

Happy Kids



Almere

Informatieboekje

Happy Kids Almere



Voorwoord

Voor u ligt het informatieboekje van Happy Kids Almere. Happy Kids Almere werkt volgens de kwaliteitseisen zoals deze zijn vastgelegd in de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. In dit boekje vindt u informatie over de afspraken binnen Happy Kids Almere. Voor informatie over de pedagogische visie en handswijze verwijzen wij u naar de pedagogische beleidsplannen.

Voor vragen kunt u zich altijd wenden tot de hoofdleidster of de directie.

Wij wensen u en uw kind(eren) een fijne tijd bij Happy Kids Almere.

Aanmelding

Wij stellen het op prijs als u voor aanmelding een rondleiding aanvraagt. U kunt uw kind aanmelden doormiddel van het formulier dat u op de site kan vinden.

Locaties

Happy kids Almere is een zelfstandig kinderopvang, die opvang biedt aan kinderen van 0-13 jaar op verschillende vestigingen.

Hoofdgebouw Edelhertweg 3.

Op de begane grond is het KDV voor kinderen van 0-4 jaar. Het aangrenzende gebouw is ook een vestiging van het KDV (antilopestraat krekelgroep) voor kinderen van 2-4 jaar. Op 1^{ste} verdieping is de BSO (8-12 jaar) gevestigd.

Voorschool opvang (2-4 jaar) wordt aangeboden binnen de school KBS Lettertuin.

Zonnebloemweg 76-78

Hier worden alleen BSO kinderen opgevangen van 4-7 jaar.

Zonnebloemweg 74

Hier is opvang KDV in de leeftijd van 1 tot 4 jaar

De BSO biedt op beide locaties tussen en naschoolse opvang, vakantieopvang en opvang op studiedagen. De voorschoolse opvang voor de BSO is aan de zonnebloemweg 76-78.

Openingstijden:

Buitenschoolse opvang

Op schooldagen is de BSO van na schooltijd tot 18.30 uur geopend.

In de vakanties en op school loze dagen zijn we open vanaf 8:15 uur. Kinderen met een contract voor naschoolse opvang, kunnen hier ook in vakanties en school loze dagen gebruik van maken. Er wordt met het dagprogramma gestart om 9:30 uur. Wij vragen u hiermee rekening te houden en verwachten dat kinderen voor 9.30 gebracht worden.

Kinderdagverblijf

Kinderdagverblijf Happy Kids Almere is 5 dagen per week geopend, ma-vrij van 7.00 tot 19.00 uur. Het brengen van uw kind is tussen 07.00 en 09.00 uur. Als u uw kind na 09:00 wilt brengen, dient u dit telefonisch of via whats app op telefoonnummer: 06-34405720 door te geven. Geeft u dit niet op tijd door, kan het voorkomen dat het kindplaats komt te vervallen. Het ophalen van uw kind is tussen 17.00 en 19.00 uur.

Voorschoolse opvang

De peuteropvang is op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag geopend en heeft de volgende mogelijkheden:

Ochtenddeel van 8.30 - 12.00 uur

Middagdeel van 13.00-15.00 uur

Plaatsingsbeleid

De leidinggevende van de opvang (of directe vervanger daarvan) heeft voor de startdatum een intake gesprek met de nieuwe ouder(s). Tijdens dit gesprek wordt er uitleg gegeven over de dagelijkse gang van zaken en worden er afspraken met de ouder(s) gemaakt over bijvoorbeeld eten, haal- en breng-momenten. De leidinggevende maakt gebruik van een checklist zodat alle relevante onderwerpen zoals dagindeling, huisregels, ziektebeleid en wenprogramma aan de orde komen. Er wordt samen met de ouder(s) een gegevensformulier ingevuld, waarin o.a. afspraken over eten, adresgegevens en bijzonderheden van het kind wordt genoteerd. Dit formulier komt in een map op de groep waar het kind wordt opgevangen, zodat het voor de pedagogische medewerker altijd binnen bereik is. Ieder kind is welkom bij Happy Kids Almere, alleen kan het voorkomen dat uw kind door een beperking of speciale behoefte zorg en begeleiding nodig heeft die wij bij Happy Kids Almere helaas niet kunnen bieden.

Wennen van kinderen

In overleg met de beroepskrachten wordt er voor er voor de plaatsingsdatum een wen-dag of wen-deel afgesproken. De beroepskrachten bieden tijdens de wen-dag of wen-dag deel vertrouwen en ondersteuning aan het kind, zodat het kind zich veilig en vertrouwd gaat voelen in de groep. Een kort en duidelijk afscheid van de ouder, bied de meeste duidelijkheid voor het kind, waardoor het kind sneller kan wennen. Mocht het niet goed gaan, dan belt de beroepskracht de ouder.

Overdracht KDV & voor- naar vroegschoolse

KDV & voor- naar vroegschoolse is een uitwerking van de afspraken die de kinderopvang, het basisonderwijs en de gemeente Almere samen hebben gemaakt. Dit om de overgang van het kind naar het basisonderwijs zo soepel mogelijk te laten verlopen. Met 3 jaar en 9 maanden vullen wij daarom de peuterestafette in voor elke kind die naar het basisonderwijs doorstroomt. Dit gebeurt in het online overdrachtsformulier van Digidoor. Wij hechten veel waarde aan een goede overdracht van relevante informatie over de ontwikkeling van kinderen die bij de doorgaande ontwikkelingslijn aandraagt.

De pedagogisch medewerker geeft in het overdrachtsdocument haar indruk over het kind weer. Er worden aandachtspunten benoemd met betrekking tot de ontwikkeling op basis van gerichte observatie en ervaringen gedurende de periode dat een kind bij de voorschoolse voorziening is geweest. Het is nadrukkelijk geen rapport waarop een kind 'voldoende' of 'onvoldoende' kan scoren.

Het overdrachtdossier wordt digitaal overgedragen via Digidoor. Via deze beveiligde omgeving stuurt de pedagogisch medewerker het ingevulde en ondertekende dossier door naar de basisschool.

Huisregels

Op de BSO hanteren wij 5 belangrijke regels voor duidelijkheid, structuur en houvast voor zowel de kinderen als de beroepskrachten. Wij hangen de regels op in schrift en via pictogrammen zodat ze voor iedereen duidelijk en zichtbaar zijn.

1. Ik, jij, hij of zijiedereen hoort erbij!
2. Wees zuinig op het materiaal, want het is van ons allemaal.
3. Buiten rennen is oké. Binnen lopen, een goed idee.
4. Aan het begin en eind van de dag, zeggen wij elkaar gedag.
5. Als iemand zegt: STOP, dan houd je echt op.

Vakantiesluiting

De voorschoolse opvang is gesloten tijdens de schoolvakanties, op zaterdag en zondagen, nationale feestdagen.

Het kindercentra is gesloten op erkende feestdagen [aangegeven op sluitingsdata van Happy Kids Almere].

De laatste drie weken van zomervakantie in deze regio zijn wij gesloten, tenzij u 52 weken contract heeft.

Op 5, 24 en 31 december sluiten alle vestigingen om 17.00 uur.

Mentorschap en observeren

De beroepskracht observeert kinderen zowel individueel als in groepsverband om hen beter te leren begrijpen, adequaat op hun behoeftes, mogelijkheden en beperkingen in te kunnen spelen en activiteiten te kiezen die hierbij aansluiten.

Elk kind heeft bij de start op de BSO een mentor toegewezen gekregen. Dit is een vaste beroepskracht en ouders en het kind weten wie dit is. De mentor volgt de ontwikkeling van het kind a.d.h.v. observatielijst die elk jaar rondom de verjaardag van het kind wordt ingevuld. Ouder wordt ingelicht dat er een observatie is ingevuld en geeft een kopie aan de ouder mee. Mocht de ouder vragen hebben of erover willen praten dan is dit mogelijk. De mentor zal een afspraak plannen om dit te bespreken.

Nieuwe ouders en kinderen worden tijdens het intakegesprek geïnformeerd over wie de mentor is en wat het mentorschap inhoudt. Als het kind naar een andere groep gaat, worden het kind en de ouder geïnformeerd wie de nieuwe mentor wordt van het kind.

Tijdens de opvangperiode kunnen er zorgen ontstaan over het gedrag of de ontwikkeling van een kind. Deze zorgen worden door ons altijd met ouders besproken zodat er samen gekeken kan worden wat een kind nodig heeft aan begeleiding. Wij werken samen met lokale instanties (zie sociale kaart) (bijvoorbeeld JGZ) die we in samenspraak met ouders kunnen inschakelen om met ons mee te kijken. Als de benodigde begeleiding de kennis en kunde van onze medewerkers te boven gaat, zullen wij met hulp van deze instanties ouders zo goed mogelijk doorverwijzen naar alternatieve vormen van opvang of begeleiding.

Studiedagen/ vakantie

De studiedagen en vakanties dienen **2 weken** vooraf aangemeld te worden. Dit omdat wij aan de wet en regelgeving moeten houden i.v.m. inroosteren van personeel. De studiedagen waar u recht op heeft staan in het contract. De studiedagen kunnen alleen worden afgenomen als dit valt op een dag dat uw kind ook een contract heeft. Op de dagen dat uw kind geen contract heeft kan dus ook geen studiedag opgenomen worden. Overige dagen zoals roostervrije dagen, tropendagen of ziekte leerkracht vanuit school valt niet onder studiedagen.

Wanneer kinderen in de vakantie komen en ze zijn niet aangemeld mogen ze wel gebruik maken van de opvang, alleen kan het voorkomen dat ze niet mee kunnen met het geplande uitje. Kinderen dienen ook voor **09:00 uur** binnen te zijn als er een uitstapje is gepland en anders **9:30 uur. Komt uw kind later dan 09:30 zonder melding en het kind-leidster ratio laat het niet toe kan er geen opvang aangeboden worden aan uw kind.**

Wanneer kinderen komen als ze studiedag hebben maar **niet** aangemeld zijn, kan het voorkomen dat er geen opvang geboden kan worden. Kan er wel opvang geboden worden dan volgen er extra kosten. Deze worden genoteerd op een strippenkaart die uw per factuur kunt betalen.

Afmelden en zieke kinderen

Als uw kind ziek is of een dag niet komt, vragen wij u dit gelieve voor 9.00 uur aan ons door te geven. Wanneer een kind zich ziek voelt en daardoor meer individuele zorg nodig heeft dat de pedagogisch medewerkers op dat moment kunnen bieden, doen wij een dringend beroep op u om uw kind thuis te houden. Deze ziekte-dagen kunnen niet worden ingeruild. Mocht uw kind op het kindercentrum ziek worden, dan nemen wij contact met u op met het verzoek uw kind op te komen halen. Bij infectieziekten hanteren wij de richtlijnen van de GGD. Indien uw kind(eren) niet het vaccinatieprogramma volgen, bent u verplicht dit door te geven aan Happy Kids Almere.

Betaling

De betaling is iedere maand volledig verschuldigd, ook tijdens vakanties en sluitingsdagen. De prijs van de opvang is gebaseerd op het totale aantal dagen per jaar dat het kindercentrum geopend is.

Contract

Start opvang

Na ontvangst van uw aanmeldingsformulier ontvangt u van ons een akkoordmelding met vermelding van de startdatum. Gelijktijdig wordt het contract verstuurd. De contracten gaan in per de 1^{ste} of de 15^{de} van de maand.

Veranderingen in contractdagen

Wanneer u contractdagen wilt wijzingen in andere of meer/minder dagen, dient u dit door middel van een ingevuld mutatieformulier aan te vragen bij Happy Kids Almere. U kunt een mutatieformulier opvragen bij het kindercentrum of u kunt de mutatie online aanvragen via onze website. Een vermindering of vermeerdering van het aantal dagen kan consequenties hebben voor uw tegemoetkoming van het Rijk. U dient de wijziging in de tegemoetkoming zelf door te geven aan de Belastingdienst.

Einde overeenkomst

De overeenkomst eindigt van rechtswege in de maand waarin het kind:

- voor kinderdagverblijf en peuteropvang 4 jaar wordt.
- voor buitenschoolse opvang het kind na groep 8 de basisschool verlaat.

Beide partijen zijn zonder rechterlijke tussenkomst bevoegd deze overeenkomst schriftelijk op te zeggen met in acht name van een opzegtermijn van een maand, welke ingaat op de 1^e van de maand. Dit geldt ook voor gedeeltelijke opzeggingen. Indien u b.v. per 15^e opzegt, gaat uw opzegging in aan het eind van de volgende maand.

Annuleringskosten

Indien u langer dan een maand voor de ingangsdatum van het contract opzegt, kunt u kosteloos annuleren. Bij latere opzegging, voorafgaand aan de ingangsdatum van het contract, zijn de annuleringskosten verschuldigd.

Net als bij opzeggen heeft u een opzegtermijn van een maand die per 1^e van de maand ingaat.

Medicijnen / Allergieën

Het personeel van Happy Kids Almere is niet gespecialiseerd in het toedienen van medicijnen. Bepaalde medicijnen mogen wij niet toedienen. Voor de andere medicijnen dient u een medicatieformulier in te vullen en deze te voorzien van een handtekening. Daarnaast wordt de medicatie uitsluitend toegediend wanneer deze wordt overhandigd in de originele verpakking. Kinderdagverblijf Happy Kids is niet aansprakelijk voor de eventuele nadelige gevolgen van het toedienen van medicijnen. U blijft hier als ouder zelf verantwoordelijk voor. Voor meer informatie verwijzen wij naar het protocol Ziekte en ongevallen. Wanneer uw kind allergisch is voor iets en daarvoor een epi-pen heeft, moet de epi-pen aanwezig zijn als het kind op de opvang is. Zonder de epi-pen wordt het geweigerd, dit om nare situaties te voorkomen.

Ophalen en overdracht

Kinderen worden alleen aan de ouders(s)/verzorger(s) meegegeven, tenzij bij de groepsleiding bekend is dat iemand anders uw kind komt halen. Wij willen graag de naam de persoon weten. Ook kunnen wij vragen om een legitimatie. De ouder(s) / verzorger(s) kunnen ook een foto sturen naar de directie van de persoon die het kind komt halen. Voor alle vormen van opvang geldt dat als u later dan 15 minuten voor sluitingstijd uw kind komt ophalen, er weinig of geen tijd voor een goede overdracht. De BSO is tot **18:30** open en de KDV tot **19:00** uur. Komt u later dan wordt dit gefactureerd aan de hand van een strippenkaart. De strippenkaart wordt berekend naar hele uren, tegen het op dat moment geldende uurtarief. Strippenkaart wordt 2x per jaar (januari tot en met juni en van juli tot en met december) verstuurd. Of wanneer de strippenkaart vol (10x) is.

Vaste pedagogisch medewerkers

Elke groep beschikt over vaste en vertrouwde pedagogisch medewerkers. Bij afwezigheid door vakantie en/of ziekte worden zij zoveel mogelijk vervangen door collega's of bekende invalkrachten. Ook in de vakantieperiode is minimaal 1 vaste pedagogisch medewerker aanwezig op de groep. Alle medewerkers, inclusief invalkrachten, beschikken over een erkend diploma voor het werken in de kinderopvang en een verklaring omtrent gedrag (deze is gekoppeld aan Happy kids Almere).

Ouders worden via de nieuwsbrief geïnformeerd over wijzigingen m.b.t. personeel.

Opleidingseisen

De kwalificatie-eisen voor pedagogisch medewerker kinderopvang en buitenschoolse opvang liggen vast in de cao-kinderopvang. De opleidingen die daarin voor de kinderopvang (0 tot 4 jaar) worden genoemd zijn automatisch ook toereikend om op de buitenschoolse (4 en met 12 jaar) te werken. Daarnaast worden er in de cao opleidingen genoemd die specifiek geschikt zijn om te werken op een BSO. Voor deze opleidingen geldt dat deze ontoereikend zijn om in de kinderdagopvang te werken.

Happy Kids Almere als leerbedrijf

Naast het team van gediplomeerde pedagogisch medewerkers heeft Kinderopvang Happy kids Almere ook stagiaires op de groep. Deze stagiaires maken deel uit van het team en worden begeleid door een vaste medewerker; de stagebegeleider.

Een stagiaire is een lerende en eventueel toekomstig werknemer waarin geïnvesteerd moet worden. Kinderopvang Happy kids Almere laat zien dat het vak van pedagogisch medewerker een leuk en interessant beroep is.

Iedere stagiaire komt eerst langs voor een kennismakingsgesprek. We willen er zeker van zijn dat de stagiaire past bij de visie van Happy kids Almere. Voor aanvang van de stage wordt een stage-overeenkomst gesloten. Iedere stagiaire dient voor aanvang van de stage een actuele Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan te kunnen tonen en wordt middels het personenregister gekoppeld aan onze organisatie.

Ruilen en extra dagen

Als ouders van Happy kids graag een dag willen ruilen of een extra dag opvang willen, dienen ze deze 2 weken vooraf schriftelijk door te geven aan de directie. Er zal gekeken worden of beroepskracht kind ratio het toe laat, indien mogelijk krijgt de ouder een bevestiging hiervan door de directie. Happy Kids Almere biedt ook flexibele (strippenkaart) contracten aan, hier kunnen de ouders ook eventueel gebruik van maken.

Privacy

Met de ontvangen gegevens van de ouders/verzorgers zal Happy Kids Almere op een vertrouwelijke manier omgaan. Happy Kids Almere zal deze gegevens niet aan derden ter beschikking stellen, behoudens bij de wet vastgestelde uitzonderingen.

Op de kindercentra worden foto- en videobeelden gemaakt van activiteiten voor intern gebruik (incl. de eigen website) en voor publicatie van respectievelijk verspreiding onder de ouders. Dit geldt ook voor de website van de eigen vestiging. Mocht u bezwaar hebben dat uw kind wordt gefotografeerd of gefilmd voor Social media, dan kunt u dit doorgeven aan de groepsleiding en aangeven op het intakeformulier.

Roken

Roken in het zicht en bijzijn van de kinderen is zowel binnen als buiten het kindercentrum niet toegestaan.

Spullen van kinderen

Wij verzoeken u geen speelgoed e.d. van de kinderen mee te geven. Wij zijn niet aansprakelijk voor het kwijtraken of beschadigen van deze materialen.

Wij hebben in onze gebouw aan de Edelhertweg ruimte bij de ingang, om de door u meegebrachte buggy's, wandelwagens en maxi - cosy's te laten staan. Wij willen u dan ook vragen om deze weer met u mee te nemen wanneer u kind komt ophalen.

Uitstapjes

Indien de omstandigheden dit toelaten maken wij uitstapjes, bv naar de speeltuin of een picknick in het park. Voor het kinderdagverblijf zijn de uitstapjes meestal in de ochtend, aangezien veel kinderen 's middags nog een dutje doen. Hieraan zijn over het algemeen geen kosten verbonden. U heeft hiervoor wel of geen toestemming gegeven d.m.v. een formulier, maar wij zullen altijd van te voren aangeven als er een uitstapje op de planning staat. Wilt u uw kind dan gemakkelijk kleden?

Bij de BSO kunt u aangeven aan de hand van een formulier of u fijn vindt dat uw kind met of zonder begeleiding in pretparken loopt. Als wij geen reactie van de ouder ontvangen blijft het kind onder begeleiding van een beroepskracht. Wanneer de BSO met een uitje weg is, kunt u verwachten dat ze tussen **18:15/ 18:45** terug op locatie zijn.

Zwemmen

Bij de BSO gaan de kinderen regelmatig zwemmen. De kinderen moeten dan verplicht minimaal A zwemdiploma hebben. Zonder zwemdiploma mag uw kind niet mee, ook niet met zwembandjes. Uw kind wordt opgevangen op een andere groep.

Veiligheid en hygiëne

Jaarlijks en bij grote veranderingen worden er risico-inventarisaties uitgevoerd.

Mochten er nog aandachtspunten zijn dan nemen wij direct maatregelen.

Wij gebruiken de risico-inventarisaties om zicht te krijgen op die risico's en waar mogelijk te voorkomen, niet om alle risico's uit te bannen. Wij leren de kinderen met aanvaardbare risico's (bv als je buiten rent, kan je vallen) om te gaan.

Dit sluit aan op onze pedagogische visie met betrekking tot het ontwikkelen van de persoonlijke competentie. Om de medewerkers te ondersteunen zijn er verschillende protocollen aanwezig. Deze zijn op de opvang in te zien (de rode map bij de ingangen van alle vestigingen)

De beroepskrachten bespreken de risico-inventarisatie, plannen van aanpak en de protocollen regelmatig.

Sloffes

Bij alle vestigingen behalve de voorschoolse, moeten ouders zodra ze de gebouw betreden sloffes aandoen of schoenen uit doen. Dit in verband met hygiëne.

Verjaardagen

Als u kind jarig is, wordt dat natuurlijk gevierd bij Happy Kids. Natuurlijk hoort bij een verjaardag feestje traktatie. Uiteraard moet de traktatie wel gezond zijn. Voorbeelden van gezonde traktatie kunt u kijken bij voedingscentrum.nl.

Oudercommissie

De locaties van Happy Kids Almere hebben samen een actieve oudercommissie. Tijdens de intake worden ouders gevraagd of zij hier belangstelling voor hebben.

De oudercommissie is samengesteld uit de ouders van kinderen die geplaatst zijn bij Happy Kids Almere. De oudercommissie bepaalt haar eigen werkwijze. Deze commissie heeft als doel de ouders van de opvang te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen bij de directie. Ze geeft de directie, gevraagd en ongevraagd, advies over elk voorgenomen besluit met betrekking tot het beleid van Happy Kids Almere.

De directie wijkt slechts af van een gevraagd advies van de oudercommissie als ze schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van Happy Kids Almere zich tegen het advies verzet. De directie verstrekt de oudercommissie tijdig, gevraagd en ongevraagd, mondelinge en schriftelijke informatie die zij, voor de vervulling van hun taak, redelijkerwijs nodig hebben. De directie en pedagogisch medewerkers van de Peuteropvang Happy Kids zijn geen lid van de oudercommissie. De oudercommissie vergadert minimaal 2x per jaar.

Klachten van de oudercommissie

Leden van de oudercommissie kunnen zich bij klachten tot de directie te wenden. Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld. De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt vinden op www.degeschillencommissie.nl en vanaf 1 januari 2016 op www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Klachten

Wanneer u niet tevreden bent over onze opvang dan vragen wij u dit in eerste instantie met de betrokken pedagogisch medewerker te bespreken. Mocht u vinden dat uw klacht of ongenoegen niet goed is opgelost of u de klacht niet met de pedagogisch medewerker kan bespreken dan kunt u de klacht of het ongenoegen bespreken met de hoofdleidster of de directeur.

In alle gevallen proberen wij samen met u tot een goed oplossing te komen. Ook kunt u een klacht schriftelijk indienen. Dit kan door het invullen van een klachtenformulier (op de locaties verkrijgbaar) of per mail. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

Als u een formele klacht bij Happy Kids Almere wilt indienen, vragen wij u dit schriftelijk (of per email) te doen. Binnen 5 werkdagen ontvangt u van ons een bevestiging. Uw contactpersoon met betrekking tot de voortgang is de directeur.

Met de betrokken personen vinden een of meer gesprekken plaats om zo de klacht te onderzoeken. Gezamenlijk wordt naar de oorzaak en de oplossing gezocht. Waar dat nodig is, of op verzoek, wordt met de betrokkenen afzonderlijk gesproken. Indien nodig zal informatie bij derden worden gevraagd. Dit mag alleen met toestemming van de betrokkenen.

In principe zal bij de besluitvorming alleen gebruik gemaakt worden van informatie die bij beide partijen bekend is.

De directie stelt klager, in principe binnen 18 werkdagen na indiening van de klacht (mondeling en/of schriftelijk) in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De directie deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen er genomen worden naar aanleiding van de klacht.

Hoe kunt u extern een klacht indienen?

Ouders, oudercommissie en ondernemer kunnen gebruik maken van de Geschillencommissie. Als wij er onderling niet uitkomen, kan een geschil vanaf 1 januari 2016 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang, dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation. Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;

De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.

De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie kinderopvang en voorschoolse opvang publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl

Wet AVG en personenregister

Vanaf 25 mei 2018 is er nieuwe privacywet: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze wet vervangt de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Binnen onze organisatie worden diverse gegevens opgeslagen. Alle gegevens rondom personeel vallen onder personeelszaken en zijn alleen op de kantoorlocatie aanwezig en alleen toegankelijk voor de directie/management. Alle gegevens rondom uw kind bevinden zich in het kind dossier. Het kind dossier is van belang voor het volgen en begeleiden van uw kind, daarom bevindt deze zich op de opvanglocatie. Deze dossiers zitten in een afgesloten kast en zijn alleen toegankelijk voor medewerkers van onze organisatie. Alle digitale data is met wachtwoorden beveiligd en staat onder beheer van de directie.