

# Informatie boekje 2019

01-01-2019

## Inhoudsopgave

Voorwoord	blz. 3
1. Nadere Kennismaking	blz. 4
Kwaliteit	blz. 4
Pedagogisch beleidsplan	blz. 4
Veiligheid en gezondheid beleid	blz. 4
2. In goede handen	blz. 5
Groeps- en dagindeling	blz. 5
Milieu	blz. 5
Aankleding pand	blz. 5
3. Aanmelding en plaatsing	blz. 6
Plaatsingscriteria	blz. 6
Plaatsingsprocedure	blz. 6
4. Intake	blz. 7
Wenprocedure	blz. 7
Kort of lang wennen	blz. 7
Mentorschap	blz. 7
5. Openingstijden	blz. 8
Flexibele opvang	blz. 8
Extra dagdelen	blz. 8
Tarieven	blz. 8
Overige kosten	blz. 8
Automatische incasso	blz. 8
Wijziging en beëindiging	blz. 8
Afmelden	blz. 9
Ruilen van dagen	blz. 9
6. Halen en brengen	blz. 10
Vakanties	blz. 10
Schoolreis BSO kinderen	blz. 10
Dagelijkse verzorging	blz. 10
Spullen van kinderen	blz. 10
Ziekte	blz. 10
Medisch handelen	blz. 11
Verzekering	blz. 11
Omgang met persoonsgegevens	blz. 11
7. Contact met de ouders	blz. 12
Nieuwsbrief	blz. 12
Ouderavond	blz. 12
Oudercommissie	blz. 12
Ouderparticipatie	blz. 12
Tien minuten gesprekken	blz. 12
8. Ongenoegens of klachten	blz. 13
9. Tot slot	blz. 14

## **Voorwoord**

Voor u ligt het informatie boekje van kinderopvang Meerdijk voor ouders.

Kinderopvang Meerdijk is een organisatie aan de Bislett 7 in Emmen die kinderopvang biedt aan kinderen in de leeftijd van 8 weken tot 13 jaar. Door de jaren heen is dit uitgebreid met kinderopvang Emmerhout, BSO het Eenspan en voorschool het Eenspan.

Ouders die informatie omtrent kinderopvang wensen, ontvangen dit informatieboekje. Middels dit informatieboekje proberen wij u als ouder hiermee zo volledig mogelijk van alle informatie te voorzien, zodat u op de hoogte bent van alle afspraken en gebruiken voordat uw kind bij kinderopvang Meerdijk geplaatst wordt. Ieder jaar wordt deze informatie bijgesteld.

Kinderopvang Meerdijk wil een organisatie zijn die openheid geeft in de werkwijze en open staat voor ideeën van het personeel maar ook open staat voor de ideeën van u, als ouder. Tevens vinden wij het belangrijk dat u betrokken bent bij de opvang van uw kind. Mocht u adviezen, vragen of opmerkingen hebben dan kunt u zich richten tot onze pedagogisch medewerkers.

Dit informatieboekje is gemaakt voor ouder(s) en verzorgers, maar vanwege het leesgemak, is er gekozen voor het schrijven van “ouders”, en het kind in de mannelijke vorm.

## **1. Nadere kennismaking**

Kinderopvang Meerdijk is gevestigd aan de Bislett 7 in een mooi nieuwbouw pand naast Sportcentrum Basic-fit. Wij hebben drie dagopvang groepen; de Dribbels en Sprinters met kinderen in de leeftijd van 0-3 jaar en de Jumpers met kinderen in de leeftijd van 2-4 jaar. Daarnaast hebben wij ook één BSO groep met kinderen in de leeftijd van 4-13 jaar.

### **Kwaliteit**

Kinderopvang is een zeer verantwoordelijke vorm van dienstverlening. Kinderopvang Meerdijk wil op professionele wijze omgaan met deze grote verantwoordelijkheid en heeft kwaliteit dan ook hoog in het vaandel staan. Ieder aspect binnen de kinderopvang wordt door ons apart bekeken en op de voorgrond geplaatst. Om onze werkwijze inzichtelijk te maken heeft kinderopvang Meerdijk naast haar pedagogisch beleids- en werkplannen, allerlei protocollen ( een protocol bij ziekte, wat te doen bij calamiteiten, ontwikkelingsproblemen bij kinderen, (vermoeden) kindermishandeling etc.) ontwikkeld en vastgelegd. Deze protocollen zijn gebundeld en vormen samen het kwaliteitshandboek van kinderopvang Meerdijk. Dit boek ligt ter inzage op onze locatie. De wet kinderopvang, die van kracht is sinds 1 januari 2005, regelt de kwaliteit.

### **Pedagogisch beleidsplan**

Kinderopvang Meerdijk heeft een pedagogisch beleid opgesteld om duidelijk te maken vanuit welke visie er wordt gewerkt. In het beleid staan de doelstellingen en de uitgangspunten beschreven. Door de pedagogische uitgangspunten toe te lichten geven wij de ouders en de pedagogisch medewerkers helderheid en openheid. Het biedt de ouders de mogelijkheid te beoordelen of de door ons beschreven beleidsplan aansluit met hun eigen visie op opvoeding en ontwikkeling van hun kind. Het pedagogisch beleid geeft een moment in de tijd weer. Het geeft aan van waaruit er op dit moment gewerkt wordt binnen kinderopvang Meerdijk. Op de website kunt u ons pedagogisch beleid vinden en doorlezen. Een aantal punten eruit kunt u ook terug vinden in dit informatieboekje en op onze website [www.kdvmeerdijk.nl](http://www.kdvmeerdijk.nl).

### **Veiligheid en gezondheid**

De veiligheid en gezondheid vinden wij erg belangrijk. Het gebouw en de groepsruimtes voldoen aan de voorschriften zoals omschreven in de kwaliteitseisen voor kinderopvang.

Het gebouw wordt ook elk jaar door de brandweer gecontroleerd. Één keer per jaar wordt er een brandoefening gehouden. Alle kinderen die dan aanwezig zijn doen daar aan mee. Tevens onderzoekt en inspecteert de GGD jaarlijks de locatie in hoeverre kinderopvang Meerdijk aan de kwaliteitseisen voldoen. Op de website [www.kdvmeerdijk.nl](http://www.kdvmeerdijk.nl) vindt u een afschrift van het inspectie rapport. Tevens hebben wij een veiligheids- en gezondheidsbeleid waarin alle risico's in kaart worden gebracht. Regelmatig wordt er tijdens vergaderingen risico's geïnventariseerd en waar nodig worden actieplannen opgesteld om de veiligheids- en gezondheidsrisico's te minimaliseren.

## **2. In goede handen**

Opvang betekent naast verzorging en voeding vooral goede, deskundige leiding met liefde voor het vak en de kinderen. De kwaliteit van kinderopvang Meerdijk en de aandacht voor het kind is voor een groot deel afhankelijk van de juiste mensen. Door een vast team beogen wij voor de kinderen geborgenheid, een herkenbaar ritme, rust en veiligheid. Verder vinden wij het belangrijk dat, voor het basisvertrouwen dat ouders in kinderopvang Meerdijk moeten kunnen stellen, onze medewerkers in woord, gedrag en uiterlijk professioneel moeten handelen. Alle pedagogisch medewerkers hebben een kindgerichte opleiding op MBO of HBO niveau. Een team bestaat uit vaste pedagogisch medewerkers. Bij afwezigheid van een vaste pedagogisch medewerker komt er een vaste pedagogisch medewerker van een andere locatie. Gedurende de haal- en brengtijden is er zo veel mogelijk één vaste pedagogisch medewerker per groep. Daarnaast geven wij de stagiaires de mogelijkheid om het vak in de praktijk te leren. Kinderopvang Meerdijk is een officieel goedgekeurd opleidingsinstituut. Op de website staat een overzicht van alle medewerkers. Wij hanteren de wettelijke getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie op de groep. De kinderen worden zoveel mogelijk opgevangen in hun vaste stamgroep met vaste pedagogische medewerkers. Per groep werkt een team van ongeveer 3 á 4 pedagogisch medewerkers en een vaste stagiaire. Door de pedagogisch medewerkers wordt Nederlands gesproken met de kinderen.

### **Groeps- en dagindeling**

Er wordt gestreefd naar een vaste groep kinderen (stamgroep) per dag in een eigen groepsruimte. Het is belangrijk dat uw kind zich vertrouwd en veilig voelt op de groep. Voorspelbaarheid en duidelijkheid dragen daartoe bij. De dagindeling, waarin de dagelijkse activiteiten op vaste momenten terugkeren, biedt de kinderen veel structuur en houvast. Zoveel mogelijk worden periodes van rust en actief bezig zijn afgewisseld.

### **Milieu**

Kinderopvang Meerdijk gaat zo bewust mogelijk om met het milieu. Wij scheiden het afval: papier en glas. Om papier te besparen versturen wij de facturen en nieuwsbrieven per mail. Ook het gebruik van energie heeft onze aandacht en treffen besparende maatregelen. Zoals het onnodig branden van de lampen of het laten stromen van water. Regelmatig ventileren wij onze groepen om de co2 waarde op peil te houden. Daarnaast hebben wij een WTW systeem die er voor zorgt dat er 24 uur per dag schone lucht aanvoert en de vervuilde lucht afvoert. Tijdens dit proces houdt het WTW systeem de warmte vast om de koude lucht mee te verwarmen waardoor je dus minder energie gebruikt.

### **Aankleding pand**

Over de aankleding van het pand van kinderopvang Meerdijk is ook na gedacht. Zo hebben wij bewust gekozen voor rustige natuurlijke kleuren en materialen. Alles is gebaseerd op de natuur. De groene marmoleum vloer geeft rust en maakt je vrolijk. Dit is zeer belangrijk voor de sfeer op de groep. Als de basis rustig is zullen de kinderen ook minder prikkels krijgen waardoor zij zich ook beter kunnen concentreren. De buitenruimte hebben wij ook aangekleed met natuurlijke producten. Zo hebben wij veel gras en rondom laurieren. Wij zorgen er voor dat de kinderen dingen zelf kunnen ontdekken en stimuleren de kinderen om hun fantasie te gebruiken.

### 3. Aanmelding en plaatsing

De aanmelding dient online te gebeuren via [www.kdvmeerdijk.nl](http://www.kdvmeerdijk.nl) en dan onder het kopje online aanmelden. Natuurlijk zijn ouders ook van harte welkom om eerst een kijkje te nemen op onze kinderopvang. Wanneer ouders hiervoor telefonisch een afspraak maken, dan reserveert één van onze medewerkers tijd om ouders rond te leiden en om eventuele vragen te beantwoorden. Op het inschrijfformulier kunnen ouders aangeven voor welk kind opvang is gewenst, per wanneer en op welke dagen en welke tijden. Binnen twee weken ontvangen ouders schriftelijk bericht. U weet dan of het kind geplaatst kan worden op de gewenste dagdelen. Indien het aanbod niet past bij de vraag dan krijgen ouders of een aanbod voor andere dagdelen of de mededeling dat men op de wachtlijst wordt geplaatst. Willen ouders niet op de wachtlijst blijven staan, dan dient men zich af te melden. Als er plaats is ontstaan, krijgen ouders zo spoedig mogelijk bericht. Het is mogelijk om een offerte aan te vragen bij kinderopvang Meerdijk.

#### Plaatsingscriteria

Kinderopvang Meerdijk is in principe toegankelijk voor alle kinderen in de leeftijd van 8 weken tot 13 jaar. Ook kinderen met een andere achtergrond en/of kinderen met een lichte handicap zijn van harte welkom, mits de groep er niet onder lijdt en geen aanvullende personele of materiële voorzieningen behoeven te worden getroffen.

- Verleent voorrang aan kinderen van ouders die in een zodanige achterstandspositie dreigen te geraken dan wel zich daarin bevinden, dat het onomstotelijk vaststaat dat opvang voor het kind noodzakelijk is. Deze noodzaak dient vastgesteld te worden door de huisarts, jeugdzorg of een andere hulpverlenende instantie.
- Geeft voorrang aan tweede en volgende kinderen uit hetzelfde gezin.
- Geeft voorrang aan kinderen van personeel.
- Hanteert voor de dagopvang een minimale afname van 8 uur per week.
- Hanteert voor flexibele dagopvang een minimale afname van 12 uur per week.
- Hanteert voor de BSO een minimale afname van 2 uur per week voor een korte middag en 3 uur voor een lange middag. Onder lange middag verstaan wij de dagen dat kinderen een broodje bij ons komen eten, meestal is dit op de woensdag en of vrijdag.
- Hanteert voor de flexibele BSO opvang een minimale afname van 4 uur per week tijdens schoolweken, 8 uur per week tijdens vakanties. Voor een korte middag hebben wij een minimale afname van 2 uur en 3 uur voor een lange middag.

#### Plaatsingsprocedure

Nadat ouders het inschrijfformulier in hebben gevuld maken wij een contract met daarin de afgesproken dagen en kosten. De plaatsing wordt bevestigd door het tekenen van een plaatsingscontract. Bij plaatsing krijgen ouders schriftelijk bericht over de groep, de dagen en de ingangsdatum.

### **Intake**

Voorafgaand aan de plaatsing worden de ouders, eventueel samen met het kind, uitgenodigd voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek leggen wij de basis voor een vertrouwensrelatie tussen ouders en de kinderopvang. Onze intake vindt bij de ouders thuis of op de locatie plaats, zo krijgen wij meer inzicht in de thuis situatie en kunnen wij daardoor het kind beter begeleiden.

Centraal binnen het intakegesprek staat de uitwisseling van informatie over de verzorging en opvoeding van uw kind. Er wordt gevraagd naar de wensen van ouders om dit zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen. Al deze informatie nemen wij op in de plaatsinggegevens. Deze lijst komt vervolgens in het persoonlijke overdrachtsrapport van uw kind.

Vanaf dit moment is het duidelijk op welke groep wij uw kind plaatsen. Een vaste pedagogisch medewerker (mentor) geeft u tijdens dit gesprek specifieke informatie over de groep en zijn samenstelling. Ook maken wij tijdens dit gesprek afspraken over de 'wendagen'.

### **De wenprocedure**

De eerste kennismaking van het kind met Kinderopvang Meerdijk is van groot belang voor alle partijen:

- Voor het kind, om veilig en vertrouwd te raken met de groepsleiding en omgeving.
- Voor ouders, om te wennen aan de nieuwe situatie.
- Voor de groepsleiding, om een beeld te krijgen van het kind.

Voor de wenperiode moeten al deze partijen dus ook goed voorbereid zijn. Een voorbeeld van een goede voorbereiding is dat wanneer een kind alleen nog borstvoeding heeft gehad, het thuis al oefent met de fles. Op die manier confronteer je het kind niet met nog meer veranderingen. Een ander voorbeeld van een goede voorbereiding is het creëren van herkenning bij het kind als het gaat om slaap- of eetgewoontes, of het meegeven van een vertrouwde knuffel of speen.

### **Kort of lang wennen?**

De eerste keer dat het kind komt wennen, zal het niet langer dan een half dagdeel komen spelen. Na deze ochtend of middag zal er in overleg met ouders worden afgesproken of een kind nog een dagdeel of een hele dag komt wennen. Bij het ene kind is de gewenningstijd kort, bij het andere kind wat langer. Wij weten uit ervaring dat wij er toch de tijd voor moeten nemen. Forceren werkt nadelig voor het gewenningsproces. Het kind mag de tijd en ruimte hebben om zijn gevoelens en emoties te verwerken. Wij vinden het dan ook van groot belang dat de ouders tijdens de wenperiode steeds in de gelegenheid zijn om het kind eventueel op te halen. Het belang van het kind staat immers voorop!

Op Kinderopvang Meerdijk zijn deskundige pedagogisch medewerkers werkzaam, die ervaring hebben met de wenprocedure. Wij weten dus dat het voor de meeste ouders ook wennen is om het kind op een kinderopvang achter te laten. Daarom vinden wij het gewenst dat ouders en pedagogisch medewerkers, tijdens de wenprocedure, telefonisch contact onderhouden om te laten weten hoe het met het kind gaat.

### **Mentorschap**

Bij inschrijving wordt bepaald wie de mentor wordt. De mentor is het eerste aanspreekpunt voor ouders. Daarnaast volgt de mentor de ontwikkeling van het kind en voert jaarlijks een 10 minuten gesprek, zowel met het kind als met de ouders. Tijdens dit gesprek wordt gesproken over het welzijn van het kind en de bevindingen op de groep.

## 5. Openingstijden

De standaard openingstijden bij kinderopvang Meerdijk zijn van 6.30 uur tot 18.30 uur.

### Flexibele opvang

Bij Kinderopvang Meerdijk is het mogelijk om de benodigde dagdelen flexibel op te geven. Hiervoor geldt wel een minimale afname van 12 uur per week bij de dagopvang. Voor de BSO is dat 4 uur tijdens de schoolweken en ook 8 uur tijdens de vakantie weken.

Dit houdt in dat ouders die in wisselende diensten werken ook hun kinderen naar het kinderdagverblijf kunnen brengen. Ouders geven minimaal twee weken van te voren de dagen en tijden door via het online systeem. Het kind wordt op de afgesproken dagen ingeroosterd. Mocht de aanvraag minder dan twee weken van te voren aangegeven worden, kunnen wij niet garanderen of er plek is. Dit ook i.v.m. eventueel extra inroosteren van personeel. Afmeldingen moeten 48 uur van te voren via het online systeem gedaan worden. Indien het niet 48 uur van te voren doorgegeven wordt, worden de uren in rekening gebracht.

### Extra dagdelen

Wij bieden u de mogelijkheid om extra dagdelen af te nemen. Deze mogelijkheid is aan een aantal voorwaarden gebonden. Een extra dagdeel is mogelijk als er plaats is op de groep en indien de samenstelling van de groep dit toelaat (ter beoordeling aan de leiding). Daarnaast is het wenselijk om een extra dagdeel tijdig aan te vragen (op werkdagen minimaal 24 uur van tevoren). Het tarief voor extra dagdelen is €9,02 per uur.

### Tarieven

Tarieven geldig per 1 januari 2019:

- Dagopvang 0-4 jaar 52 weken pakket € 8,02 per uur.
- Dagopvang 0-4 jaar flexibel pakket € 9,02 per uur.
- Buitenschoolse opvang 40 weken pakket € 6,95 per uur.
- Buitenschoolse opvang 12 vakantieweken pakket € 6,95 per uur.
- Buitenschoolse opvang flexibel pakket € 9,02 per uur.

De studiedagen vallen onder het vakantiepakket. Wanneer school vrij is, is de buitenschoolse opvang geopend.

### Overige kosten

Bij kinderopvang Meerdijk worden geen overige kosten in rekening gebracht. De tarieven, zoals op de vorige pagina genoemd, zijn inclusief voeding, A merk producten, kruidvat luiers en standaard flesvoeding van Nutrilon. Het is alleen mogelijk dat er bij kinderopvang Meerdijk activiteiten worden georganiseerd waarvoor, van te voren, een kleine financiële bijdrage gevraagd wordt, bijvoorbeeld een uitstapje.

### Automatische incasso

Betalingen geschieden middels SEPA automatische incasso. U heeft daardoor geen omkijken naar de betaling. De verschuldigde bijdrage wordt rond de 24e van de daaropvolgende maand van uw rekening afgeschreven. Bijv. omstreeks 24 Januari worden de verschuldigde bedragen van Februari geïncasseerd.



### **Wijziging en beëindiging opvang**

Indien u op andere dagen of tijden opvang wenst of meer of minder dagen wilt, dan kunt u dat middels een mail aan [info@kdvmeerdijk.nl](mailto:info@kdvmeerdijk.nl) laten weten. U ontvangt van ons dan bericht via de mail over het wel of niet honoreren van deze aanvraag. Wijzigingen kunnen per de 1<sup>e</sup> of 16<sup>e</sup> van de maand ingaan met in acht neming van een maand opzegtermijn. Wanneer uw kind op het kinderdagverblijf de leeftijd van 4 jaar bereikt wordt het contract automatisch beëindigd. Bij andere reden van beëindiging van de overeenkomst, dient u uw kind schriftelijk af te melden. De afmelding gaat via [info@kdvmeerdijk.nl](mailto:info@kdvmeerdijk.nl). Wanneer jullie voor de derde keer een contract wijzigen, worden er €10.00 administratie kosten in rekening gebracht.

### **Afmelden**

Bij afwezigheid, wegens ziekte of anderszins, stelt u de leiding voor 9:00 uur op de hoogte dit om de planning aan te kunnen passen. Dit kan via ons online systeem.

### **Ruilen van dagen**

Ruildagen kunnen doorgegeven worden via ons online systeem. Er zijn wel een paar regels omtrent het ruilen.

- De nationale feestdagen kunnen niet geruild worden .
- Ziekte dagen kunnen niet geruild worden.
- Ruilen mag binnen een termijn van drie weken.
- Ruilen mag onbeperkt mits de groep het toe laat qua kind aantallen en personeel.
- Ruildagen kunnen maximaal 14 dagen van te voren aangevraagd worden.

## **6. Halen en brengen**

De kinderen kunnen tussen 6.30 uur en 9.00 uur gebracht worden, tussen 12.30 uur en 13.30 uur gebracht/gehaald worden en van 15.30 tot 18.30 weer worden opgehaald.

Wilt u uw kind eerder halen of brengen dan dient u de groepsleiding daarvan op de hoogte te stellen. Zodra de overdracht heeft plaatsgevonden bent u zelf verantwoordelijk voor het doen en laten van uw kind.

Mocht het voorkomen dat u zelf niet in staat bent om uw kind op te halen, wilt u dat duidelijk aan de groepsleiding melden! En er voor zorgen dat diegenen de Tag-sleutel krijgt om het pand te betreden. Wij geven namelijk uw kind nooit zonder toestemming aan anderen mee! Kinderopvang Meerdijk heeft ook een 'Verklaring met betrekking tot ophalen door derden' opgesteld. Dit verkleint de kans dat een kind onrechtmatig door een ander wordt opgehaald. Hierbij gaat het alleen om die keren dat een ander dan uzelf het kind komt halen. Middels deze gegevens is het voor iedereen duidelijk wie het kind komt brengen en/of ophalen.

## **Vakanties**

Kinderopvang Meerdijk is gedurende het gehele jaar geopend met uitzondering van: Nieuwjaars dag, Koningsdag, 2e paasdag, Hemelvaartsdag, 2e pinksterdag en 1e en 2e kerstdag. Dus tussen kerst en oud en nieuw zijn wij gewoon open. Inclusief 5 mei één maal per 5 jaar conform de CAO van 2006 ingaande 2010. Daarnaast behoudt kinderopvang Meerdijk zich het recht voor een maximum van 3 nader aan te wijzen sluitingsdagen vast te stellen.

## **Schoolreis BSO kinderen**

Wanneer kinderen op schoolreis gaan kunnen wij de kinderen die middag niet van school halen. Onze ervaring is dat het regelmatig uitloopt waardoor wij in de problemen komen met de planning en het ophalen van de andere kinderen.

## **Dagelijkse verzorging**

Bij Kinderopvang Meerdijk wordt alle voeding zoals fruit, brood, tussendoortjes, flesvoeding en ander drinken verstrekt. Ook de luiers zijn aanwezig bij kinderopvang Meerdijk. Voor baby's die borstvoeding krijgen, is het mogelijk de gekolfde melk mee te geven. Ook is het mogelijk om op locatie borstvoeding te geven in een aparte ruimte. Heeft uw kind dieetvoeding of maakt u gebruik van kant en klaar potjes, dan dient u die zelf mee te nemen.

## **Spullen van kinderen**

Alle kinderen hebben een vakje met daarop hun naam. Daarin kunnen alle persoonlijke spullen, zoals knuffels, speentje en reserve kleding worden gelegd. De kinderen hebben ook een postvakje waarin brieven, mededelingen en knutselwerkjes die mee naar huis mogen in gelegd worden. Kortom alles wat voor de ouders bestemd is. Er kan bijvoorbeeld ook natte kleding in liggen. Daarom dient u regelmatig in het postvakje te kijken. Het is belangrijk dat alle spullen van de kinderen voorzien zijn van hun naam.

## **Ziekte**

Zieke kinderen kunnen beter thuis blijven. Thuis krijgt het kind de aandacht en verzorging die het nodig heeft, in een groep is dat niet mogelijk. Heeft uw kind een besmettelijke ziekte dan dient u ons hiervan op de hoogte te stellen. Bij besmettelijke ziektes houden wij ons aan de richtlijnen die zijn opgesteld door de GGD. De groepsleiding is op de hoogte van deze richtlijnen. Wij hanteren globaal de regel dat een kind beter thuis kan blijven bij koorts hoger dan 38,5°C. En verder als er bij een kind hoofdluis is geconstateerd, dient het kind thuis te blijven totdat de hoofdluis is behandeld. Word een kind ziek tijdens de opvang dan zullen wij, als wij dat nodig achten, u bellen en overleggen wat te doen. Het is dus ook belangrijk een tweede telefoonnummer bij ons achter te laten, in geval u zelf niet bereikbaar bent.

### **Medisch handelen**

Kinderen moeten soms medicijnen gebruiken of zich aan een dieet houden. Overleg is dan noodzakelijk. Drankjes, zalfjes, tabletten en druppels in verband met een kuur kunnen worden toegediend door de pedagogisch medewerkers, maar de ouders blijven eindverantwoordelijk. U dient in dat geval een verklaring medicatie in te vullen en te ondertekenen. Risicovolle handelingen, zoals het toedienen van injecties en sondevoeding door het team aan een van de kinderen staan we **NIET** toe. U dient hiertoe andere maatregelen te nemen. Het is ook niet mogelijk om de medicijnen op de groep te laten liggen. U blijft ook verantwoordelijk voor het controleren van de houdbaarheidsdatum.

### **Verzekeringen**

Voor alle kinderen en medewerkers is een WA verzekering afgesloten.

### **Omgang met persoonsgegevens**

Het is binnen de kinderopvang belangrijk dat iedereen gegevens heeft van het kind dat opgevangen wordt, maar ook voor de administratie is het belangrijk om de gegevens te hebben. Om er voor te zorgen dat niet alle gegevens zomaar door het gebouw slingeren zijn daar duidelijke regels aan verbonden. Wij zullen zorgvuldig omgaan met al uw persoonsgegevens. Veranderingen in persoonsgegevens dienen direct doorgegeven te worden in het online systeem.

## **7. Contact met ouders**

In het belang van de kinderen wordt er veel waarde gehecht aan contact met de ouders. U wordt zo volledig mogelijk geïnformeerd over alles wat te met de opvang te maken heeft. Van u als ouder wordt ook verwacht dat u de pedagogisch medewerkers goed informeert zodat er sprake kan zijn van een optimale wisselwerking tussen kinderopvang en thuis. De meeste contacten vinden mondeling plaats bij het halen en brengen. Daarnaast hebben wij de overdracht via het online systeem. Pedagogisch medewerkers kunnen hier de dagelijkse activiteiten die de kinderen gedaan hebben noteren. Onderwerpen als eten, slapen, verschoningen en voeding komen aan bod. Ouders kunnen dan op elk gewenst moment dit lezen en hierop reageren. Wanneer er behoefte bestaat wat uitvoeriger met ons te praten, kan hiervoor altijd een afspraak gemaakt worden.

### **Nieuwsbrief**

Alle ouders krijgen, één keer in de maand, een nieuwsbrief gemaïld met daarin de lopende zaken en eventuele veranderingen binnen kinderopvang Meerdijk.

### **Ouderavond**

Twee keer per jaar wordt u uitgenodigd voor een ouderavond. Meestal bestaat de avond uit twee gedeeltes. Het eerste gedeelte wordt ingevuld door een thema. Het management en de oudercommissie kiezen samen een thema. Heeft u voorstellen voor een thema, dan kunt u dat altijd melden bij een lid van de commissie.

### **Oudercommissie**

Kinderopvang Meerdijk vindt het belangrijk dat ouders betrokken zijn bij de opvang van hun kind. Alle ouders worden vertegenwoordigd door de oudercommissie. Via deze oudercommissie hebben de ouders medezeggenschap en wordt u in de gelegenheid gesteld om mee te denken over de manier waarop de kwaliteit van de opvang gehandhaafd of eventueel verbeterd kan worden. De taken en verantwoordelijkheden zijn vastgesteld in het reglement. Tijdens het intakegesprek zal gevraagd worden of u eventueel zitting wilt nemen in deze commissie. Wij van kinderopvang Meerdijk verstrekken de oudercommissie tijdig alle gegevens die nodig zijn om hun taken zo goed mogelijk te vervullen. Jaarlijks, tijdens de ouderavonden stelt de oudercommissie de ouders op de hoogte van haar werkzaamheden. U kunt zich rechtstreeks tot de vertegenwoordigers wenden of uw ideeën (schriftelijk) bij één van de leden inleveren via de mail: [ocmeerdijk@kdvmeerdijk.nl](mailto:ocmeerdijk@kdvmeerdijk.nl).

### **Ouderparticipatie**

Wij vinden ouderparticipatie erg belangrijk. Wij willen u als ouder vragen om bij sommige activiteiten de pedagogisch medewerkers te ondersteunen. Hierbij kunt u denken aan lampion in elkaar zetten, helpen bij sinterklaas feest etc.

### **Tien minuten gesprekken**

Één keer per jaar wordt u door de pedagogisch medewerkers van uw kind uitgenodigd voor een tien minuten gesprek. Dit gesprek vindt plaats op de kinderopvang. Tijdens dit gesprek wordt er informatie uitgewisseld hoe het met uw kind op de kinderopvang gaat. Mocht u eerder behoefte hebben aan een gesprek, dan kunt u dit aanvragen bij de mentor van uw kind. Uiteraard vindt er goede overdracht plaats tijdens het haal en breng moment.

## 8. Ongenoegens of klachten

Bent u als ouder niet tevreden over de aanpak binnen kinderopvang Meerdijk? Wordt u als ouder niet goed op de hoogte gehouden? Bent u als ouder ontevreden over de accommodatie? Laat uw ongenoegen of klachten horen! Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan iets mis gaan. De kinderopvang vormt op deze regel geen uitzondering. Dit kan leiden tot ontevredenheid, en uiteindelijk soms in klachten. Ouders hebben het recht om een klacht in te dienen als er iets niet in orde is. Dat is bij de wet geregeld. De wet geeft tevens aan hoe dan gehandeld moet worden. Dus: houd uw ongenoegen of klachten niet voor u. Om knelpunten, fouten en problemen te voorkomen, stellen we het zeer op prijs als u deze kenbaar maakt. Elk knelpunt, elke fout of problemen nemen we serieus! Het kan bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang. Als het over uw kind gaat, dan kunt u dit in eerste instantie bespreken met de betrokken medewerker of mentor. Misschien gaat het om een misverstand en kan deze snel worden verholpen. Komt men er onderling niet uit dan kunnen ouders contact opnemen met het locatiehoofd. Gezamenlijk zal geprobeerd worden om tot een bevredigende oplossing te komen. Kunnen zaken niet naar tevredenheid afgehandeld worden dan gaat er een schriftelijke bevestiging naar de eigenaar van kinderopvang Meerdijk. Er moet voor een redelijk snelle afhandeling gezorgd worden. De klachtencommissie bestaat uit J. Wever en B. Schoenmakers; De klachtencommissie stuurt per omgaande een bevestiging van de klacht en zal dan uitvoerig onderzoek doen naar de klacht. De commissie heeft geheimhoudingsplicht. Vervolgens moet er binnen 6 weken schriftelijk uitsluitel gegeven worden aan betrokken partijen, is dit nog niet mogelijk dan moet er kenbaar gemaakt worden hoe de stand van zake is en welke stappen men gaat ondernemen. Mocht de klacht wel behandeld kunnen worden door kinderopvang Meerdijk dan zal de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht ontvangen. In het oordeel zal een concrete termijn gesteld worden waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Als we er onderling niet uitkomen, kan een geschil 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 sfeer kan opleveren. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan. Oudercommissies kunnen 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 vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en op [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl).

### **9. Tot slot**

Wij hopen dat u en uw kind zich snel bij ons thuis zullen voelen. Heeft u na het lezen van het informatieboekje nog vragen en of opmerkingen, legt u deze dan voor aan één van onze medewerkers! Namens alle medewerkers van kinderopvang Meerdijk wens ik uw kind een prettig verblijf bij onze opvang en hopen wij op een prettige samenwerking met u, als ouder.

Kinderopvang Meerdijk  
Bislett 7  
7825SB Emmen  
0591-788221  
info@kdvmeerdijk.nl  
www.kdvmeerdijk.nl