

Skippy

**Informatiebrochure
Buitenschoolse opvang**



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Skippy.....	4
3	Onze pedagogische visie op buitenschoolse opvang (BSO)	5
3.1	We schenken aandacht aan de verschillen in ontwikkeling en individuele verschillen.....	5
3.2	Onze BSO is tegelijk een thuissituatie én een club	6
3.3	Uw kind denkt mee en heeft inspraak.....	7
3.4	Contact vanuit respect, betrokkenheid en aandacht voor de kinderen	7
4	Zo werken we in onze groepen	8
4.1	Uw kind komt voor het eerst	8
4.2	Brengen en halen.....	8
4.3	Wat eten we?.....	9
4.4	Wat doen we zoal in de groep?	9
4.5	Een vakantiedag.....	10
4.6	Welbevinden.....	10
4.7	Veilig deelnemen aan het verkeer	10
4.8	Als uw kind is ingeënt	11
4.9	Als uw kind ziek wordt	11
4.10	Verzekering en aansprakelijkheid	12
4.11	Problemen in de ontwikkeling?	12
4.12	Huiselijk geweld en mishandeling.....	12
4.13	Zorgnetwerk en Regionale Verwijsindex Haaglanden	12
4.14	Omgaan met overlijden	13
5	Ons personeel.....	14
5.1	Ons personeelsbeleid	14
5.2	Wij zijn professionals	14
6	Onze relatie met u	15
6.1	Aan het eind van de dag: een informeel praatje	15
6.2	Belangrijke mededelingen op het whiteboard	15
6.3	Onze centrale nieuwsbrief.....	15
6.4	Onze lokale nieuwsbrief	15
6.5	Praat mee in de Centrale Ouderraad of in de Lokale Oudercommissie	15
6.6	Wij respecteren uw privacy	16
6.7	Uw mening over onze opvang	16
6.8	Heeft u een klacht?.....	16
6.9	HKZ gecertificeerd	17
6.10	Gedragscode	17
6.11	Regels en afspraken.....	17
7	Onze externe contacten	18
7.1	Ons contact met de scholen	18
7.2	Ons contact met de verenigingen.....	18
7.3	We doen mee aan de Brede School.....	19
7.4	We blijven verantwoordelijk.....	19
8	De inrichting van onze kindercentra.....	20
8.1	Onze ruimtes.....	20
8.2	Veiligheid	21
9	Inschrijven, wachtlijst en plaatsing.....	22
9.1	Welke opvang bieden wij?.....	22

9.2	Kom eens kijken	22
9.3	Hoe werkt het aanmelden?	23
9.4	Onze wachtlijst	23
9.5	Onze plaatsingscriteria	23
9.6	Hoe gaan wij aan de slag?.....	23
9.7	Onze sluitingsdagen.....	24
9.8	Onze opzegtermijn.....	24
9.9	Betalen.....	24
10	Tot slot.....	25

Bijlage: Algemene voorwaarden voor kinderopvang

1 Inleiding

Wij verzorgen buitenschoolse opvang van kinderen in de leeftijd van 4 tot en met ca. 12 jaar (einde basisschool) in Pijnacker en Delfgauw, en dit is onze informatiebrochure. We hebben deze brochure geschreven samen met vertegenwoordigers van de ouders en verzorgers.

Voor ons en voor u!

Onze informatiebrochure om u een goed beeld te geven over de opvang bij SKIPPY. Daarnaast is deze bedoeld voor ons management en onze pedagogisch medewerkers. Het is ons handvat voor het leveren van goede en verantwoorde kinderopvang aan uw kind. Tegelijk geeft de brochure u alle informatie over onze visie en onze manier van werken. Ook is het een toetssteen bij de evaluatie van ons pedagogisch handelen en de blijvende discussie daarover.

Onze pedagogische visie ...

In deze brochure leest u onze pedagogische visie op kinderopvang. Met deze visie geven wij richting aan de dagelijkse praktijk. We werken onze visie uit voor onze doelgroepen: de kinderen, de groep, de leiding en de ouders. Daarnaast besteden we aandacht aan bijvoorbeeld de veiligheid en de hygiëne van onze kindercentra.

Op basis van onze algemene pedagogische visie maakt elk kindercentrum zijn eigen pedagogisch werkplan. Deze werkplannen vertalen ons algemene pedagogische beleid naar de praktische vormen van kinderopvang op iedere vestiging. De pedagogisch medewerkers van de vestigingen stellen hun eigen pedagogische werkplan op samen met de lokale oudercommissies. U ontvangt informatie over het pedagogisch werkplan tijdens het intakegesprek. Natuurlijk kunnen wij het u op verzoek eerder toesturen.

In iedere groep is een kwaliteitsmap aanwezig. In deze map zitten werkinstructies waarmee de pedagogisch medewerkers werken. Hierin staan belangrijke onderwerpen beschreven zoals: pedagogisch beleid, pesten van kinderen, en het welbevinden van kinderen. Het kwaliteitshandboek kunt u te allen tijden inzien.

We doen ons uiterste best!

Veel discussies over visie, belangen, wensen, mogelijkheden en ervaringen zijn aan deze brochure voorafgegaan. Wij zijn ervan overtuigd dat we de belangen van alle betrokkenen in dit plan zo veel mogelijk vertegenwoordigen. We herzien dit document minstens één keer per drie jaar. Is het nodig om het eerder aan te passen? Bijvoorbeeld vanwege onvoorziene ontwikkelingen of veranderde inzichten? Dan doen we dat natuurlijk!

Veel leesplezier!

Kees Hermsen
Directeur Skippy
Pijnacker, mei 2011

2 Skippy

Wat voor organisatie zijn wij? We stellen ons graag even aan u voor. En dat doen we aan de hand van onze missie, onze filosofie en onze doelen.

Onze missie

Wij bieden opvang en verzorging aan kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 12 jaar. Het persoonlijke contact met u en uw kind(eren) vinden wij heel belangrijk. Wij streven naar een goede harmonie tussen kind, ouder(s)/verzorger(s) en medewerkers. Ons centrale uitgangspunt is het welzijn van uw kind. Wij staan voor vertrouwen, veiligheid, geborgenheid, ruimte voor individuele ontwikkeling en kwaliteit.

Onze filosofie

Ieder individu is uniek. Wij vinden een basis van vertrouwen, veiligheid en geborgenheid belangrijk voor het ontwikkelingsproces van ieder kind. Vanuit vertrouwen, veiligheid en geborgenheid durft een kind initiatief te nemen en de wereld te ontdekken. Dit geeft het kind het gevoel dat hij of zij zichzelf als persoon mag presenteren, dat hij of zij zichzelf mag zijn. In onze kindercentra bieden wij kinderen ruimte, zodat zij zich tot volwaardige mensen kunnen ontwikkelen.

Dit doen wij om het opvoedproces van uw kind te ondersteunen. En daarbij houden we rekening met uw opvoedstijl. De kangoeroe in onze naam en in ons logo symboliseert onze visie op kinderopvang: veiligheid en geborgenheid staan in onze kindercentra voorop.

Onze pedagogische basisdoelen

Dit zijn onze pedagogische basisdoelen:

1. Het bieden van emotionele en fysieke veiligheid
De pedagogisch medewerkers zorgen voor een goede sfeer, waarin een kind zich geborgen en geaccepteerd voelt, en voor een gezonde omgeving.
2. Het bevorderen van de persoonlijke competentie
Uw kind krijgt de ruimte om zich te ontwikkelen in zijn of haar eigen tempo. In onze kindercentra leren kinderen door te doen en te ontdekken; er is een voortdurende interactie tussen volwassenen en kinderen. We geven kinderen de mogelijkheid om vaardigheden te ontwikkelen die aansluiten bij hun eigen belangstelling. De zelfredzaamheid en zelfstandigheid van uw kind stimuleren we. Daardoor vergroot uw kind zijn of haar zelfvertrouwen en gevoel voor eigenwaarde.
3. Het bevorderen van de sociale competentie
We bevorderen de ontwikkeling van sociale vaardigheden van uw kind. Daarbij spelen het veelvuldige contact met leeftijdsgenoten en het groepsaspect een belangrijke rol.
4. Het bevorderen van de morele competentie
Uw kind krijgt de kans om zich de waarden en normen, de 'cultuur' van onze samenleving eigen te maken. Dat noemen we socialisatie.

Onze opvang

Wij bieden verschillende vormen van opvang aan. Meer hierover leest u in hoofdstuk 9.

3 Onze pedagogische visie op buitenschoolse opvang (BSO)

Wat kunnen u en uw kind van ons verwachten? Welke doelen streven wij na? En vanuit welke gedachte? U leest het hieronder...

Het belangrijkste doel van onze BSO is dat wij uw kind voor en na schooltijd en in de schoolvakanties op een verantwoorde manier opvangen. U wilt uw kind veilig en vertrouwd kunnen onderbrengen op momenten dat u zelf niet voor uw kind aanwezig kunt zijn. Dat doet u om de meest uiteenlopende redenen, maar meestal omdat u werkt.

Maar voor uw kind is de BSO iets heel anders. Het gaat om de invulling van (soms een groot gedeelte van) zijn of haar vrije tijd! En in je vrije tijd doe je graag dingen die je leuk vindt en waar je goed in bent. Dat vraagt dus om specifieke aandacht voor de invulling van de BSO. En om een hele specifieke (pedagogische) doelstelling. Een doelstelling die we niet zozeer vanuit u als ouder, maar vanuit uw kind formuleren. Onze pedagogische doelstelling luidt als volgt:

In onze BSO krijgt uw kind:

- een vrijetijdsbesteding met activiteiten die aansluiten bij zijn of haar ontwikkeling;
- een thuissituatie, waarin hij of zij zich veilig en vertrouwd voelt;
- de gelegenheid om zelf mee te denken over de invulling van zijn of haar vrije tijd.

3.1 We schenken aandacht aan de verschillen in ontwikkeling en individuele verschillen

BSO is bedoeld voor kinderen in de leeftijd van 4 tot en met ongeveer 12 jaar. De verschillen in ontwikkeling binnen deze leeftijdsgroep zijn groot. En dat geldt ook voor de manier waarop uw kind zijn of haar vrije tijd invult.

Van kleuter naar tiener

Is uw kind 4 jaar oud? Dan experimenteert hij of zij met van alles om zich heen. Er zit nog niet veel plan achter zijn of haar spel, en we moeten hem of haar nog heel veel aanbieden. De ruimte die uw jonge kind nodig heeft, is nog redelijk beperkt. Veel gebeurt ook binnenshuis. Uw kind heeft heel veel behoefte aan geborgenheid en huiselijkheid. Langzamerhand gaat uw kind steeds meer bewuste keuzes maken en ontdekken welke gevolgen die keuzes hebben. Daar denkt uw kind heel goed zelf over na. De ruimte die daarvoor nodig is, is groter. Er speelt zich meer buitenshuis af, in de omgeving en bij vriendjes of verenigingen.

Uw kind wordt steeds zelfstandiger

Van kleuter naar tiener zien we duidelijk een ontwikkeling naar zelfstandigheid. Daarom is het belangrijk, dat uw kind meer verantwoordelijkheid en ruimte krijgt. Dat geldt niet alleen voor thuis, maar natuurlijk ook bij de BSO. We spelen daar dus op in. Met de verschillen in ontwikkeling houden wij rekening bij het maken van activiteitenprogramma's, bij het opstellen van de regels en de grenzen en de inrichting van de ruimtes.

We werken met horizontale groepen

Bij de BSO werken we met een horizontale groepsindeling. De leeftijdsgrenzen hangen af van het aantal kinderen in de verschillende leeftijdsgroepen en de plaatsingsmogelijkheden. Bij het bereiken van de leeftijdsgrens voor de groep of locatie, schuift uw kind door naar de volgende groep of locatie. U krijgt hierover schriftelijk bericht. Alleen indien u hiertegen bezwaar heeft in verband met een ontwikkelingsachterstand van uw kind, is het in overleg mogelijk om langer op een locatie te blijven.

De stamgroep als basis

De meeste van onze locaties voor BSO hebben meerdere groepen. De eigen groep van uw kind is een stamgroep, die in de dagelijkse praktijk bijna niet zichtbaar is. Buiten de stamgroep kan uw kind met andere kinderen spelen door de hele ruimte van de BSO. Uw kind kan allerlei activiteiten ondernemen. Dit kan min of meer spontaan gebeuren, maar we bereiden ook vaak activiteiten voor.

De jongste kinderen blijven voornamelijk in de eigen (stam)groep.

Afhankelijk van de locatie bestaat de stamgroep voor 4-8 jarigen uit maximaal 20 kinderen met 2 pedagogisch medewerkers, en voor 8-12 jarigen uit maximaal 30 kinderen met 3 pedagogisch medewerkers. Het kenmerk van een stamgroep is dat er vaste leiding en kinderen bij elkaar horen, en dat er een ontvangstmoment is waarop zij elkaar zien.

Iedere groep bepaalt voor zichzelf:

- of de middag begint met samen iets drinken of alleen met het melden: 'Ik ben er!'
- wanneer de kinderen alleen met de eigen groep iets doen en wanneer er 'vrij spelen' is;
- hoe de groep de middag wil afsluiten;
- hoe we de kinderen van school ophalen;
- en nog veel meer.

De jongste groep: ca. 4 - 6 jaar

In de jongste groep spelen we vooral in op de behoefte van uw kleuter: verzorging en een veilige, vertrouwde omgeving. In feite borduren we hier voort op de kinderdagopvang. Als uw kind net 4 is, dan moet hij of zij nog wennen aan school, aan het overblijven en aan onze BSO. Uw kind heeft extra aandacht nodig als hij of zij moe uit school komt. Zit uw kind op één van onze kinderdagverblijven? Dan kan hij of zij van tevoren alvast wennen bij de BSO. Omgekeerd kan uw kind vanuit de BSO nog een keer terug naar zijn of haar vertrouwde kinderdagverblijfgroep.¹

De middengroep: ca. 6 - 8 jaar

In de middengroep krijgt uw kind, naast de vertrouwde huiselijkheid en geborgenheid, meer uitdaging en meer zelfstandigheid in het bedenken, plannen en uitvoeren van activiteiten. De middengroep is een echte doegroep.

De oudste groep: ca. 8 - 12 jaar

In deze groep heeft uw kind een grotere behoefte aan zelfstandigheid en uitdaging. Bij deze leeftijdsgroep bestaat het gevaar dat uw kind zich gaat vervelen en zich te groot voelt voor de BSO. Dat betekent, dat deze groep meer ruimte nodig heeft om binnen én buiten bijvoorbeeld grote spelen te doen en hutten te bouwen. Ook vinden we het belangrijk dat uw kind in deze groep mee kan doen aan allerlei recreatieve, educatieve of sportieve activiteiten. Dat kan binnen de BSO zijn, maar ook daarbuiten. Dat vraagt om flexibiliteit en samenwerking met andere instellingen in de gemeente. Zo creëren we een BSO met een open karakter, die verweven is met alle jeugdactiviteiten in de naaste omgeving van Pijnacker/Delfgauw.

We houden rekening met de individuele ontwikkeling van uw kind

We realiseren ons dat ieder kind anders is en zich in een ander tempo ontwikkelt. Het ene kind is eerder aan bepaalde vrijheden toe dan het andere. Daarom benaderen wij uw kind ook altijd als individu. Regels die we voor een groep bedenken, stemmen we dus altijd af op uw kind. Vrijheden die kinderen op een bepaalde leeftijd zouden kunnen hebben, stellen we voor uw kind apart in. Vanzelfsprekend overleggen wij dit ook met u.

3.2 Onze BSO is tegelijk een thuissituatie én een club

Wij streven er niet naar om thuis te vervangen. Thuis hebt u de opvoedingsverantwoordelijkheid voor uw kind. Met onze BSO kunnen en willen wij daar alleen tot op een bepaalde hoogte in bijdragen. Daarom sluiten we zo veel mogelijk aan bij uw ideeën over de opvoeding van uw kind.

Een thuissituatie...

Dat betekent dat uw kind na schooltijd bij ons ongeveer hetzelfde kan doen als bij u thuis. Even bijkomen, zijn of haar verhaal kwijt kunnen en huiswerk maken. Maar ook met vriendjes spelen of een vereniging bezoeken.

... én een club

Uw kind kan bij ons zijn of haar vrije tijd doorbrengen met veel meer activiteiten dan thuis. Ons aanbod is nu eenmaal groter. We hebben bijvoorbeeld meer materiaal, meer kinderen om mee te spelen en deskundige begeleiding. Onze BSO kan een 'Kids Club' zijn voor hobby's of dingen die thuis (om wat voor reden dan ook) niet kunnen.

¹ Dit kan alleen bij locaties die een kinderdagverblijf én een BSO hebben.

Thuisituatie: steeds weer anders

Voor kinderen in verschillende leeftijdsgroepen betekent de thuisituatie steeds weer iets anders. Van kleuter naar tiener verschuift het accent van 'gezelligheid in huis' naar 'een vast terugkeerpunt'. Als we regels opstellen, verschuiven die van regels voor 'het samen zijn' naar meer organisatorische regels.

Essentieel aan het begrip thuisituatie is dat wij uw kind een veilig, vertrouwd en vast punt bieden. Uw kind krijgt het gevoel: in deze groep kent iedereen me, houden ze rekening met me, weten ze wat ik doe, waar ik ben, leven ze met me mee en vangen ze me op in goede en in slechte tijden.

3.3 Uw kind denkt mee en heeft inspraak

Meer verantwoordelijkheid betekent automatisch: meer zeggenschap. Naarmate uw kind ouder wordt, wordt die zeggenschap steeds groter. Bovendien, het gaat om de invulling van de vrije tijd van uw kind. Dingen die uw zoon of dochter zelf kan kiezen, zijn nu eenmaal veel leuker!

Uw kind krijgt inspraak in de activiteiten en denkt na over (de invulling van) de BSO. Dat vinden wij belangrijke voorwaarden voor het slagen van onze BSO. Zo denkt uw kind mee over de inrichting van de ruimtes, de regels die gelden, de feesten die we door het jaar heen organiseren, de aanschaf van nieuw speelgoed, de projecten in de schoolvakanties, de dingen die uw kind wil leren, het nieuws dat in de nieuwsbrief komt en nog veel meer.

Ook dat meedenken moet uw kind oefenen. Uw kind moet ontdekken wat hij of zij leuk vindt en waar hij of zij goed in is. Voor de verschillende leeftijdsgroepen gaat dit op verschillende manieren. De begeleiding die uw kind hierbij krijgt, neemt langzaam af.

Er is een protocol voor kinderopvang, in het pedagogisch werkplan van iedere locatie staat hoe hier invulling aan gegeven wordt.

3.4 Contact vanuit respect, betrokkenheid en aandacht voor de kinderen

Wij werken volgens de Gordon-methode. De Gordon-methode gaat uit van gelijkwaardigheid in relaties, zodat iedereen zichzelf kan zijn en zijn verantwoordelijkheid neemt, rekening houdend met de ander. In de opvoedingssituatie staat zelfstandigheid van het kind en het begrijpen van het kind centraal. Door actief te luisteren naar kinderen kun je de behoefte van een kind duidelijk krijgen.

Voor ons betekent dit dat wij kinderen in hun waarde laten en respectvol benaderen. Door op deze manier te communiceren ontstaat er werkelijk contact met kinderen waardoor kinderen zich "meer gezien en gehoord voelen". Daarom volgen al onze medewerkers de training "Effectief communiceren met kinderen in de kinderopvang".

4 Zo werken we in onze groepen

Uw kind gaat bij ons deel uit maken van zijn of haar eigen groep. In die groep stimuleren wij de sociale vaardigheden van uw kind. En we bevorderen de zelfstandigheid. In dit hoofdstuk leest u, hoe we dat doen.

4.1 Uw kind komt voor het eerst

Op het moment dat uw kind 4 jaar wordt, verandert er heel wat voor hem of haar. Van de kleine groep van 12 of 16 kinderen op het kinderdagverblijf gaat uw kind naar de grote groep op de basisschool met maar één juf of meester. Na een lange schooldag gaat uw kind naar de BSO.

Eerst een plaatsingsgesprek...

Ongeveer vier weken voordat uw kind bij ons begint, nodigen wij u en uw kind uit voor een plaatsingsgesprek. Dat gesprek heeft u met de pedagogisch medewerker van de groep waar uw kind naartoe gaat. In dat gesprek wisselt u belangrijke informatie uit over uw kind en wij over onze opvang. Onze medewerker vertelt u, hoe we uw kind van school ophalen en wat uw kind bij ons allemaal kan doen. Zo krijgt u een indruk van de groep, waarin wij uw kind straks opvangen.

... en dan een middagje wennen

Eén of twee weken voordat uw kind voor het eerst komt, kan hij of zij ongeveer twee uurtjes komen wennen. U staat dan 's middags met uw kind bij school en u loopt mee naar de bus of met het groepje dat lopend naar de BSO gaat. Na het meelopen gaat u weer naar huis. Uw kind blijft bij ons spelen. Aan het eind van de middag haalt u uw kind weer bij ons op. Heeft uw kind nog een wenmiddag nodig? Dan spreken we die met elkaar af.

Ook voor broertjes of zusjes

Ook een broertje of zusje heeft een wenperiode nodig. Die kent de buitenschoolse opvang vaak wel, doordat hij of zij meegaat met het ophalen van grote broer of zus. Maar zelf in de buitenschoolse opvang spelen is toch iets heel anders. Vanuit het kinderdagverblijf kan het broertje of zusje ook een middag bij ons komen wennen².

Naar de volgende groep

Schuift uw kind door naar de volgende leeftijdsgroep of stamgroep? Dan krijgt u daarover van ons een brief. Wij zorgen ervoor dat het kinddossier bij de nieuwe groep terecht komt. In het kinddossier zit informatie over het welbevinden, kindspecifieke aanpak/bijzonderheden en aanwezigheid vakantiekinderen BSO (van het lopende contractjaar).

Natuurlijk nodigen wij u en uw kind dan opnieuw uit voor een kennismaking. Tijdens het intakegesprek op de nieuwe locatie wordt een nieuw intakeformulier ingevuld. Van tevoren kan uw kind een middag komen wennen op de nieuwe groep.

4.2 Brengen en halen

Tijdens de schoolperiode kunt u uw kind vanaf 16.30 uur ophalen. In vakanties kunt u uw kind brengen vanaf 7.30 tot 9.15 uur en ophalen vanaf 16.30 tot 18.30 uur. Tijdens deze uren kunt u eventuele bijzonderheden over uw kind vertellen en aan het einde van de dag vertellen wij u graag hoe het die dag met uw kind is gegaan. Als u uw kind eerder wilt ophalen of later wilt brengen, dan kan dat vaak in overleg.

Wilt u zich aan deze haal- en brengtijden houden? Zo kunnen wij ons programma van de dag goed uitvoeren. Komt iemand anders uw kind ophalen? Bijvoorbeeld een opa, oma of oppas. Dan hebben we vooraf schriftelijke of mondelinge toestemming van u nodig. Wanneer wij vooraf geen toestemming van u hebben ontvangen, geven wij uw kind niet mee aan deze persoon. Deze duidelijke regel hanteren wij uiteraard ter bescherming van uw kind.

Kan uw kind door ziekte, vakantie of een andere redenen niet komen naar de buitenschoolse opvang? Dan horen wij dit graag voor 14.30 uur. Hebt u uw vakantie geboekt? Dan horen wij dit ook graag zo snel mogelijk.

² Dit kan alleen bij locaties die een kinderdagverblijf én een buitenschoolse opvang hebben.

Dan kunnen wij eventueel rekening houden met de bezetting van de pedagogisch medewerkers in de groep. Of andere ouders de mogelijkheid geven om dagen te ruilen of extra opvang af te nemen.

Een keertje extra komen of ruilen

Als uw kind een keer niet naar de BSO gaat, bestaat er de mogelijkheid om die middag te ruilen. De standaardregel is dat er alleen geruild kan worden binnen tien werkdagen, kinderen vooraf afgemeld zijn en er op de ruildag plek is. De uitgebreide uitleg over ruilen of extra opvang kunt u opvragen bij de vestigingsmanager.

Mocht u een keer extra opvang nodig hebben, dan kunt u dit van tevoren in de groep aanvragen. De medewerkers kunnen u aangeven of er plek is. Kijkt u op de tarievenlijst op de website voor de extra kosten die hieraan verbonden zijn.

4.3 Wat eten we?

We zorgen voor een gezellige en ontspannen sfeer bij het limonade drinken en bij de lunch op woensdagmiddag, voormiddagen, studiedagen en in de schoolvakanties. Het sociale aspect tijdens het eten vinden we heel belangrijk. Kinderen kijken naar elkaar. Ze leren van elkaar en van onze medewerkers, die pedagogisch met de kinderen meeeeten.

Uw kind mag uit verschillende soorten broodbeleg kiezen. Het is de bedoeling dat uw kind opeet wat hij of zij zelf heeft uitgekozen. Maar we dwingen uw kind nooit om iets te eten wat hij of zij niet (meer) lust.

We stimuleren uw kind om mee te helpen met het dekken van de tafel en het opruimen van de gebruikte spullen. In de vakanties besteden we extra aandacht aan de lunch. Ter afwisseling van de broodmaaltijd eten we dan bijvoorbeeld ook wel eens pannenkoeken, poffertjes of tosti's. Op een aantal locaties kan uw kind onder begeleiding zelf kleine maaltijden of lekkere hapjes klaarmaken.

Voor alle maaltijden hanteren we de richtlijnen voor gezonde voeding van de Stichting Voedingscentrum Nederland.

4.4 Wat doen we zoal in de groep?

Wij halen uw kind op bij school. Bij voorkeur doen we dat lopend of op de fiets, maar als de afstand tussen school en de opvang erg groot is, halen we uw kind met de bus op. Tijdens het ophalen praten we met uw kind over zijn of haar belevenissen, hoe de schooldag was en wat hij of zij op de buitenschoolse opvang gaat doen. Na aankomst bij de BSO starten de kinderen bij hun eigen stamgroep en wordt er fruit gegeten en limonade gedronken. Daarna gaan de kinderen vrij spelen of doen ze, als ze daar zin in hebben, mee aan een activiteit. We bieden verschillende soorten activiteiten aan, zoals sporten, knutselen, techniek, drama (toneelspelen), dansen, koken.

In de schoolvakanties worden er extra activiteiten en uitstapjes georganiseerd, meestal rond een thema. Met deze uitstapjes bereiken we een aantal dingen:

- we zorgen ervoor dat de groepsband sterker wordt;
- we breiden ons activiteitenaanbod uit;
- we laten uw kind de wereld buiten de buitenschoolse opvang verkennen.

In de pedagogische werkplannen staat meer over wat er in de groepen gebeurt.

Verantwoord op stap

Het maken van uitstapjes - zelfstandig en onder begeleiding - brengt natuurlijk een zeker risico met zich mee. Daarom hebben we voorwaarden opgesteld waaraan onze uitstapjes moeten voldoen. U moet erop kunnen vertrouwen dat we onze uitstapjes op een verantwoorde manier uitvoeren.

Tijdens het kennismakingsgesprek met u en uw kind komt het maken van uitstapjes aan de orde. Bij het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst geeft u ons toestemming voor het maken van uitstapjes met uw kind.

Zelfstandigheid

Het bevorderen van de zelfstandigheid van uw kind is één van onze hoofddoelen. Naarmate uw kind ouder wordt, krijgt hij of zij steeds meer behoefte om zelfstandig dingen te ondernemen.

Per leeftijdsgroep en per locatie maken we afspraken over zelfstandige activiteiten. We gebruiken zelfstandigheidformulieren en –contracten, om samen vast te leggen, wat uw kind zelfstandig mag ondernemen.

4.5 Een vakantiedag

In vakantie organiseren de pedagogisch medewerkers binnen en buiten veel extra activiteiten. We bedenken vaak een thema met een afwisselend programma. Het vakantieprogramma en de uitstapjes maken we van tevoren bekend. De lunch, het fruit en andere lekkere versnaperingen verzorgen wij. Uw kind hoeft dus niets zelf mee te nemen. Een uitzondering hierop is speciale (dieet)voeding, deze moet u wel zelf meenemen.

4.6 Welbevinden

Met onze BSO bieden we uw kind een thuissituatie waarin hij of zij zich veilig en vertrouwd voelt. Onze groepsleiding heeft aandacht voor uw kind als individu en voor zijn of haar plek in de groep. Zijn of haar welzijn observeren we regelmatig. In het groepsoverleg bespreken onze groepsleiding en onze vestigingsmanager, hoe het met uw kind gaat en of het zich prettig voelt bij de BSO.

U wilt natuurlijk zelf ook graag weten hoe het met uw kind gaat bij de BSO. Daarom bieden wij u minimaal één keer per jaar de gelegenheid om wat uitgebreider met ons te praten over uw kind.

Een kopie van de observatie krijgt u, wanneer u dat op prijs stelt, na het gesprek van ons mee. Het gesprek duurt ongeveer 10 minuten. Van de opmerkingen en afspraken uit dit gesprek maken we een verslagje. De gegevens over het welbevinden van uw kind bewaren wij zolang hij/zij op de opvang zit.

Heeft u behoefte aan een uitgebreider gesprek? Dan kunt u daarvoor altijd een afspraak maken met ons.

Signaleren wij opvallend gedrag, of maken wij ons om een andere reden zorgen, dan gaan wij te werk volgens onze procedure Ontwikkelings-/gedragsproblemen. We observeren uw kind dan uitgebreider, en overleggen met u hoe wij uw kind het beste kunnen begeleiden bij de BSO. Hierbij kunnen wij gebruik maken van de expertise van onze pedagoog.

Gedraagt uw kind zich sociaal?

Naast het welbevinden van ieder kind besteden we veel aandacht aan het sociale aspect van de groep: hoe gaan de kinderen met elkaar om? Belangrijke punten hierbij zijn: heeft uw kind vriendjes in de groep, speelt hij of zij met de andere kinderen, of verveelt hij of zij zich? We letten extra goed op, of kinderen elkaar niet pesten.

Iedereen houdt zich aan de regels

Voor elke groep hebben we, samen met de kinderen, bepaalde regels opgesteld. Deze regels gaan bijvoorbeeld over:

- het gedrag van kinderen, individueel en onder elkaar.
bijvoorbeeld: we hebben respect voor elkaar, we schelden, schoppen en pesten niet;
- het gebruik van bepaalde ruimtes, zoals de huiskamer;
- het gebruik van de computer;
- veiligheid.
bijvoorbeeld: we staan niet op tafels en banken, we klimmen niet op het dak;
- eten en snoepen.

4.7 Veilig deelnemen aan het verkeer

Wanneer uw kind ouder wordt, is hij of zij er steeds meer aan toe om aan het verkeer mee te doen. Wij geven uw kind graag de mogelijkheid om aan het verkeer deel te nemen. Is uw kind aan een nieuwe uitdaging toe? Dan stimuleren we dat ook. Het ene kind is hier eerder aan toe dan het andere. Hierbij speelt de ligging van de locatie natuurlijk ook een rol. In een rustige omgeving laten we kinderen eerder de straat op gaan dan in een drukke omgeving.

Met z'n allen op de fiets!

We ondersteunen de zelfstandige verkeersmobiliteit van kinderen. We hebben fietsgroepjes gevormd, die van school naar de BSO in Pijnacker (locatie de Notelaer/ Oliveo) fietsen. Uiteraard met onze begeleiding. Ook naar de locatie Delfgauw fietsen kinderen in fietsgroepjes naar de buitenschoolse opvang. Heeft uw kind voldoende verkeersinzicht en is het er qua ontwikkeling aan toe, dan spreken we met u af dat hij of zij zelfstandig naar de BSO mag fietsen.

Doet uw kind mee met zo'n fietsgroepje? Dan moet hij of zij wel aan een aantal voorwaarden voldoen. Uw kind moet bijvoorbeeld goed kunnen fietsen. De voorwaarden leest u in het pedagogisch werkplan van de BSO-groep. Vanaf de doorschuiving naar de Party Kids in Pijnacker verwachten we dat de kinderen (zelfstandig) kunnen fietsen.

Verkeer is overal

Als voorbereiding op het fietsen betrekken we uw kind in de leeftijd van 6 tot 8 jaar steeds meer bij het verkeer en de verkeersregels. Dat doen we tijdens het ophalen van uw kind uit school.

Lopen naar de BSO

De jongere kinderen lopen onder begeleiding van school naar de BSO. Wij vragen u om kinderen tot 8 jaar geen fiets aan de hand mee te laten nemen in verband met de veiligheid.

4.8 Als uw kind is ingeënt ...

Ondanks het feit dat in Nederland meer dan 95% van de kinderen deelneemt aan het Rijksvaccinatieprogramma komen er incidenteel nog gevallen of soms zelfs epidemieën voor van kinkhoest, mazelen en polio. Als een dergelijk ziektegeval zich voordoet op een kindercentrum is het belangrijk om te weten of de andere kinderen in de groep beschermd zijn tegen de ziekte. Daarom willen wij bij het kennismakingsgesprek graag weten of uw kind meedoet aan het Rijksvaccinatieprogramma. Dit noteren wij op het intakeformulier.

4.9 Als uw kind ziek wordt

Wordt uw kind overdag op de BSO ziek, zit hij of zij niet lekker in haar vel of voelt hij of zij zich niet lekker? Dan bellen wij u op. Als uw kind echt niet in orde is, dan vragen wij u om uw kind op te komen halen. In ernstige gevallen nemen we uiteraard zelf het initiatief om een arts in te schakelen.

Is uw kind ziek, dan kunt u uw kind helaas niet brengen. Wij kunnen kinderen niet de aandacht geven die ze nodig hebben als ze ziek zijn. Bovendien gaat het ten koste van de aandacht voor de andere kinderen in de groep. Ook de kans op besmettingsgevaar speelt hierbij een grote rol. SKIPPY hanteert hiervoor de richtlijnen van de GGD. Medische redenen voor het weren van kinderen zijn:

- Waterige en/ of bloederige diarree
- Geelzucht, open tuberculose, difterie en polio

Bij krentenbaard kan het weren van kinderen noodzakelijk zijn als er veel kinderen in een groep tegelijkertijd deze infectie hebben. Onze pedagogisch medewerkers mogen in dit soort gevallen besluiten om kinderen te weren. Heerst er een infectieziekte op één van onze kindercentra? Dan informeren wij u daarover via het informatiebord. Of u krijgt een brief of e-mail van ons.

Ook als er hoofdluis op een groep is geconstateerd, dan melden we dit aan alle ouders. De betreffende ouders worden persoonlijk geïnformeerd. Heeft uw kind hoofdluis? Zodra uw gestart bent met de bestrijding van hoofdluis, is uw kind weer welkom. Mocht een betreffende ouder niet meewerken, dan kunnen wij besluiten een kind te weren tot het hoofdluis vrij is.

Weer beter

Als uw kind er weer is, dan nemen wij aan dat hij of zij gezond genoeg is om naar buiten te gaan. Uw kind moet zover in orde zijn, dat hij of zij mee kan doen aan het normale dagritme van de groep. Weet u niet zeker of uw kind gezond genoeg is om naar het kindercentrum te gaan? Belt u dan even met uw huisarts.

Gebruikt uw kind medicijnen?

Geef dit dan direct bij de inschrijving aan. Wanneer uw kind (onverwachts) medicijnen nodig heeft, proberen wij hieraan mee te werken. Het is belangrijk dat de medewerkers in de groep zo snel en volledig mogelijk informeert over de medicijnen die uw kind nodig heeft. Wij werken hierbij volgens de "Richtlijnen voor geneesmiddelen verstrekking en handelingen binnen kindercentra". Dit is een door de GGD verplicht gesteld protocol voor kindercentra. Omdat kinderen allergisch op medicijnen kunnen reageren, is het belangrijk dat een nieuw geneesmiddel altijd eerst thuis wordt gebruikt.

Medicijnen als paracetamol geven we alleen aan kinderen op advies van een huisarts en uitsluitend als pijnstiller. Door het gebruik van paracetamol bestaat het risico dat ziektesymptomen onderdrukt worden. Dit kan leiden tot een foute inschatting van de situatie.

4.10 Verzekering en aansprakelijkheid

Wij hebben voor de kinderen een ongevallenverzekering afgesloten. Deze verzekering is inclusief gebitschade. Ook is een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor de kinderen en de pedagogische medewerkers van SKIPPY voor de uren dat zij bij de BSO zijn.

Uw kind mag klein speelgoed van thuis meenemen naar de buitenschoolse opvang. Maar wij zijn niet aansprakelijk voor schade aan of zoekgeraakte eigendommen van kinderen. Ons advies: Schrijft u in de jassen en tassen de naam van uw kind. Zo weten wij snel van wie een verloren jas of tas is.

U bent als ouder of voogd zelf wettelijk aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door uw kind.

Een ongeluk

Bij een ongeluk waarschuwen we u direct. Is de situatie ernstig? Dan bellen wij de ambulance. Als we u niet kunnen bereiken, dan bellen wij naar uw noodadres.

Alle ongelukken melden we aan onze vestigingsmanager met een ongevallen- en calamiteitenformulier.

4.11 Problemen in de ontwikkeling?

Als uw kind last heeft van specifieke problemen, dan spreken we met u een specifieke aanpak af. Signaleren wij opvallend gedrag, dan gaan wij te werk volgens onze procedure Ontwikkelings-/ gedragsproblemen.

Maken de pedagogisch medewerkers zich zorgen over de ontwikkeling van uw kind, dan observeren ze uw kind intensiever en maken ze een extra afspraak met u om over uw kind te praten. Zo nodig kunnen ze hierbij de hulp inroepen van de vestigingsmanager en/of de Skippy-pedagoog. Daarnaast kunnen pedagogisch medewerkers hun vragen en zorgen bespreken in het interne zorgteam.

We vinden het belangrijk om eventuele ontwikkelingsproblemen bij uw kind in een vroeg stadium te signaleren, zodat we op tijd een steuntje in de rug kunnen geven of externe hulp kunnen adviseren.

4.12 Huiselijk geweld en mishandeling

Vanaf medio 2011 valt de kinderopvang onder de wet Verplichte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. In ons protocol 'Kindermishandeling, huiselijk geweld en meldcode' staat beschreven welke stappen wij moeten nemen als er signalen zijn van huiselijk geweld of kindermishandeling. Uitgangspunt hierbij is dat wij altijd zullen proberen in gesprek te gaan met de ouders/verzorgers.

Tot de ingangsdatum van de nieuwe wet handelen wij volgens het 'Protocol Vermoeden kindermishandeling' voor kinderdagverblijf, peuterspeelzaal en buitenschoolse opvang, gebaseerd op de versie van het JSO.

4.13 Zorgnetwerk en Regionale Verwijsindex Haaglanden

Skippy neemt deel aan het Zorgnetwerk 0-12 jaar van de gemeente Pijnacker-Nootdorp en aan de Regionale Verwijsindex Haaglanden.

Zorgnetwerk

In het Zorgnetwerk zijn de grootste partijen die met de zorg voor kinderen te maken hebben vertegenwoordigd (waaronder GGD, GGZ, Jeugdzorg, peuterspeelzalen, kinderopvang en scholen in de vorm van schoolmaatschappelijk werk). Het zorgnetwerk wil problemen vroegtijdig signaleren en de zorg van verschillende zorgaanbieders op elkaar afstemmen. Daarnaast wordt de professionaliteit van de partners vergroot en wordt een bijdrage geleverd aan samenhangend jeugdbeleid. Daartoe komen de partners van het zorgnetwerk regelmatig bij elkaar.

Skippy heeft, net als alle partners, de mogelijkheid om een casus in te brengen in het overleg. Deze casus wordt ingebracht voor:

- consultatie (d.w.z. advies vragen t.a.v. het eigen handelen)
- informatie uitwisselen (wanneer meerdere instellingen betrokken zijn)
- afstemmen van de aanpak (inzet meerdere partijen)
- samenwerken (gezamenlijk hulpverleningsplan opstellen en uitvoeren)

Mochten wij ons zorgen maken over uw kind, dan proberen wij natuurlijk altijd met u in gesprek te blijven.

Regionale Verwijsindex Haaglanden (RVH)

Bij ernstige zorgen over een kind, meldt de Vestigingsmanager aan de ouders/verzorgers dat er enkele algemene gegevens over het kind (naam, geboortedatum en burger servicenummer) in de Verwijsindex worden gezet. Pas bij een tweede signaal over het kind door een andere persoon of instantie (bijvoorbeeld school of jeugdzorg) is er een match. De betrokkenen kunnen elkaar dan bellen en overleggen hoe ze het kind het beste kunnen helpen.

Het privacy protocol dat hierbij van toepassing is, is te vinden op www.verwijsindexhaaglanden.nl.

4.14 Omgaan met overlijden

In het allerergste geval kunnen we op onze kindercentra te maken krijgen met het overlijden van een kind, medewerker of ouder. Hoe onze medewerkers daarmee om moeten gaan, staat in ons protocol 'Overlijden van kind, medewerker of ouder'.

5 Ons personeel

Onze medewerkers bepalen de kwaliteit van onze kinderopvang! Daar zijn we van overtuigd. Hier leest u onder meer, welke eisen wij stellen aan ons personeel.

Goed omgaan met kinderen

Natuurlijk hebben al onze medewerkers de juiste opleiding. Maar misschien is het nog wel belangrijker hoe ze met uw kind omgaan: wij vinden het belangrijk dat al onze medewerkers een warme en begripvolle houding tegenover alle kinderen hebben. Hoe wij omgaan met de kinderen, met u als ouder en met medewerkers onder elkaar, is een voorbeeld voor uw kind. En dat draagt bij aan zijn of haar ontwikkeling.

5.1 Ons personeelsbeleid

Onze pedagogisch medewerkers voldoen aan de kwalificatie-eisen van de CAO Kinderopvang. Zij hebben een kindgerichte opleiding gevolgd, minimaal op MBO niveau 3. Meestal is dit de opleiding voor (Sociaal) Pedagogisch Werker. Van deze opleiding hebben we ook regelmatig stagiair(e)s in de groepen. Zo zorgen we dat er voldoende toekomstige collega's opgeleid worden. Deze stagiair(e)s volgen de BeroepsOpleidende Leerweg (BOL) en zijn als extra kracht aanwezig op de groepen.

Ook leiden we collega's op via de BeroepsBegeleidende Leerweg (BBL). Bij deze vorm gaat de BBL-er ca. 1 dag per week naar school, en leert hij of zij het vak vooral in de praktijk. De BBL-er is in dienst bij Skippy en wordt na een ruime inwerkperiode en bij gebleken geschiktheid als pedagogisch medewerker ingezet. Voor deze functie nemen we alleen mensen aan die al aantoonbaar ervaring hebben in het omgaan met (groepen) kinderen. Een BBL-er werkt samen met een ervaren collega.

Onze vestigingsmanagers hebben een opleiding op HBO-niveau afgerond, of ze hebben door ervaring en opleidingen een gelijkwaardig niveau bereikt.

Pedagogisch medewerkers, stagiair(e)s, BBL-ers en vestigingsmanagers zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag.

Deskundigheid bevorderen

De deskundigheid van onze medewerkers bevorderen we onder andere door het aanbieden van relevante cursussen, het laten bijwonen van congressen en themadagen en door abonnementen op vakbladen. Zo blijven we op de hoogte van wat er leeft in de kinderopvang.

Onze medewerkers halen hun certificaat voor Eerste Hulp bij Kinderen en een aantal van hen ook voor Bedrijfshulpverlening. Vanaf 2010 geven we trainingen in communicatie volgens de Gordon-methode. We volgen en verhogen de pedagogische kwaliteit van onze opvang met behulp van de NCKO Kwaliteitsmonitor.

5.2 Wij zijn professionals

Naast onze deskundigheid vinden we het ook belangrijk dat we een professionele houding hebben tegenover u en uw kind. Dat betekent, dat we alle kinderen en alle ouders gelijk behandelen en benaderen. Ook mag u van ons verwachten dat we in ons werk een zekere zakelijke afstand tegenover u en uw kind bewaren. Wij respecteren uw privéleven.

Bovendien streven we ernaar, dat de pedagogisch medewerkers van een team op één lijn zitten. Dat ze dezelfde houding hebben tegenover kinderen en ouders, dezelfde groepsregels hanteren en dergelijke. Hieraan besteden we regelmatig aandacht in teamvergaderingen en algemene vergaderingen.

Tegelijk vinden we het belangrijk, dat onze activiteiten passen binnen onze pedagogische visie. Ook in onze externe contacten dragen we ons beleid uit, en zijn we ons ervan bewust dat we Skippy vertegenwoordigen.

6 Onze relatie met u

Op verschillende manieren geven we vorm aan ons contact met u. Hieronder leest u hoe we dat doen.

In onze relatie met u staat voorop dat u erop moet kunnen vertrouwen dat uw kind bij ons welkom is. En dat we goed voor uw kind zorgen. In goed overleg met onze medewerkers moet u afspraken kunnen maken. Een goede wederzijdse uitwisseling van informatie en ideeën is daarbij essentieel.

6.1 Aan het eind van de dag: een informeel praatje

Het belangrijkste moment voor informatie-uitwisseling is aan het eind van de middag. De groepsmedewerker vertelt u, hoe het met uw kind is gegaan. U kunt onze medewerker aanspreken over de dingen die u belangrijk vindt. Het is geen geschikt moment voor lange gesprekken. Wilt u of willen wij uitgebreider praten? Dan maken we een afspraak voor 14.00 uur 's middags.

6.2 Belangrijke mededelingen op het whiteboard

Op het whiteboard bij de groepen hangt belangrijke informatie over de buitenschoolse opvang. Zoals: werkschema's, invalleiding, vakantieactiviteiten en studiemiddagen. Ook vindt u daar de contactpersonen van de oudercommissie.

6.3 Onze centrale nieuwsbrief

Ongeveer twee keer per jaar krijgt u onze nieuwsbrief. Daarin staan een aantal vaste rubrieken, zoals het voorstellen van (nieuwe) medewerkers, mededelingen van onze directeur, van onze vestigingsmanagers en van de oudercommissie. Daarnaast komen er actuele opvoedingskwesties aan bod. Wilt u of wil uw kind ook een stukje aanleveren? Graag!

6.4 Onze lokale nieuwsbrief

De lokale nieuwsbrief ontvangt u ongeveer vier keer per jaar. Vaste rubrieken zijn: nieuws vanuit de groepen, mededelingen door de vestigingsmanager en informatie van de lokale oudercommissie. Natuurlijk kunnen u of uw kind ook voor de lokale nieuwsbrief een stukje aanleveren.

6.5 Praat mee in de Centrale Ouderraad of in de Lokale Oudercommissie

Onze Centrale Ouderraad (COR) adviseert onze directeur over het beleid. Deze raad bestaat uit ouders van de verschillende groepen uit het kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang.

Daarnaast hebben we een Lokale Oudercommissie (LOC) voor de verschillende locaties. Het doel van deze commissie is om:

- de belangen van ouders en kinderen zo goed mogelijk te behartigen;
- ouders te vertegenwoordigen;
- mee te denken over het locatiebeleid
- mee te werken aan activiteiten voor de buitenschoolse opvang.

Dit gebeurt in overleg met en onder verantwoordelijkheid van de vestigingsmanagers.

De lokale oudercommissie komt ongeveer één keer in de twee maanden bij elkaar. De vergaderingen zijn in principe openbaar. Behalve de oudercommissieleden is tijdens de vergadering altijd een vestigingsmanager aanwezig. We organiseren verkiezingen om de leden van de oudercommissie per groep te kiezen.

Bent u geïnteresseerd in het reilen en zeilen van de oudercommissie? Leest u dan de notulen van de vergadering en andere informatie op onze website, www.skippykinderopvang.nl. U kunt altijd terecht bij uw contactpersoon met vragen over ons ouderbeleid. Sinds 1996 geldt ook voor ons de Wet op de Cliëntenraad.

6.6 Wij respecteren uw privacy

U kunt erop vertrouwen dat wij alle persoonlijke informatie die u ons geeft over uw kind en uzelf, zorgvuldig behandelen. In de praktijk betekent dit dat we privacygevoelige informatie achter slot en grendel bewaren. Deze informatie is alleen toegankelijk voor degene die deze informatie nodig heeft voor zijn of haar werk.

Daarnaast hebben onze pedagogisch medewerkers en onze managers een beroepsgeheim. Dat betekent dat wij uw vertrouwelijke informatie alleen aan collega's of anderen doorgeven, wanneer dat in het belang van uw kind is. Dat houdt ook in, dat we voorzichtig omgaan met informatie over uw kind in onze contacten met andere ouders. Een gedetailleerde uitwerking van ons privacyreglement kunt u opvragen bij ons centraal bureau.

6.7 Uw mening over onze opvang

Periodiek houden we een tevredenheidsonderzoek, waarin u in algemene zin uw mening, uw wensen en uw opmerkingen over onze buitenschoolse opvang kenbaar kunt maken aan ons managementteam. Incidenteel kunt u ook op een verbeterformulier uw mening en opmerkingen aan ons kwijt. Kinderen vanaf 8 jaar vragen wij jaarlijkse naar hun mening over de buitenschoolse opvang.

Gaat uw kind de buitenschoolse opvang verlaten? Dan kunt u op het exitformulier uw mening geven over de tijd van uw kind bij ons.

In onze nieuwsbrief doen we verslag over de uitkomsten van de verschillende tevredenheidsonderzoeken.

6.8 Heeft u een klacht?

Het is niet zomaar iets om uw kind aan ons toe te vertrouwen. Een voorwaarde hiervoor is, dat u als ouder het gevoel en de zekerheid hebt dat uw kind bij ons in goede handen is. We stellen hoge eisen aan de kwaliteit van ons personeel - qua opleiding en qua houding. Ook wat de communicatie met u betreft, kunt u rekenen op onze professionaliteit.

Het kan echter gebeuren, dat u over bepaalde zaken vragen hebt. Of dat u niet helemaal tevreden bent. In dat geval is het belangrijk, dat u niet aarzelt om dat met ons te bespreken. Onze medewerkers zijn gewend om met uw vragen of opmerkingen om te gaan. Want het gaat om de gedeelde zorg voor uw kind. Niets is daarbij zo belangrijk als een goede onderlinge afstemming. In de regel blijkt dat een gesprek met ons voldoende is om op een goede basis verder te gaan.

We zoeken een oplossing voor uw probleem

Komt u er met onze medewerker niet uit? Dan schakelen we onze vestigingsmanager in. U kunt ook via een verbeterformulier uw opmerkingen aan ons doorgeven. We lossen uw vraag of probleem dan zo goed mogelijk op.

Is dat nog steeds niet gelukt? In dat geval is belangrijk dat u contact opnemen met onze directeur. Hij of zij doet er alles aan om een oplossing te vinden die voor alle partijen bevredigend is.

Wij nemen uw klacht serieus

Voor alle duidelijkheid: gaat het over uw kind? Dan praat u in eerste instantie met de medewerker van de betreffende groep en in tweede instantie met onze vestigingsmanager. Gaat het over ons beleid? Of om problemen waar u met de vestigingsmanager niet uitkomt? Dan gaat u naar de directeur.

Wij nemen uw klacht serieus. En doen ons best om uw probleem zo snel mogelijk op te lossen. Liefst doet degene dat, die in eerste instantie bij uw klacht betrokken is. Natuurlijk behandelen wij de informatie die de verschillende partijen aan ons geven, vertrouwelijk. Dat is in het belang van iedereen.

De klachtencommissie is er voor u

Leidt ook dit niet tot een bevredigende oplossing? Dan legt u uw klacht voor aan een onafhankelijke externe klachtencommissie. Daarvoor krijgt u van onze directeur een klachtenformulier en een reglement.

Naast de bovenvermelde klachtenprocedure hanteren we het protocol 'Hoe te handelen in geval van ongewenste omgangsvormen c.q. seksuele intimidatie door een medewerker bij kinderen', gebaseerd op de uitgave van Expertisecentrum voor Jeugd, Samenleving en Opvoeding (JSO).

6.9 HKZ gecertificeerd

Sinds 2007 beschikt Skippy over het HKZ Keurmerk. Dit bewijst en waarborgt de kwaliteit van de geleverde zorg. Een organisatie met een HKZ Keurmerk heeft intern de zaken goed op orde, stelt de klant centraal en werkt voortdurend aan verbetering van de zorg- en dienstverlening. Als gecertificeerde organisatie hebben wij onze werkwijze en afspraken vastgelegd. Zo weten alle medewerkers in iedere situatie wat ze moeten doen en klanten weten wat ze kunnen verwachten.

Om de organisatie te verbeteren werken wij met een beleidscyclus. Dat is een voortdurend proces van het maken van plannen (jaarplan, meerjarenplan, verbeterplan), het uitvoeren ervan, het evalueren van de resultaten en het aanpassen van het beleid of plannen.

Om te controleren of Skippy nog aan de HKZ-voorwaarden voldoet, worden er jaarlijks interne en externe audits uitgevoerd.

6.10 Gedragscode

We willen dat iedereen zich prettig en veilig voelt bij Skippy. Daarom hebben we een interne gedragscode die beschrijft welk gedrag wij onaanvaardbaar vinden. Het gaat dan om agressie, geweld, pesten, (seksuele) intimidatie en discriminatie. Ook staat in de gedragscode te lezen waar iemand terecht kan als er toch sprake is van ongewenst gedrag.

De gedragscode geldt voor medewerkers, ouders, kinderen en andere betrokkenen.

U kunt de gedragscode op ieder kindercentrum opvragen. Vraagt u er gerust naar bij de vestigingsmanager.

6.11 Regels en afspraken

Het zal u ongetwijfeld opvallen, dat we in de dagelijkse praktijk veel regels gebruiken. Voor iedereen zijn er regels en afspraken: voor de kinderen, voor onze pedagogische medewerkers en voor u als ouder. Die regels zijn er voor een goede gang van zaken in de groep. Zodat iedereen weet waar hij of zij aan toe is. Maar: regels en afspraken zijn voor ons een middel, en geen doel op zich.

7 Onze externe contacten

Ons belangrijkste externe contact bent u als ouder natuurlijk. Dat heeft u in het vorige hoofdstuk gelezen. In dit hoofdstuk, belichten we kort onze contacten met de school van uw kind en met andere verenigingen en instellingen in de omgeving.

7.1 Ons contact met de scholen

Heel belangrijk is ons contact met de school van uw kind. Op school brengt uw kind tenslotte een groot deel van zijn of haar dag door. Hier maakt uw kind van alles mee, wat van invloed kan zijn op zijn of haar stemming of gedrag in de middaguren. Wij halen uw kind meteen uit school op. Hij of zij ziet u dus niet meer in de tussentijd. Een goede afstemming en informatie-uitwisseling met de school is dus essentieel.

Altijd van elkaar op de hoogte...

De school en de leerkracht moeten weten:

- op welke dagen gaat uw kind naar de buitenschoolse opvang?
- hoe gaat uw kind naar de buitenschoolse opvang?
- wie komt uw kind ophalen?

Wat wij van de school moeten weten:

- zijn er eventuele veranderingen in de schooltijden door speciale activiteiten of studiedagen?
- in welke groep en bij welke leerkracht zit uw kind?
- wanneer zijn de vakanties?

Wij willen zo goed mogelijk inspelen op afwijkingen van de normale gang van zaken, maar we zijn hierbij afhankelijk van de informatie die we van de school krijgen.

7.2 Ons contact met de verenigingen

Voorals uw kind wat ouder wordt, heeft hij of zij behoefte aan andere activiteiten. Vaak bieden gemeentelijke verenigingen of jeugdinstanties die activiteiten aan. Uw kind heeft de behoefte om zich te ontwikkelen. Hij of zij heeft letterlijk én figuurlijk meer ruimte nodig om zich te amuseren. Bovendien bezoekt uw kind onze buitenschoolse opvang voor een lange tijd. Daardoor is de kans groot, dat hij of zij na een bepaalde tijd uitgekeken raakt. Daarom moeten we de grenzen van de buitenschoolse opvang verleggen. Vooral als uw kind veel gebruik maakt van onze opvang, is het belangrijk dat hij of zij buiten ons gebouw komt. Opvoedkundig is het belangrijk dat uw kind onderdeel gaat uitmaken van de maatschappij. En dat hij of zij daarin leert om zijn of haar weg daarin te vinden. Ook in die zin dragen wij dus bij aan de opvoeding van uw kind. Onze opvang heeft dus een flexibel en open karakter, en is een soort uitvalsbasis voor andere vrijetijdsbestedingen.

We zoeken contact met verenigingen en instellingen die uw kind iets te bieden hebben op het gebied van vrijetijdsbesteding. Daarbij gaat onze voorkeur uit naar activiteiten:

- waarbij de nadruk meer op amuseren dan op leren ligt;
- waaraan uw kind actief kan meedoen;
- die daadwerkelijk anders zijn dan wat wij zelf kunnen bieden.

Denkt u bijvoorbeeld aan sport, kunst, dans, film, theater, muziek, koken, bouwen, kindercursussen en scouting. In de activiteitenprogramma's werken we die ieder jaar uit.

Ook zoeken we naar instellingen die zelf voordeel hebben van samenwerking met ons. Dat kan bijvoorbeeld doordat wij:

- locaties of materiaal huren op momenten dat de instelling er zelf geen gebruik van maakt, zoals in vakantieperiodes;
- meer deelnemers leveren aan georganiseerde activiteiten, zoals een kennismakingstoernooi bij een sportvereniging.

7.3 We doen mee aan de Brede School

In Pijnacker Noord zijn we onderdeel van de Brede School Noorderbreedte. Een brede school is een samenwerkingsverband van organisaties uit een wijk die met kinderen werken. De activiteiten zijn bedoeld voor alle kinderen in de basisschoolleeftijd en hun ouders. Is het organisatorisch mogelijk om uw kind te laten meedoen aan een activiteit van Noorderbreedte? Dan mag dat.

7.4 We blijven verantwoordelijk

We houden de verantwoordelijkheid voor uw kind, ook als hij of zij bij een vereniging is, tenzij daar via het zelfstandigheidformulier andere afspraken over zijn gemaakt. We maken ook duidelijke afspraken over hoe uw kind ernaar toe gaat. Alles gebeurt in ieder geval met uw toestemming.

8 De inrichting van onze kindercentra

Wat vinden wij belangrijk voor het gebouw waarin we uw kind opvang bieden? Hier staat het ...

De ruimte van de buitenschoolse opvang verschilt van die van het kinderdagverblijf. Uw kind kan zich in het hele gebouw en buiten vrij bewegen, zolang dat veilig is. En we kunnen de ruimte gemakkelijk aanpassen aan de wensen en activiteiten van uw kind.

8.1 Onze ruimtes

De accommodatie van de buitenschoolse opvang biedt de mogelijkheid om óf met de eigen groep, óf met meerdere kleine groepjes, óf met de hele groep bij elkaar te zijn. De oppervlakte van de totale ruimte hangt samen met de norm van 4 m² per kind. Daarbinnen kunnen we verschillende grotere en kleinere ruimtes creëren. Sommige ruimtes zijn gesloten en afsluitbaar voor het eigen groepsgebeuren. Andere zijn weer open en gemakkelijk toegankelijk voor thematische activiteiten. Denkt u bijvoorbeeld aan een atelier, een bouwhoek, een toneelruimte en een centrale ruimte voor gezamenlijke activiteiten.

Van binnen....

De inrichting van de groepsruimtes is gebaseerd op een standaard BSO-inrichting. Er zijn in ieder geval een grote tafel, stoelen die aangepast zijn aan de leeftijdsgroep, een bank, verrijdbare en afsluitbare kasten en een permanente voorraad aan spel- en knutselmateriaal. In de ruimte is ook een duidelijke plaats waar alle kinderen en leiding elkaar ontmoeten. In deze ruimte kan iedereen zich goed bewegen en kunnen we ook grotere projecten realiseren.

Uitnodigende ruimtes

We hebben de ruimte zodanig ingericht, dat al het speelmateriaal goed toegankelijk is voor uw kind. En dat het uitnodigt om ermee te spelen. Een bijzondere manier om materiaal aantrekkelijk te maken is het inrichten van thema- of ontdekhoeken. Deze hoeken bevatten een complete set aan materiaal, aangepast aan een bepaalde leeftijdsgroep.

Functionele inrichting

Andere ruimtes hebben we ingericht op basis van hun functie. Daarbij kunt u bijvoorbeeld denken aan een huiskamer, een tv-hoek, een computerruimte, een huiswerkkamer, een podium voor toneelspel, een meidenkamer, een atelier, een bouw- en timmerhoek, een lees- en rustplek en een legoland. De inrichting is bij uitstek iets waarover uw kind zelf kan meedenken. Zo bepaalt eerder de ruimte dan de basisgroepindeling hoe kinderen samen spelen.

De ruimte is van de kinderen. Daarom hangen er veel ingelijste werkstukken en foto's aan de wanden, en staan ze tentoongesteld in kasten. Ook beslissen de kinderen mee over de inrichting van het lokaal.

... naar buiten!

De buitenruimte heeft voor een deel dezelfde functie als een centrale ruimte. De buitenspeelplaats biedt vooral een uitdaging om te doen en te bewegen.

De speelplaatsen hebben we ook aangepast aan de leeftijd van uw kind:

- Voor de jongere kinderen van 4 tot 8 jaar staan op de speelplaats een zandbak en sport-, spel- en klimtributen. Daarnaast is er voldoende vrije speelruimte.
- De oudere kinderen van 8 tot 12 jaar hebben behoefte aan meer buitenruimte dan de eigen speelplaats. Zij krijgen, als de ouders schriftelijk toestemming geven, de mogelijkheid om ook 'buiten het hek' van de speelplaats te gaan. Om bijvoorbeeld in de buurt te kunnen spelen, naar de bibliotheek te gaan of een boodschapje te doen.

8.2 Veiligheid

Onze buitenschoolse opvang voldoet aan de eisen uit de Wet Kinderopvang. In opdracht van de Gemeente Pijnacker-Nootdorp controleert de GGD onze kindercentra op deze eisen.

De gemeente heeft ons een vergunning gegeven. Ook hebben we een vergunning van de brandweer. Minstens één keer per jaar komt de brandweer onze gebouwen dan ook controleren.

Verder hebben we voor elk kindercentrum een calamiteiten- en vluchtplan, waarvan iedereen op de hoogte is. Minstens één keer per jaar houden we een brandoefening met ons personeel.

We hebben voldoende EHBO-kennis en -materiaal in huis om bij ongelukken snel hulp te bieden. Ook zijn er op elk kindercentrum opgeleide bedrijfshulpverleners (BHV-ers) aanwezig.

Wij controleren al ons speelgoed en al ons materiaal regelmatig op veiligheid. Is die veiligheid niet meer honderd procent? Dan gooien we dat speelgoed weg. De buitenspeelplaats controleren we vooraf op rommel en gevaarlijke objecten.

Daarnaast voeren we ieder jaar een risico-inventarisatie uit op het gebied van gezondheid en veiligheid. Dit rapport kunt u bekijken bij de vestigingsmanager.

9 Inschrijven, wachtlijst en plaatsing

Van aanmelden, inschrijven.....naar de uiteindelijke plaatsing. Wat komt er allemaal bij kijken? In dit hoofdstuk leest u alle belangrijke informatie hierover.

9.1 Welke opvang bieden wij?

Wij bieden verschillende vormen van buitenschoolse opvang. Dit doen we in de vorm van pakketten.

Opvangsoort	Tijd
Voorschoolse Opvang (VSO)	Van 7.30 tot 8.30 uur in of nabij school. Om 8.30 uur brengen wij uw kind naar school.
Opvang tijdens schoolweken (OTS)	Van 15.15 tot 18.30 uur tijdens de schoolweken.
Voormiddagopvang (VM)	Van 12.00 tot 15.15 uur op donderdag en/of vrijdag. Dit is afhankelijk van de schooltijden.
Naschoolse Opvang (NSO)	Tijdens schoolweken van 15.15 tot 18.30 uur én in alle vakantieweken van 7.30 tot 18.30 uur.
Buitenschoolse Opvang (BSO) = VSO + NSO	Tijdens schoolweken én vakantieweken van 7.30 tot 18.30 uur (exclusief de overblijf), dus voor schooltijd, na schooltijd en tijdens vakanties .
Tussenschoolse opvang (TSO)	Bij een aantal scholen verzorgt Skippy de overblijf. Vraag bij de school naar de mogelijkheden.
Vakantieopvang (VKO)	In de vakantieweken van 7.30 tot 18.30 uur. Vaste dag(en) waarop uw kind 7x per contractjaar in reguliere vakantieweken wordt opgevangen*.

Als vakantieweken gelden de elf vakantieweken die door de gemeente Pijnacker – Nootdorp zijn vastgesteld.

*- Het tarief is bepaald op jaarbasis. Daarom geldt een minimale afname voor de periode van een jaar. Uw contract wordt ieder jaar stilzwijgend verlengd voor de periode van een jaar. U kunt uw contract alleen beëindigen na afloop van een volledig contractjaar. Uitzonderingen zijn wanneer uw kind naar het voortgezet onderwijs gaat, bij een verhuizing of wijziging naar de opvangsoort NSO. Indien nodig volgt een herberekening van de kosten.

- Op goede vrijdag kan geen vakantieopvang worden afgenomen.

Extra opvang of studiedagen van school

De overige sluitingsdagen van scholen, bijvoorbeeld vanwege een studiedag of voorafgaand aan een vakantie, gaat de buitenschoolse opvang extra open. Tot 5 werkdagen voor de extra opvang kunt u uw kind hiervoor aanmelden bij de pedagogisch medewerkers via het extra opvangformulier. Als u door omstandigheden ineens geen gebruik meer wilt maken, kunt u annuleren tot 5 werkdagen vooraf aan de extra opvang. Bij een latere annulering worden i.v.m. de planning van personeelsleden de extra opvangkosten in rekening gebracht. Wanneer er weinig kinderen zijn aangemeld, voegen wij buitenschoolse opvanggroepen samen. Het kan dus voorkomen dat uw kind een (gedeelte van de) dag op een andere locatie wordt opgevangen.

Kijkt u op onze tarievenlijst op de website voor de kosten die aan de extra opvang verbonden zijn.

9.2 Kom eens kijken

Natuurlijk is het mogelijk om één of meerdere kinderdagverblijven te bezoeken. De vestigingsmanager of een pedagogisch medewerker kan u een korte rondleiding geven en meer vertellen over de opvang. Belt u voor een afspraak naar de vestigingsmanager van de locatie die u wilt bezoeken. De telefoonnummers vindt u op onze website: www.skippykinderopvang.nl.

9.3 Hoe werkt het aanmelden?

Is uw kind twee jaar? En komt uw kind al bij ons in één van de kinderdagopvangcentra? Dan ontvangt u automatisch een inschrijfformulier voor de buitenschoolse opvang.

Als wij het ingevulde inschrijfformulier én een machtiging van het inschrijfgeld hebben ontvangen, bent u bij ons ingeschreven. U ontvangt dan van ons een (wachtlíjst)bevestiging van uw inschrijving. Hebt u een aanvulling of wijziging voor de inschrijving? Dan kunt u die altijd aan ons doorgeven via de afdeling Planning.

9.4 Onze wachtlíjst

Wij werken helaas met een wachtlíjst als de vraag groter is dan ons aanbod. Wij doen natuurlijk erg ons best om snel een plek voor uw kind te garanderen. De duur van de wachtlíjst is afhankelijk van:

- de gewenste dagdelen;
- eventuele flexibiliteit in de dagdelen;
- de leeftijd van uw kind(eren);
- de locatie;
- onze mogelijkheid om uit te breiden;
- eventuele voorrangsregelingen (zie de plaatsingscriteria)
- ingangsdatum

Wilt u ongeveer weten waar u aan toe bent? Dat begrijpen wij. Onze plaatsingsmedewerkers kunnen u een indicatie geven over de gemiddelde duur van de wachtlíjst.

9.5 Onze plaatsingscriteria

We plaatsen de kinderen in onderstaande volgorde:

1. Kinderen van medewerkers van SKIPPY;
2. Doorstromen vanaf het KDV met een broer en/of zus bij de BSO;
3. Doorstromen vanaf het KDV;
4. Kinderen waarvan een broertje en/of zusje al bij ons zit (kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang).
5. Kinderen die op de buitenschoolse opvang zitten en dagdelen willen wijzigen of uitbreiden;
6. Ouders of kinderen met sociaal/medische indicatie;
7. Overige kinderen.

Het is ook mogelijk om als inactief, met behoud van uw inschrijfdatum, op de wachtlíjst te staan.

Wanneer er meerdere kinderen van een van bovenstaande wachtlíjsten in aanmerking komen voor één plaats, dan is de inschrijfdatum bepalend voor de volgorde van de plaatsing.

9.6 Hoe gaan wij aan de slag?

Wij plaatsen uw kind in een groep aan de hand van onze plaatsingscriteria en schoolkeuze. Hebt u uw kind schriftelijk bij ons aangemeld? Dan gaan wij graag voor u aan de slag!

- Zodra wij plaats hebben voor uw kind, ontvangt u van ons een schriftelijk aanbod. Hier kunt u binnen 14 dagen schriftelijk op reageren.
- Voldoet ons aanbod niet aan uw wensen? Neem dan contact op met de afdeling Planning.
- Hebben wij binnen 14 dagen geen reactie van u ontvangen? Dan annuleren wij uw aanvraag en ontvangt u een vervallen aanbod.
- Gaat u akkoord met de plaats? En heeft u dit schriftelijk aan ons doorgegeven? Dan ontvangt u van ons een overeenkomst en/ of plaatsingsbewijs. Hierin staan in het kort onze afspraken, regels en voorwaarden.
- Afspraken over de plaatsing maakt de plaatsingsmedewerker altijd schriftelijk met u.
- Wilt u na het schriftelijk accepteren van de plaats toch annuleren? Dan brengen wij u € 60,- administratiekosten in rekening.

9.7 Onze sluitingsdagen

De buitenschoolse opvang is gesloten op zaterdag, zondag en erkende feestdagen zoals Nieuwjaarsdag, Pasen, Koninginnedag, Hemelvaartsdag, Pinksteren en Kerstmis. En op:

- 5 mei (één keer per vijf jaar);
- vrijdag na Hemelvaartsdag;
- 27, 28, 29, 30 en 31 december; de week die valt tussen Kerstmis en Nieuwjaar.

Deze sluitingsdagen kunnen niet geruild worden.

Volgens de CAO-kinderopvang is het mogelijk dat er enkele verplichte vrije dagen voor het personeel worden aangewezen. Wij zijn dan ook gesloten. Deze dagen plannen wij natuurlijk zo veel mogelijk in periodes dat er relatief weinig kinderen naar het dagverblijf gaan. Staan er verplichte vrije dagen gepland volgens de CAO? Dan vertellen wij u dit uiteraard zo snel mogelijk, zodat u daar rekening mee kunt houden. Tijdens de zomervakantie zijn wij altijd geopend.

Goede vrijdag is Skippy geopend. Mocht u gebruik willen maken van opvang, dan worden er voor deze dag kosten in rekening gebracht. Neemt u normaalgesproken op deze dag al een NSO-middag af, dan betaalt U alleen voor het extra dagdeel of -delen dat uw kind komt.

9.8 Onze opzegtermijn

Als u de plaats van uw kind wilt opzeggen, of deels, dan horen wij dat graag schriftelijk via ons wijzings/opzegformulier of per e-mail. Onze opzegtermijn is twee maanden. U kunt het contract per 1st of per 16^{de} van de maand beëindigen.

Als uw kind twaalf wordt, eindigt het contract automatisch op de 1^{ste} of 16^{de} van de maand na de verjaardag (als uw kind de tweede helft van de maand jarig is). Als u wilt, kunnen we het contract verlengen tot en met de laatste zomervakantie van het basisschoolkind. Neemt u contact op met de afdeling Planning als u wilt dat de einddatum van uw contract wordt aangepast.

9.9 Betalen

De vergoeding voor de opvang innen we maandelijks via een automatische incasso. Op onze tarievenlijst leest u meer over de kosten van de opvang.

Tip: Kijkt u eens op de site van de belastingdienst, www.toeslagen.nl. Hier vindt u informatie over de fiscale mogelijkheden van kinderopvang en buitenschoolse opvang.

10 Tot slot

Wij hopen dat u tevreden bent over onze opvang, en dat u uw kind vol vertrouwen aan ons kunt toevertrouwen. We hopen ook dat uw kind met plezier bij ons komt. Is dat niet zo? Bespreek dat dan met ons. Want alleen zo kunnen wij onze opvang nog beter maken!

Bijlage: Algemene voorwaarden voor Kinderopvang

– Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2005



- ARTIKEL 1 - Definities
- ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid
- ARTIKEL 3 - De kennismaking
- ARTIKEL 4 - Het aanbod
- ARTIKEL 5 - De overeenkomst
- ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek
- ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst
- ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid
- ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen
- ARTIKEL 10 - Annulering
- ARTIKEL 11 - De Dienst
- ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging
- ARTIKEL 13 - De betaling / Niet-tijdige betaling
- ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument
- ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure
- ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht
- ARTIKEL 17 - Nakomingsgarantie
- ARTIKEL 18 - Afwijking
- ARTIKEL 19 - Wijziging

Deze Algemene Voorwaarden van de Maatschappelijk Ondernemers Groep en de Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en BOiNK in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per september 2005. De CZ stelt het opprijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt.

Preambule

De kinderopvang in Nederland heeft een belangrijke maatschappelijke positie verworven. Dit is onder meer het gevolg van de veranderende verdeling van werk- en zorgtaken tussen partners met kinderen en van de gestegen arbeidsparticipatie van vrouwen. De branche kinderopvang ontwikkelt zich van een semi-publieke voorziening tot een marktgerichte branche van maatschappelijke dienstverlening.

De kinderopvang is een dynamische bedrijfstak waar de verscheidenheid van dienstverlening toeneemt. Afnemers en aanbieders van kinderopvang hebben daarom brancheafspraken over de dienstverlening gemaakt. Deze zijn vastgelegd in Algemene Voorwaarden die beogen rechten en plichten van partijen evenwichtig te verdelen. Voor de consument betekent dit meerduidelijkheid en rechtszekerheid. Aan ondernemers verschaffen de algemene voorwaarden een gelijke rechtsbasis. Algemene Voorwaarden kunnen oneigenlijke concurrentie deels voorkomen en bieden de ondernemer de mogelijkheid zich te profileren met prijs, kwaliteit en soort van dienstverlening. Het uitgangspunt bij de ontwikkeling van Algemene Voorwaarden is dat kinderopvang in Nederland algemeen toegankelijk is en dat goede voorwaarden een kwalitatief verantwoorde kinderopvang kunnen borgen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen: de ouders, de kinderen en de ondernemers. Centraal bij dit alles staat dat het bij kinderopvang gaat om de kwetsbare groep van jonge kinderen.

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Kinderopvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tot de kinderopvang worden niet gerekend: het toezicht houden op schoolgaande kinderen dat zich beperkt tot het toezicht tijdens de middagpauze; verzorging en opvoeding hetzij in een peuterspeelzaal, hetzij in het kader van de wet op de Jeugdzorg, hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft anders dan gastouderopvang en professionele opvang aan huis.
- De consument: De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.
- De Ondernemer (onderneming in kinderopvang): Natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang in een kindercentrum.
- Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.
- Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door de Ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen in kindercentra in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen de ondernemer in kinderopvang en de consument.
3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft de ondernemer geen toestemming van de consument voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de consument voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

ARTIKEL 3 - De kennismaking

1. De ondernemer biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
 - de aard en omvang van de in of via de vestiging te verlenen opvang en eventuele extra diensten; soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een minimum; eventuele mogelijkheden van flexibele opvang; plaatsingsprocedure; aard en omvang van de wienperiode;

- (een samenvatting van) het door de onderneming in kinderopvang ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de voor deze onderneming kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;
 - de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;
 - het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;
 - de wijze waarop de onderneming in kinderopvang aan de Oudercommissie dan wel andere vorm van Ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven;
 - de op dit moment geldende prijs van alle reguliere en eventuele extra diensten inclusief de hoogte van de annuleringskosten en de voorwaarden waaronder annulering mogelijk is; de wijze van betaling. Als aan een bepaalde betaalfvorm meerkosten vastzitten, moet ook over de dan te betalen meerprijs kennismakingsinformatie worden verschaft;
 - de klachtenprocedure;
 - de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;
 - de getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie;
 - informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
 - de openingstijden en -dagen van de onderneming in kinderopvang alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder is begrepen, indien van toepassing, informatie over de wijze waarop de afstand tussen school en onderneming in kinderopvang overbrugd wordt (wijze van vervoer en al dan niet onder begeleiding) en afspraken over het al dan niet zelfstandig naar huis gaan. Verder is hieronder begrepen, indien van toepassing, informatie over de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school;
 - de al dan niet door de onderneming in kinderopvang te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging.
3. De consument kan zich via een inschrijfformulier schriftelijk dan wel elektronisch aanmelden als geïnteresseerde bij de onderneming in kinderopvang voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur

ARTIKEL 4 - Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor de onderneming in kinderopvang door de consument mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 3 alsmede:
 - de naam en leeftijd van het kind;
 - de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
 - aanvang en duur van de wenperiode;
 - overige specifieke afspraken tussen ondernemer en consument over de voeding en verzorging van het kind;
 - de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de consument daarom heeft verzocht en de ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - de mededeling dat de ondernemer op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.
3. De consument moet binnen de door de ondernemer gestelde redelijke termijn laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.
4. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan.
5. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken is het aanbod als vervallen te beschouwen.

ARTIKEL 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan de onderneming in kinderopvang retourneert en de ondernemer deze heeft ontvangen. De onderneming in kinderopvang bevestigt de overeenkomst aan de consument. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de consument verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt de ondernemer de consument uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. De onderneming in kinderopvang en de consument spreken daarbij af om elkaar, voorzover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).
2. De ondernemer wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
 - de ondernemer gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
 - de consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.
3. Ondernemer en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel elektronisch.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Een en ander tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
3. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de consument en de onderneming in kinderopvang het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Een overeenkomst wordt gesloten voor de maximale tijdsduur genoemd in lid 1 of een overeengekomen kortere tijdsduur (bijvoorbeeld van één jaar). Elk der partijen kan een overeenkomst van kortere tijdsduur niet tussentijds opzeggen, tenzij voortzetting in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Bij een voor de maximale tijdsduur zoals genoemd in lid 1 gesloten overeenkomst heeft elk der partijen het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur op te zeggen door middel van een aan de wederpartij gerichte gemotiveerde schriftelijke dan wel elektronische verklaring. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van maximaal twee maanden. Opzeggen is in ieder geval mogelijk per de eerste dan wel de zestiende van de maand. Een en ander laat onverlet zijn of haar overige rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden.
5. De ondernemer kan de overeenkomst met een consument waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag de ondernemer de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de consument ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de consument aannemelijk maakt dat hij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen.

ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid

1. De onderneming in kinderopvang is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en consument.

2. De ondernemer behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen de onderneming in kinderopvang en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.
3. Wanneer de consument het niet eens is met de door de ondernemer geweigerde toegang op grond van het lid 2, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag de ondernemer de plaats niet opzeggen en blijft voor de consument de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.
4. Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft de ondernemer het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de onderneming in kinderopvang te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. De ondernemer kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
5. Ondernemer en consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Prijswijzigingen worden door de onderneming in kinderopvang tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 7 lid 4).

ARTIKEL 10 - Annulering

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling voor twee maanden. De ondernemer moet bij het doen van het aanbod de consument informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.

ARTIKEL 11 - De Dienst

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. De ondernemer treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de onderneming in kinderopvang optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in de onderneming in kinderopvang.
3. De ondernemer kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belaste medewerkers houden aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien de ondernemer daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.
4. De consument is bij het brengen van het kind naar de dagopvang verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. De ondernemer is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
5. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de consument of andere volwassene op de ondernemer in kinderopvang en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de ondernemer naar de consument of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen ondernemer en consument schriftelijk of elektronisch eenduidige afspraken gemaakt.
6. De ondernemer kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.
7. De ondernemer en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatieuitwisseling over het kind.
8. De ondernemer houdt voorzover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de consument.
9. De ondernemer kan de consument wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.

ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. De onderneming in kinderopvang voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij een kindercentrum zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan de ondernemer vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien de ondernemer redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt de ondernemer dat de werknemer, binnen een door de ondernemer vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

ARTIKEL 13 - De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de onderneming in kinderopvang.
2. Betaling op basis van een factuur geschiedt niet vaker dan eens per maand en bovendien niet langer dan een maand vooruit voordat de opvang plaats vindt. Een eventueel gevraagde borgstelling wordt in deze gelijkgesteld aan betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
3. Indien een consument betaalt aan een door de ondernemer ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling. Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de consument niet van zijn betalingsverplichting.
4. De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt de ondernemer de consument in deze betalingsherinnering voor de situatie dat op grond van artikel 7 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden de plaatsing per direct kan worden beëindigd als twee maanden opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn verzonden zijn.
5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan de ondernemer ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument

Partijen zijn aansprakelijk voorzover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten terzake verliest.
2. De onderneming in kinderopvang behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure bestaat Ouderbetrokkenheid in de zin van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.sgc.nl).
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van de ondernemer, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat uiteraard de gang naar de rechter open.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn of haar klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
4. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 15 lid 3) bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij of zij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij of zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.
7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
8. Indien de consument zulks wenselijk acht, kan hij of zij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden, dat de klacht eerst bij de ondernemer wordt ingediend.

ARTIKEL 17 - Nakomingsgarantie

De MOgroep dan wel de Branchevereniging staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Kinderopvang, die betrekking hebben op geschillen met een bij hen aangesloten ondernemer, tenzij deze het bindend advies binnen twee maanden na verzending daarvan ter toetsing voorlegt aan de rechter en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde gegaan is. Een nadere regeling van deze nakomingsgarantie is vastgelegd in de bijlage. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden. Voor ondernemers aangesloten bij de MOgroep wordt deze garantstelling uitgevoerd door de Stichting Nakoming Kinderopvang MOgroep. Let wel: Deze nakomingsgarantie van MOgroep en Branchevereniging geldt alleen voor uitspraken jegens hun leden.

ARTIKEL 18 - Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.

ARTIKEL 19 - Wijziging

De MOgroep en de Branchevereniging zullen deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en BOInK.

Bijlage

Nadere regeling van de nakomingsgarantie uit artikel 17 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang

De overlegpartijen MO groep, Branchevereniging, Consumentenbond en BOInK hebben een geschillenregeling tot stand willen brengen met een nakomingsgarantie die enerzijds aangeeft welke zekerheden de consument uit die regeling mag verwachten en die anderzijds de continuïteit van de brancheorganisaties niet in gevaar brengt. Om beide te verenigen, zijn zij het onderstaande overeengekomen. Als uitgangspunt geldt dat de consument een beroep kan doen op de nakomingsgarantie van MO groep dan wel Branchevereniging (afhankelijk waarvan de ondernemer lid is), indien de ondernemer door een uitspraak van de Geschillencommissie in het ongelijk is gesteld en tot betaling aan de consument moet overgaan, maar dit om welke reden dan ook niet doet.

1. Er wordt een maximumbedrag gesteld voor de nakoming per uitspraak van 10.000 euro. Ook wordt een maximumbedrag van de nakoming gesteld voor een totaal van meerdere uitspraken bij één ondernemer, die hetzelfde inhoudelijk geschil naar aanleiding van dezelfde gebeurtenis betreffen. Het gaat dus om individuele geschillen als gevolg van eenzelfde gebeurtenis bij dezelfde ondernemer. De maximale financiële nakoming in die situatie bedraagt 50.000 euro per ondernemer.
2. Als de uitspraak van de Geschillencommissie een hoger bedrag toekent dan het maximumbedrag van de nakomingsgarantie, zal Stichting Nakoming Kinderopvang (SNK) MO groep dan wel Branchevereniging actie ondernemen om in het kader van de nakomingsgarantie voor het resterend deel van het bedrag (het meerdere) een incassoprocedure c.q. gerechtelijke procedure te starten ten behoeve van de consument. Het incassotraject dat ten behoeve van de consument wordt uitgevoerd en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK MO groep dan wel Branchevereniging. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK MO groep dan wel Branchevereniging verhaald worden op de ondernemer.
3. Bij het van start gaan van de Geschillencommissie geldt de nakomingsgarantie voor alle geschillen binnen de twee hiervoor genoemde voorwaarden (maximumbedrag en garantie van een invorderingsverplichting bij een hoger bedrag). In die gevallen behoudt SNK MO groep dan wel Branchevereniging een vordering op het desbetreffende lid. Het is aan SNK MO groep dan wel Branchevereniging deze vordering te innen. Het hiermee gepaard gaande incassotraject en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK MO groep dan wel Branchevereniging. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK MO groep dan wel Branchevereniging verhaald worden op de ondernemer.
4. Indien de situatie van faillissement, surséance van betaling en/of bedrijfsbeëindiging zich voordoet, is de nakomingsgarantie niet van kracht zolang het geschil nog niet ter zitting is behandeld. Dus: indien vóór indiening van het geschil of vóór de zitting sprake is van één van deze situaties, dan doet de Geschillencommissie geen uitspraak. Als deze situatie ontstaat nadat het geschil ter zitting is behandeld, dan geldt de nakomingsgarantie zoals geformuleerd onder 1 en 2.
5. Als aantoonbaar is gebleken dat de ondernemer het bindend advies niet zelf nakomt, noch het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing voorlegt aan de rechter, dan kan de consument een beroep doen op de nakomingsgarantie. De uitbetaling door SNK MO groep dan wel Branchevereniging tot het maximaal door haar uit te keren bedrag (zie punt 1) geschiedt binnen een termijn van één kalendermaand. Het verhaaltraject voor het eventueel resterende bedrag wordt binnen diezelfde termijn van één kalendermaand gestart en zo spoedig mogelijk afgerond.