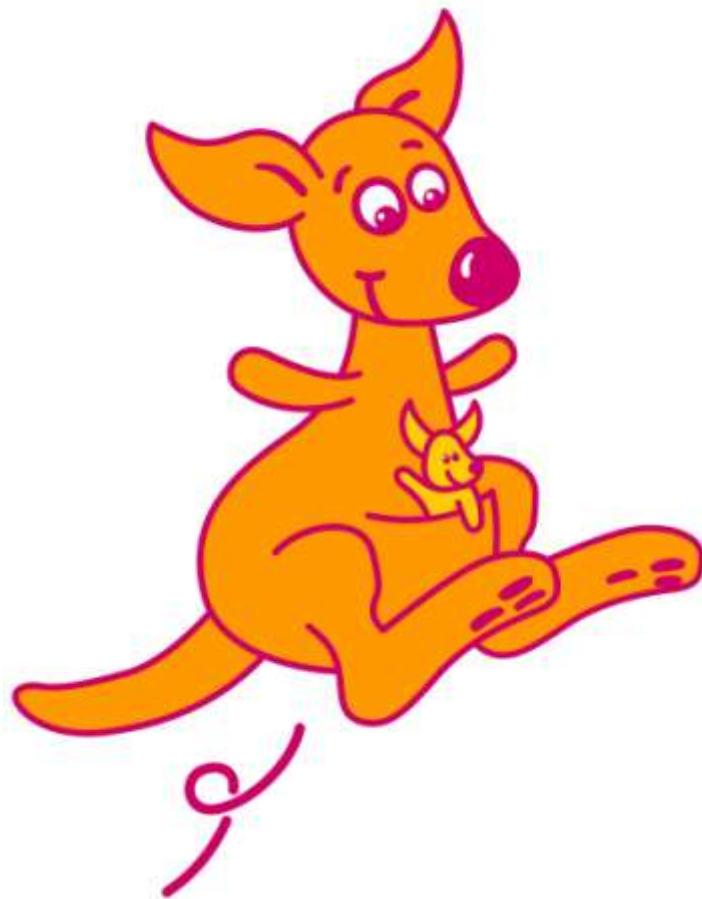


Skipppy

Informatiebrochure
Kinderdagverblijf



Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Skippy	4
3	Onze pedagogische visie op kinderopvang	5
3.1	Uw kind is nummer één	5
3.2	Een goede sfeer is belangrijk	6
3.3	U kunt uw kind aan ons toevertrouwen	7
3.4	Contact vanuit respect, betrokkenheid en aandacht voor de kinderen.....	7
3.5	Onze pedagogische basisdoelen	7
4	Zo werken we in onze groepen.....	9
4.1	Uw kind komt voor het eerst	9
4.2	Uw kind brengen en weer ophalen	9
4.3	Samen eten, drinken en ... trakteren!	10
4.4	Slaap kindje slaap	11
4.5	Luier of wc?	11
4.6	Heen-en-weerschriftje	11
4.7	Hoe gaat het met uw kind?	11
4.8	'Jij bent de liefste'	12
4.9	Samen spelen met leeftijdsgenootjes.....	12
4.10	Feest!	12
4.11	Als uw kind is ingeënt	13
4.12	Als uw kind ziek wordt	13
4.13	Verzekering en aansprakelijkheid	14
4.14	Problemen in de ontwikkeling?	14
4.15	Huiselijk geweld en mishandeling	14
4.16	Zorgnetwerk en Regionale Verwijsindex Haaglanden	14
4.17	Omgaan met overlijden	15
5	Ons personeel	16
5.1	Ons personeelsbeleid	16
5.2	Wij zijn professionals	16
6	Onze relatie met u.....	17
6.1	Aan het begin & eind van de dag: een informeel praatje	17
6.2	Belangrijke mededelingen op het white board.....	17
6.3	Onze centrale nieuwsbrief	17
6.4	Onze lokale nieuwsbrief.....	17
6.5	Praat mee in de Centrale Ouderraad of in de Lokale Oudercommissie	17
6.6	Kom naar de ouderavond!	18
6.7	Wij respecteren uw privacy.....	18
6.8	Uw mening over onze opvang	18
6.9	Heeft u een klacht?	18
6.10	HKZ gecertificeerd	19
6.11	Gedragscode	19
6.12	Regels en afspraken.....	19
7	Onze gebouwen.....	20
7.1	Afgestemd op uw kind	20
7.2	Veiligheid	20
8	Inschrijven, wachtlijst en plaatsing	21

8.1	Welke opvang bieden wij?	21
8.2	Kom eens kijken	21
8.3	Hoe werkt het aanmelden?	21
8.4	Onze wachtlijst.....	21
8.5	Onze plaatsingscriteria	21
8.6	Hoe gaan wij aan de slag?	22
8.7	Onze sluitingsdagen.....	22
8.8	Onze opzegtermijn	22
8.9	Betalen.....	22
9	Tot slot.....	23

Bijlage: Algemene voorwaarden voor kinderopvang

1 Inleiding

Wij verzorgen de dagopvang van kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 4 jaar 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.

Bij ieder kindercentrum 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 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 zijn wereldje te gaan ontdekken. Dit geeft het kind het gevoel 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 kinderdagverblijven 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 8.

3 Onze pedagogische visie op kinderopvang

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

Kinderopvang in groepsverband

Er zijn veel uiteenlopende redenen waarom u uw kind naar ons kinderdagverblijf kunt brengen. De meest voor de hand liggende en meest voorkomende reden is, dat u dan kunt werken.

Door uw kind naar ons kinderdagverblijf te brengen, kiest u voor opvang in groepsverband. Een groep is een andere omgeving dan de thuissituatie. Opvang in een groep biedt dus andere mogelijkheden. In die zin zorgt u hiermee voor een verbreding van uw opvoedingssituatie. Wij nemen daarbij een gedeelte van de opvoedingsverantwoordelijkheid op ons.

Bij de opvang en verzorging van uw kind komen we zo veel mogelijk tegemoet aan de behoeften van uw kind. En aan uw wensen als ouder natuurlijk. Daarbij zien wij het als een uitdaging om de specifieke mogelijkheden van een kinderopvanggroep optimaal te benutten.

Hieronder leest u de uitgangspunten die onze pedagogische visie op kinderopvang karakteriseren. Op deze uitgangspunten baseren we de pedagogische doelstelling voor onze kinderdagverblijven.

3.1 Uw kind is nummer één

In ons kinderdagverblijf draait het om uw kind. Het belang van uw kind staat voorop. Dit betekent dat we ons programma en onze activiteiten afstemmen op de behoeften en de ontwikkeling van uw kind.

Onze visie op kinderopvang bevat een aantal algemene pedagogische uitgangspunten:

- Uw kind is uniek. En zo waarderen en begrijpen wij hem of haar ook.
- Uw kind heeft recht op de aandacht van onze medewerkers, die voorzien in zijn of haar behoeften: eten, slapen, spelen, leren, plezier en liefde. En die hem of haar helpen om zich te ontwikkelen tot een vrij, zelfstandig en sociaal mens.
- We helpen uw kind om het zelfvertrouwen te krijgen om nieuwe dingen te proberen, om te mogen falen en om het opnieuw te proberen.
- Alleen in een veilige en vertrouwde omgeving kan uw kind zijn of haar zelfvertrouwen ontwikkelen. Bij ons vindt uw kind die omgeving.

In het eerste levensjaar van uw kind nemen de motorische en zintuiglijke ontwikkeling de belangrijkste plaats in. Daarna volgt de taalontwikkeling. Ook het ontdekken van zijn of haar eigen identiteit gaat een rol spelen. En de relatie met andere kinderen en volwassenen krijgt steeds meer vorm. Ieder kind ontwikkelt zich op zijn eigen manier en in zijn eigen tempo.

Uw kind is een ...

Globaal onderscheiden we op onze kinderdagverblijven drie leeftijdsgroepen. Welke dat zijn, ziet u hieronder.

- Van 0 tot 1 jaar is uw kind een baby.
- Tussen 1 en 2 jaar is uw kind een dreumes.
- Van 2 tot 4 jaar is uw kind een peuter.

...baby

Baby's hebben veel verzorging en aandacht nodig. En die krijgen ze ook van ons. Uw baby heeft zijn of haar eigen slaaptijden en voedingsgewoonten. Deze geeft u aan ons door, en wij schrijven ze op een groot bord in de groep. Zo kan iedere medewerker zien wat de bijzonderheden zijn van uw kind.

Wij volgen de ontwikkeling van uw kind nauwkeurig, en wij stimuleren deze natuurlijk ook. We hebben veel speciaal babyspeelgoed dat we uw kind altijd aanbieden.

In een verticale groep besteden we nadrukkelijk aandacht aan de veiligheid van uw baby. De andere kinderen moeten met uw baby rekening houden. Ze mogen wel tegen hem of haar praten en meehelpen met de verzorging, maar ze mogen niet met uw baby 'spelen'. Wij zijn voortdurend alert op mogelijke gevaren voor uw kind.

...dreumes

De dreumesen zijn eigenlijk geen aparte groep. Er zijn kinderen die al peuters lijken. Die willen niets liever dan meedoen met de grote kinderen. Andere kinderen blijven lekker lang baby.

Zodra uw kind kan lopen, neemt zijn of haar beweeglijkheid enorm toe. De ontwikkeling van de motoriek heeft alle aandacht. We gaan daarom veel naar buiten om uw kind te laten klimmen en rennen. Onze buitenspeelplaatsen hebben voldoende ruimte en spel materiaal.

De motoriek van uw kind wordt ook steeds fijner en meer beheerst. Dat stimuleren we door activiteiten als tekenen, plakken, kleien enzovoort.

Zingen en voorlezen aan de hand van plaatjes is goed voor het taalbegrip en het taalgebruik van uw kind. De aanwezigheid van grotere kinderen in de groep is daarbij nog een extra stimulans. De peuters hebben een grote voorbeeldfunctie voor de dreumesen. Ze hebben dan ook veel interactie.

...peuter

In deze leeftijd fase neemt de ontwikkeling van de fantasie een enorme vlucht. Werkelijkheid en fantasie lopen nogal eens door elkaar. De verkleedkist en de poppenhoek zijn altijd een geweldig succes.

In de peuterfase groeit het contact met groepsgenootjes. Wij stimuleren het samen spelen door groepsspelletjes en activiteiten met leeftijdsgenootjes. Er is genoeg constructie- en ander ontwikkelingsmateriaal aanwezig voor uw kind om mee te spelen. En we gaan zo veel mogelijk met de peuters naar buiten. Daar kunnen ze rennen, fietsen, klimmen en in de zandbak spelen.

In de groep zijn peuters een grote hulp voor onze pedagogisch medewerkers. Ze kunnen en weten namelijk al heel veel. De oudsten in een groep kennen ook alle kinderen en hun ouders. Ze nemen de leiding bij het spelen en vinden zichzelf heel belangrijk. Meestal is uw kind tegen de tijd dat het 4 jaar oud wordt, toe aan de basisschool.

3.2 Een goede sfeer is belangrijk

Een groep op ons kinderdagverblijf bestaat uit kinderen en pedagogisch medewerkers. Verschillende leeftijden en verschillende karakters komen dus in die groep samen.

Groepsgewijze opvang is een uitstekende manier voor uw kind om zich sociaal te ontwikkelen. In een groep leren alle kinderen namelijk van elkaar. En ze leren om rekening met elkaar te houden. Het groepsgebeuren is daarom erg belangrijk.

Een goede sfeer in onze groepen is essentieel. Dat wil zeggen dat alle kinderen zich fijn, veilig en geborgen voelen en dat onze medewerkers met zorg en plezier hun werk kunnen doen. Iedereen moet zich individueel én als lid van de groep prettig voelen. Dat geldt niet alleen voor alle kinderen, maar ook voor al onze pedagogisch medewerkers. Wederzijds respect is hiervoor de basis.

De groep als basis

Een groep is een verzameling mensen die overeenkomstige, maar ook wel eens tegenstrijdige belangen hebben. Wij laten in onze groepen zo veel mogelijk ruimte aan ieder kind. En we houden rekening met ieder kind. Zodat geen enkel kind in de verdrukking komt. Hiervoor is de sfeer in de groep ontzettend belangrijk.

In onze pedagogische doelstelling noemden we al, dat we kinderen in een groep samenbrengen om hun individuele en sociale ontwikkeling te stimuleren. Uw kind krijgt de ruimte om zich in zijn of haar eigen tempo te ontwikkelen. Tegelijk stimuleren we zo de zelfredzaamheid en de zelfstandigheid van uw kind. Een groep is daarvoor een prima omgeving. Maar dan is het wel nodig, dat uw kind zich veilig en vertrouwd voelt in onze groep. We vinden het daarom belangrijk dat onze groepen stabiliteit en continuïteit hebben. De medewerkers én de kinderen spelen daarbij een belangrijke rol.

Ieder kind zit in een eigen groep met eigen groepsgenootjes en eigen pedagogisch medewerkers: de stamgroep. Iedere stamgroep heeft een eigen groepsruimte. Dit zorgt voor een vaste basis voor uw kind. Soms verlaat uw kind de stamgroep. Bijvoorbeeld als er een activiteit georganiseerd wordt voor alle peuters op een vestiging met verticale groepen, of om bij een vriendje in de buurgroep te spelen. Bij 'open deuren' worden er in de verschillende groepsruimtes verschillende activiteiten aangeboden en mag uw kind zelf kiezen waar hij of zij wil gaan spelen. Zo zorgen we voor voldoende uitdaging.

Hoe bereiken we stabiliteit en continuïteit in onze groepen? Dat doen we als volgt:

- We zorgen voor vaste gezichten op onze groepen: elke groep heeft een aantal vaste medewerkers, en Skippy heeft een eigen invalpoule.
- De samenstelling van onze groepen wisselen we zo weinig mogelijk.
- Alle kinderen komen op vaste dagen.
- We hanteren vaste regels in onze groepen.

Verticale of horizontale groepen

In de kinderopvang kan gekozen worden voor een horizontale groepsindeling (aparte baby/dreumesgroep en peutergroep), of een verticale groepsindeling (kinderen van 0 tot 4 jaar bij elkaar in de groep). Aan beide mogelijkheden kleven voor- en nadelen. In een horizontale groep is het eenvoudiger om leeftijdsgericht te werken, en zijn er minder prikkels voor de baby's. Bij een verticale groep blijven de kinderen (en hun ouders) totdat ze naar de basisschool gaan bij dezelfde pedagogisch medewerkers, met wie ze een hechte band kunnen opbouwen.

De meeste groepen bij Skippy zijn verticaal. Ook de groepsgrootte kan variëren van minimaal één pedagogisch medewerker met 4 baby's tot maximaal drie pedagogisch medewerkers met 16 kinderen. We bekijken per vestiging wat daar de beste groepsindeling en groepsgrootte is. Dat hangt onder andere af van de beschikbare (groeps-)ruimte, de manier van werken en van de specifieke vraag naar kinderopvang in de betreffende wijk. Daarbij proberen we bij iedere gekozen vorm optimaal te profiteren van de voordelen, en oplossingen te bedenken om de nadelen te beperken. U kunt hierover meer lezen in de werkplannen van de verschillende vestigingen.

3.3 U kunt uw kind aan ons toevertrouwen

U heeft de opvoedingsverantwoordelijkheid voor uw kind. En wij dragen daarin bij. Alle kinderen zijn anders, en er bestaan verschillende ideeën over opvoeding. Dat is vanzelfsprekend.

U moet uw kind met vertrouwen bij ons kunnen achterlaten. Met het vertrouwen dat wij uw kind goed opvangen. En met het vertrouwen dat wij zo veel mogelijk rekening houden met uw eigen ideeën over opvoeding en verzorging. Daarom vinden we het contact met u zo belangrijk. We creëren voldoende gelegenheid om informatie over uw kind uit te wisselen. Maar ook om wensen en problemen over en weer te bespreken.

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. Bij kinderen die (nog) niet praten "luister" je naar de non-verbale communicatie.

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".

3.5 Onze pedagogische basisdoelen

In ons stuk 'De pedagogische basisdoelen voor een goede kinderopvang' komen de vier basisdoelen voor het bieden van een goede kinderopvang uitgebreid aan de orde. Deze basisdoelen zijn een belangrijke leidraad voor ons dagelijks pedagogisch handelen. We vatten ze hier nog even kort samen.

Wij bieden uw kind een veilige basis

- We zorgen ervoor, dat een groep zoveel mogelijk dezelfde medewerker op dezelfde dag heeft.
- Rust in de groep creëren we door een vaste dagindeling aan te houden.
- Ieder kind krijgt aandacht. We nemen de tijd om met uw kind (individueel) te praten, te knuffelen, te spelen en hem of haar te observeren.

- Met de inrichting van onze ruimtes scheppen we een veilige sfeer.
- U krijgt de ruimte om gezellig koffie en thee met ons te drinken.
- We zorgen voor een vaste groepsindeling.
- De baby's beschermen we tegen te drukke peuters.
- En we letten er heel goed op dat er geen kinderen gepest worden.

We stimuleren de ontwikkeling van persoonlijke vaardigheden bij uw kind

- Op de rustige momenten van de dag praten we persoonlijk met uw kind. Dat kan bijvoorbeeld tijdens het eten, het voorlezen, het verschonen of het knutselen.
- We bevorderen de taalvaardigheid van uw kind door heel veel te praten, zingen en voor te lezen.
- Ook het spelen stimuleren we. En daar begeleiden we uw kind ook bij. Tijdens het spelen leert uw kind nieuwe vaardigheden.
- Uw kind krijgt de ruimte om zijn of haar persoonlijke talenten verder te ontwikkelen.
- We laten uw baby niet te lang in zijn of haar stoeltje zitten.
- Baby's leggen we juist veel op de grond.
- We zorgen ervoor, dat uw kind zich prettig voelt in onze groep. Dat versterkt zijn of haar zelfvertrouwen.
- We bieden activiteiten aan die aansluiten bij de ontwikkeling en de interesse van uw kind.
- Ook ons spelmateriaal sluit aan bij de ontwikkeling en de interesse van uw kind.

We bevorderen ook de sociale vaardigheden van uw kind

- We praten zo veel mogelijk met alle kinderen. Zo leert uw kind hoe hij of zij met anderen kan communiceren.
- Samen spelen stimuleren we.
- Speciaal letten we op stille en teruggetrokken kinderen. Die brengen we bewust in contact met de andere kinderen.
- Bij sociale overtredingen reageren we niet met straf, maar met uitleg.
- We leren uw kind om op zijn beurt te wachten, speelgoed te delen en anderen te helpen.
- Als uw kind verdriet heeft, reageren we meelevend. Voor andere kinderen hebben wij namelijk een voorbeeldfunctie.
- We creëren ruimtes die uw kind stimuleren om (in een beschutte omgeving) samen te spelen.
- De interacties tussen kinderen leiden we in goede banen.
- Het hebben van positieve, plezierige interacties met leeftijdsgenoten moedigen we aan.
- We geven kinderen de kans om van elkaar te leren.
- Samen spelen is leuker; dat benadrukken we altijd.
- We laten kinderen samen activiteiten doen.
- Ons spelmateriaal stimuleert het samen spelen.

Uw kind krijgt de gelegenheid om zich onze cultuur eigen te maken

- We besteden aandacht aan omgangsregels, zoals netjes vragen in plaats van afpakken.
- Bij de inrichting van de ruimte houden we rekening met de gewoontes van onze samenleving.
- Een typisch Nederlandse huiselijke sfeer creëren we met een bank, gordijnen en een eettafel met stoelen. We doen alles volgens de gewoontes van onze samenleving. Jongens en meisjes zitten bijvoorbeeld samen in een groep.
- We vieren cultuurgebonden feesten en rituelen. Denkt u daarbij aan Sinterklaas, Kerst, Pasen, de verjaardagen van kinderen en de medewerkers en het Suikerfeest (als dit nodig is).
- Uw kind krijgt spelmateriaal dat past bij zijn of haar leeftijd. Daarbij volgen we de gewoontes van onze cultuur. Een kleiner kind speelt bijvoorbeeld met poppen en knuffels.
- We leren uw kind om met respect om te gaan met het speelgoed en de materialen.

4 Zo werken we in onze groepen....

In dit hoofdstuk laten we u zien hoe we onze visie en ons beleid in de kinderdagverblijven in de praktijk brengen. Dat noemen we ook wel: ons 'pedagogisch handelen'.

4.1 Uw kind komt voor het eerst

Eerst een plaatsingsgesprek...

Een paar weken voordat uw kind bij ons begint, nodigen wij u en uw kind uit voor een plaatsings- en intakegesprek. Deze gesprekken heeft u met de vestigingsmanager en pedagogisch medewerker van de groep waar uw kind naartoe gaat. In dat gesprek wisselt u belangrijke informatie uit over uw kind en over onze opvang. Onze medewerker vertelt u, o.a. over hoe we uw kind opvangen en hoe een dag eruit ziet. Zo krijgt u een indruk van de groep, waarin wij uw kind straks opvangen.

... en dan wennen

Uw kind moet natuurlijk aan ons kinderdagverblijf wennen. Dat gebeurt stapje voor stapje. Meestal spreken we af dat uw kind twee keer twee uurtjes komt wennen. Hij of zij kan dan bijvoorbeeld een keertje mee eten. Dit hangt natuurlijk ook een beetje af van de leeftijd van uw kind. En van uw eigen wensen.

We zorgen ervoor, dat één van onze vaste pedagogisch medewerkers aanwezig is wanneer uw kind voor het eerst komt wennen. Deze medewerker zal zich in het begin het meest met uw kind bezig houden, en ervoor zorgen dat uw kind zich zo snel mogelijk thuis voelt in onze groep.

Voor een baby is wennen anders dan voor een ouder kind. Een baby moet vooral aan de andere geluiden wennen in de nieuwe omgeving. Is uw kind al ouder? Dan is het belangrijk dat hij of zij vertrouwd raakt met de pedagogisch medewerkers, de andere kinderen en de groepsruimte. En dat hij of zij zich veilig voelt in de groep. Vaak beseffen kinderen niet automatisch dat hun vader of moeder ze altijd weer komt ophalen. Ook dat moeten ze leren.

Als uw kind eenkennig is, dan kan de wennperiode iets langer duren. Hij of zij heeft dan meestal veel moeite met afscheid nemen van u. Peuters wennen vaak snel, omdat zij vaak al toe zijn aan een nieuwe uitdaging en aan (nieuwe) speelgenootjes.

Afscheid nemen kan ook voor u moeilijk zijn. U kunt ons dan ook altijd even bellen om te vragen hoe het met uw kind gaat.

4.2 Uw kind brengen en weer ophalen

Wanneer u uw kind naar ons kinderdagverblijf brengt, betekent dat dat uw kind afscheid van u moet nemen. Voor jonge kinderen betekent uit het gezicht verdwijnen dat u ook definitief weg bent. Uw kind leert, dat u hem of haar later weer komt ophalen.

Zowel voor baby's als voor oudere kinderen is het belangrijk dat u duidelijk afscheid neemt. Een beetje verdriet om het afscheid is voor uw kind beter te verwerken dan het gevoel dat hij of zij plotseling in de steek gelaten is. Heeft uw kind moeite met afscheid nemen? Dan raden wij aan om het afscheid zo kort mogelijk te houden. Meestal is het verdriet dan snel over.

Bij het halen is het belangrijk dat u op tijd bent. Uw kind is moe en wil graag uw aandacht. Is uw zoon of dochter nog ergens mee aan het spelen? Dan geven we hem of haar de gelegenheid om het spel af te maken en het speelgoed op te ruimen. Daarna neemt u samen met uw kind afscheid van de nog aanwezige kinderen en de pedagogisch medewerker. Voor de meeste kinderen is het prettig als ook dit afscheid niet al te lang duurt.

We hebben vaste tijden voor het brengen en halen van uw kind. Dat geeft structuur in de groep. Uitzonderingen kunt u natuurlijk altijd met onze medewerkers bespreken.

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 of een andere redenen niet komen naar het kinderdagverblijf? Dan horen wij dit graag. Hebt u uw vakantie geboekt? Dan horen wij dit ook graag zo snel mogelijk. 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 het kinderdagverblijf gaat, bestaat er de mogelijkheid om die dag 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 onze tarievenlijst op de website voor de extra kosten die hieraan verbonden zijn.

4.3 Samen eten, drinken en ... trakteren!

In de eerste levensjaren van uw kind neemt voedsel een belangrijke plaats in: het is een eerste levensbehoefte. Op onze kinderdagverblijven is ook het sociale aspect van eten erg belangrijk. Met elkaar eten is een centraal gebeuren in de groep. Immers: zien eten doet eten. Onze pedagogisch medewerker eet met de kinderen mee. Zij eet ook hetzelfde als de kinderen. Is er een traktatie? Dan krijgen alle kinderen die. Overigens delen we geen lolly's of spekkies uit. Die kunnen namelijk gevaarlijk zijn voor kleintjes.

Het eten op de groep is een gezellig ritueel. Uw kind mag uit verschillende soorten broodbeleg kiezen. Onze medewerkers stimuleren dat uw kind zijn of haar bordje leeg eet. Maar we dwingen uw kind nooit om iets te eten wat hij of zij niet (meer) lust.

Aan het einde van de maaltijd zeggen we samen een kort versje op. Zo is het voor iedereen duidelijk dat de maaltijd is afgelopen. Uw kind leert ook een heleboel andere dingen die bij de maaltijd horen. Bijvoorbeeld:

- handen wassen
- kiezen van beleg en de hoeveelheid boterhammen
- wachten met eten totdat alle kinderen een boterham hebben
- zelf drinken

Zo leren we uw kind om betrokken te zijn bij de maaltijd.

Wat eten we?

We bieden uw kind gevarieerde en gezonde voeding aan: brood, beleg, fruit, groentehapjes, melk, karnemelk en limonade. Voor baby's hebben we de meest gangbare flesvoeding in huis.

U kunt uw baby ook ingevroren borstvoeding meegeven. Wij ontdooien dit langzaam in de koelkast of onder stromend water. Daarna warmen we het op in een flessenwarmer of in de magnetron. Als u dat prettig vindt, mag u ook zelf borstvoeding komen geven. Dat kan in de groep of in een aparte ruimte.

Het komt wel eens voor dat een baby de fles niet van een onbekende accepteert. Of dat de baby nog niet gewend is aan flesvoeding. Daarover kunt u altijd met ons overleggen. Wij doen er alles aan om dit voor u en uw kind zo goed mogelijk te laten verlopen. Heeft uw kind een speciaal dieet? Dan houden we daar zo veel mogelijk rekening mee. Wij vragen u dan wel om eventuele speciale dieetvoeding mee te nemen naar de groep.

Bij het klaarmaken en het geven van de voeding houden wij ons aan onze werkinstructie over voedselhygiëne.

4.4 Slaap kindje slaap

De baby's slapen vaak meerdere keren per dag, de dreumesen en peuters gaan meestal na de lunch een dutje doen. Wij passen ons aan aan de slaapbehoefte van ieder kind. Kinderen die geen behoefte meer hebben aan een middagdutje, blijven op. Dat moment komt voor de meeste kinderen als ze tussen de 2,5 tot 3,5 jaar oud zijn.

Waar slaapt uw kind?

Uw kind slaapt in een slaapkamertje. Iedere groep heeft één of meer slaapkamertjes. Het beddengoed wordt vaak verschoond. Voor ieder andere kind een bedje gebruikt, verschonen wij het onderlaken. Voor kinderen vanaf 2 jaar gebruiken we een extra katoenen onderlegger voor het hoofd.

Slaapt uw baby in een wandelwagen? Dan zetten we die in de groepsruimte, in plaats van in een slaapkamertje. Als uw baby kan draaien wordt hij / zij niet meer in de wandelwagen gelegd om te slapen.

We gaan regelmatig bij uw kind kijken als hij of zij slaapt. Als het slaapkamertje ver van de groepsruimte ligt, dan gebruiken we een babyfoon of videosysteem.

Is dat veilig?

We hanteren strenge veiligheidseisen voor het slapen. Zo hebben alle slaapkamers bijvoorbeeld nooddeuren. En we gebruiken geen dekbedjes voor baby's. Regelmatig meten we het CO₂-gehalte in de slaapkamers.

4.5 Luier of wc?

Ergens tussen 2 en 4 jaar wordt uw kind zindelijk. Ieder kind doet dat op zijn eigen manier en in zijn eigen tempo. Uw kind wordt pas zindelijk wanneer hij of zij daar zelf aan toe is. Uw kind ziet andere kinderen naar de wc gaan. Dat is een enorme stimulans om zelf ook zindelijk te worden. De voorbeeldfunctie van andere kinderen is dus erg belangrijk.

Op onze kinderdagverblijven is er bij elke groepsruimte een badkamer met wc. Luiers geeft u mee. Tijdens het verschonen van de baby's gaan de grotere kinderen naar de wc. De jongere kinderen vinden dat al gauw interessant en geven zelf aan wanneer zij ook eens naar de wc willen. Dit stimuleren wij natuurlijk van harte. We houden rekening met speciale wensen van uw kind op dit gebied. Zo wil hij of zij misschien weer een luier om voor het poepen. Of uw kind wil misschien alleen in de badkamer zitten. Dwang om zindelijk te worden, helpt niet. Sterker nog: dat werkt averechts. Wij prijzen en belonen uw kind voor elke stap die hij of zij zet op weg naar zindelijkheid. Dat is veel belangrijker. Zindelijk worden is een belangrijke fase in de ontwikkeling van een kind. Samen met u proberen we om deze fase zo probleemloos mogelijk te laten verlopen.

Ook leren we uw kind het belang van hygiëne. Voor en na het eten, én na een bezoekje aan de wc wast uw kind zijn of haar handen. Of we helpen daarbij.

4.6 Heen-en-weerschriftje

Als uw kind bij ons op het kinderdagverblijf komt, krijgt hij of zij van ons een 'heen-en-weerschriftje'. In dit schriftje schrijven wij én u over voeding, slapen, belangrijke gebeurtenissen in de ontwikkeling van uw kind of over leuke of bijzondere situaties die zich hebben voorgedaan. Hiermee kunnen we de situatie thuis en op het kinderdagverblijf zo goed mogelijk op elkaar afstemmen. Wij vinden het fijn wanneer u regelmatig in het schriftje schrijft. Naast de mondelinge alledaagse overdracht zorgt dit voor een goede communicatie. En het is meteen ook een leuk dagboekje om later nog eens in te lezen.

Het heen-en-weerschriftje is bedoeld voor baby's en dreumesen. In de regel stoppen we met schrijven in het schriftje wanneer uw kind ongeveer 2 ½ jaar oud is. Dan kan uw kind zelf zijn of haar belevenissen aan u vertellen.

4.7 Hoe gaat het met uw kind?

U wilt natuurlijk graag weten hoe het met uw kind gaat op ons kinderdagverblijf. Daarom bieden wij u regelmatig de gelegenheid om wat uitgebreider met ons te praten over de ontwikkeling van uw kind.

De eerste drie maanden

Tijdens de intake geven wij u een zo goed mogelijk beeld van onze kinderopvang. Wij vertellen u over ons pedagogisch beleid en over de regels die we hanteren. In de eerste periode moeten uw kind en u wennen aan onze opvang. Misschien is het voor u even wennen om werk en zorg te combineren. In ieder geval kan het een tijdje duren voordat u uw kind met een gerust hart bij ons achterlaat.

Natuurlijk moet uw kind tijdens de eerste weken wennen aan de andere kinderen en aan onze medewerkers. Hij of zij moet ervaren dat het leuk is bij ons. De eerste drie maanden zijn daarvoor erg belangrijk.

Na drie maanden nemen wij telefonisch contact met u op. In dat gesprek vragen wij u, of de opvang naar wens verloopt. En of er nog vragen zijn waar u graag antwoord op wilt krijgen. Blijkt dat het wennen niet goed is verlopen, of dat er problemen zijn? Dan nodigen we u uit voor een voortgangsgesprek.

Jaarlijks gesprek

Eén keer per jaar observeren wij uw kind. Wij bekijken dan bewust hoe uw kind zich in de groep gedraagt en of het zich prettig voelt. We gebruiken deze observaties als basis voor onze interne groepsbesprekingen. Tegelijk gebruiken we de observaties van uw kind als basis voor ons jaarlijkse gesprek met u. 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 wij een kort verslagje. De gegevens over het welbevinden van uw kind bewaren wij zolang het op de opvang zit.

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

4.8 'Jij bent de liefste'

Het kan gebeuren dat uw kind een voorkeur heeft voor één bepaalde medewerker. Dat is heel natuurlijk. Of misschien heeft uw kind iets meer behoefte aan houvast en aan vaste medewerkers. Toch zal uw kind moeten leren om zijn lievelingsleid(st)er te delen met andere kinderen. Uiteraard helpen wij uw kind daarbij.

4.9 Samen spelen met leeftijdsgenootjes

Voor de peuteractiviteiten komen de kinderen uit de verschillende stamgroepen met dezelfde leeftijd bij elkaar. Zo kunnen we specifieke activiteiten voor peuters nog beter uitvoeren, komen ze in contact met hun leeftijdsgenootjes uit de andere groepen, en kunnen ze zich bezighouden met activiteiten die precies op hun ontwikkelingsniveau zijn afgestemd.

We koppelen de activiteiten aan een thema dat aansluit bij de belevingswereld van uw kind. We maken ook vader- of moederdagcadeautjes, en we knutselen voor Sinterklaas. Wat doen we als peuteractiviteiten zoal met uw kind? Bijvoorbeeld:

- grote verftekeningen maken
- dreumes- en peutergym
- poppenkast spelen
- muziek maken
- dansen
- doen (rollen)spelletjes
- en nog veel meer!

We schrijven op het memobord wat we allemaal hebben gedaan, en welke kinderen daaraan hebben meegedaan.

4.10 Feest!

We kunnen niet vroeg genoeg beginnen met het vieren van belangrijke momenten in het leven van uw kind. Aan een baby gaat dit veelal voorbij. Maar een feest met alle rituelen en natuurlijk de cadeautjes die daarbij horen, maken op uw dreumes of peuter altijd een geweldige indruk. Vooral het vieren van zijn of haar eigen verjaardag draagt bij aan het ik-gevoel en het besef van verleden en toekomst. Bovendien is samen feest vieren heel belangrijk voor de sociale ontwikkeling van uw kind.

Met verjaardagen en feesten als Koninginnedag, Sinterklaas en Kerstmis passen we de gebruikelijke feestelijke activiteiten aan aan het niveau van de kinderen. In de praktijk betekent dat, dat de kleintjes aan de feestelijke activiteiten meedoen zo lang het in hun dagritme past.

Er is er één jarig

Bij het vieren van de verjaardag van uw kind en het afscheid op 4-jarige leeftijd mag u als ouder aanwezig zijn. Maar u kunt ook een fototoestel of videocamera aan ons geven. Dan leggen wij de festiviteiten voor u vast. We zorgen voor een feestelijke sfeer: er hangen slingers, uw kind krijgt een mooie feestmuts, we gaan zingen en muziek maken en uw kind mag trakteren. Grote kinderen delen zelf rond; bij de kleintjes staat de traktatie al op tafel. We hebben een voorkeur voor gezonde traktaties. Gevaarlijk snoepgoed, zoals lolly's en spekkies delen wij niet uit.

4.11 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.

4.12 Als uw kind ziek wordt ...

Wordt uw kind overdag bij het kinderdagverblijf 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.

4.13 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 op het kinderdagverblijf zijn.

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.

4.14 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. Ieder kind ontwikkelt zich in zijn of haar eigen tempo. Sommige kinderen ontwikkelen zich heel gelijkmatig, anderen lijken een tijd stil te staan en maken dan opeens een sprong vooruit. Dat hoort allemaal bij een normale ontwikkeling. Maken de pedagogisch medewerkers zich desondanks 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.

Door het verstrekken van informatie aan school over de ontwikkeling van uw kind zorgen wij voor een goede start op school. Wij gebruiken hiervoor het overdrachtssysteem "peuterestafette". Mocht u bezwaar hebben tegen hebben het overdragen van deze gegevens, dan kunt u dat bij de vestigingsmanager aangeven.

4.15 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.

4.16 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.

4.17 Omgaan met overlijden

In het allerergste geval kunnen we op ons kinderdagverblijf 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 Beroeps Opleidende Leerweg (BOL) en zijn als extra kracht aanwezig op de groepen.

Ook leiden we collega's op via de Beroeps Begeleidende 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 begin & eind van de dag: een informeel praatje

Het belangrijkste moment voor informatie-uitwisseling is aan het begin van de dag of eind van de middag. De medewerker 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.

6.2 Belangrijke mededelingen op het white board

Op het whiteboard bij de groepen hangt belangrijke informatie over de opvang. Zoals: werkschema's, invalleiding en activiteiten.

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 Kom naar de ouderavond!

Om het contact met u te verbreden en uw betrokkenheid bij de kinderdag opvang te vergroten, organiseren we één keer per jaar een ouderavond. Op zo'n avond laten we foto's of een film zien over de groep van uw kind. Daarnaast wordt die avond een speciaal thema besproken. De lokale oudercommissie wordt betrokken bij de opzet van de avond.

6.7 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.

6.8 Uw mening over onze opvang

Periodiek houden we een tevredenheidsonderzoek, waarin u in algemene zin uw mening, uw wensen en uw opmerkingen over onze kinderdag opvang kenbaar kunt maken aan ons managementteam.

Incidenteel kunt u ook op een verbeterformulier uw mening en opmerkingen aan ons kwijt.

Gaat uw kind het kinderdagverblijf 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 het tevredenheidsonderzoek.

6.9 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 ons 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).

6.10 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.

6.11 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.

6.12 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 gebouwen

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

7.1 Afgestemd op uw kind

Onze gebouwen zijn licht en ruim. Het heeft lage ramen zodat uw kind contact kan houden met de omgeving. Vaste groepen verblijven in vaste units. Al onze gebouwen hebben een eigen sfeer en zijn speciaal ingericht voor kinderen. In de groepsruimte zit ook een keukenhoek. Zo kunnen onze medewerkers flesjes en maaltijden klaarmaken zonder dat ze de groepsruimte hoeven te verlaten.

Van binnen...

Natuurlijk is ons meubilair aangepast aan de kinderen, én aan ergonomische eisen. Bij slecht weer kunnen de kinderen in de speelhal of in de gang fietsen en spelen. Meestal hebben we een aparte hoek ingericht met materiaal voor grotere peuters. Regelmatig zit daar een groepje peuters met een medewerker te knutselen, puzzels te maken of spelletjes te doen.

Zowel het gebouw als de groepsruimten zijn in frisse kleuren geschilderd. De stoffering is gemakkelijk schoon te maken en brandveilig.

...en van buiten!

Alle kindercentra hebben een buitenspeelplaats. De aanplant op het buitenterrein is kindvriendelijk en gifvrij. De speelobjecten zijn op de hele groep afgestemd. Vanzelfsprekend houden we altijd toezicht als de kinderen buiten spelen. Een degelijk hekwerk sluit de speelplaats af.

Onze kinderdagverblijven liggen in woonwijken. We kunnen gemakkelijk met een groepje kinderen een wandelingetje maken naar de bakker of een speeltuintje. In Pijnacker en Delfgauw is een groepje wandelende kinderdagverblijfkinderen een vertrouwd gezicht!

7.2 Veiligheid

Onze kinderdagverblijven voldoen aan de eisen uit de Wet Kinderopvang. In opdracht van de Gemeente Pijnacker-Nootdorp controleert de GGD onze kindercentra op deze eisen. Het inspectierapport kunt u inzien bij de vestigingsmanager of via de website van de gemeente Pijnacker – Nootdorp. 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.

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

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.

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.

8 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.

8.1 Welke opvang bieden wij?

De minimale afname van dagdelen is één hele dag. Halve dagopvang is mogelijk op woensdag en/ of vrijdag in combinatie met één hele dag.

8.2 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.

8.3 Hoe werkt het aanmelden?

Vanaf drie maanden zwangerschap kunt u uw kind aanmelden via het bijgevoegde inschrijfformulier. Als wij het ingevulde inschrijfformulier én een machtiging van het inschrijfgeld hebben ontvangen, bent u bij ons ingeschreven. U ontvangt dan van ons een 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. Graag ontvangen wij een geboortekaartje of berichtje wanneer uw kind geboren is. Zo hebben wij de gegevens direct bij de hand en kunnen we alvast rekening houden met de komst van uw kind.

Is uw kind geplaatst bij ons en wordt het twee jaar? Dan ontvangt u automatisch het informatiepakket voor onze buitenschoolse opvang. Zo kunnen wij op tijd een plaats reserveren voor uw kind!

8.4 Onze wachtlijst

Wij werken met een wachtlijst 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 wachtlijst 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 voorrangregelingen (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 wachtlijst.

8.5 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). Wij kunnen niet garanderen dat broertjes en zusjes bij elkaar in dezelfde groep worden geplaatst.
5. Kinderen die op het kinderdagverblijf zitten en dagdelen willen wijzigen of uitbreiden;
6. Kinderen of kinderen met een sociaal/medische indicatie;
7. Overige kinderen.

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

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

Zit uw kind al bij ons op het kinderdagverblijf? Dan krijgt u uiteraard voorrang bij plaatsing de buitenschoolse opvang.

8.6 Hoe gaan wij aan de slag?

Wij plaatsen uw kind in een groep aan de hand van onze plaatsingscriteria. 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. Uw kind blijft op de wachtlijst staan.
- 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.

8.7 Onze sluitingsdagen

Onze kindercentra zijn 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. Ook Goede vrijdag is Skippy geopend.

8.8 Onze opzegtermijn

Als u de plaats van uw kind wilt opzeggen, of deels, dan vernemen wij dat graag schriftelijk via ons wijzing/ 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 vier 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). Neemt u contact op met de afdeling Planning als u wilt dat de einddatum van uw contract wordt aangepast.

8.9 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.

9 Tot slot

Wij hopen dat u tevreden bent over onze opvang. En dat u uw kind vol vertrouwen aan ons kunt overdragen en 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 wenperiode;

- (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 betaalvorm 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 voldoen 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.