Informatie en voorwaarden

Welkom bij kinderopvang Malin. Hieronder vindt u informatie en voorwaarden waaronder wij als Malin de opvang van uw kind aanbieden.
Malin voldoet aan de gestelde eisen in de Wet Kinderopvang.
Door kinderopvang Malin kleinschalig te houden kunnen wij kwalitatieve, deskundige, respectvolle kinderopvang bieden.

Over kinderopvang Malin

Visie
Ieder kind is uniek, heeft eigen wensen en mogelijkheden. Elk kind heeft recht op respect voor dit eigene. Om zich goed te kunnen ontwikkelen heeft een kind zowel veiligheid als uitdaging nodig. Deze veiligheid zoekt het bij mensen om hem heen: opvoeders, broertjes en zusjes, vriendjes. Het kind wil zich door deze personen geaccepteerd voelen. Ook de directe omgeving is van belang voor het gevoel van veiligheid. Een kind kan zich pas ontplooien als het zich veilig en geborgen voelt. Door onze kleinschaligheid en vertrouwde vaste Pp-ers sluiten wij hierop aan.
Een kind heeft ook een drang om zijn omgeving te onderzoeken, te ervaren en te ontdekken. Soms doet hij dit alleen, maar veel vaker samen met anderen: opvoeders, broertjes en zusjes, vriendjes. Kinderen zijn van nature, competente wezens die ook zelf hun leerproces vormgeven. Hiertoe hebben ze ruimte nodig. Kinderen willen invloed uitoefenen op hun omgeving, dingen voor elkaar krijgen. Als dit lukt, ontwikkelen ze hun zelfvertrouwen en een positief zelfbeeld.

Malin voelt zich medeverantwoordelijk om op een liefdevolle en positieve manier bij te dragen aan de ontwikkeling van kinderen. Dat wat het kind en de ouder/ verzorger zelf belangrijk vinden, is richtinggevend voor ons handelen. Binnen kinderopvang Malin wordt, daar waar mogelijk, gestreefd naar kinderparticipatie. Goed kijken en luisteren naar kinderen en kinderen mee laten denken vinden wij erg belangrijk.

Huisvesting
Kinderopvang Malin is gehuisvest in een schoolgebouw aan de Meengatstraat in Brummen. Malin heeft de beschikking over een grote groepsruimte met eigen verschoonruimte, toiletten, berging, slaapkamer en keuken. Aan deze ruimte grenst een afgesloten speelterrein voor jonge kinderen. Dit speelplein is makkelijk vanuit de groep bereikbaar en zichtbaar. Malin is te bereiken via de rechter zij-ingang van het schoolgebouw.
Zie hoofdstuk 10 pedagogisch beleid
Malin heeft een tweede locatie; De Kleine krijger, gevestigd in een unit op het schoolplein bij de Pancratiusschool te Brummen. De inrichting is identiek aan die van Malin. Zie verder info over deze locatie op onze website; www.kinderopvangmalin.nl
Het is altijd mogelijk om een rondleiding met uitleg te krijgen bij onze locaties.

Inschrijving

U geeft uw kind op door het inschrijfformulier te sturen of te mailen naar kinderopvang Malin. Afgeven op de groep mag ook.

Per gezin betaalt u eenmalig €10,00 inschrijfgeld. Na inschrijving ontvangt u een bevestiging mail van ons. Malin kijkt aan de hand van de wensen van de ouder/verzorger of deze plek beschikbaar is. Is dit het geval dan ontvangt de ouder/verzorger een plaatsingsovereenkomst. We nodigen u uit na plaatsing voor een intakegesprek.

Plaatsing overeenkomst

De plaatsingsovereenkomst komt tot stand op het moment dat de ouder/verzorger de overeenkomst schriftelijk heeft ondertekend , vervolgens deze weer aan Malin retourneert en Malin deze ook weer heeft ontvangen. Na ondertekening van de plaatsingsovereenkomst is de plaatsing definitief. Incidentele wijzigingen in de opvang doen niets af aan de overeenkomst.

Plaatsingscriteria

Malin kent alleen plaatsen toe als de plaatsing overeenkomst ondertekend en geretourneerd is. De minimale leeftijd voor plaatsing bedraagt tien weken.
Bij een vrijgekomen plaats wordt volgens de plaatsingscriteria en de voorrangsregeling bepaalt welk kind in aanmerking komt voor plaatsing

Voorrang wordt verleend volgens onderstaande prioriteiten;
1. Aan broertjes en zusjes van al geplaatste kinderen.
2. Aan klanten die uren uitbreiding en / of veranderingen wensen.
3. Aan kinderen die doorstromen vanuit de kinderopvang naar de BSO (mits aangemeld)

Wachtlijst

Het kan zijn dat u op een wachtlijst komt, maar we proberen dit te voorkomen of zo kort mogelijk te laten zijn. U kunt altijd bij ons informeren of er al meer bekend is over plaatsing.

Het contract

Openingstijden

Kinderopvang Malin is 50 weken per jaar open. Dit houdt in dat wij het gehele jaar geopend zijn met uitzondering van de onderstaande feestdagen en week **3** en **4** van de zomervakantie (basis onderwijs regio midden).
Maandag t/m vrijdag 7.45 – 17.45 uur (na overleg op contract van 7.15-18.15 uur)
Voorschoolse opvang vanaf 7.30 uur

Tijdens schoolvakanties

Ouders dienen zich voor opvang van elke schoolvakantie zelf in te schrijven. Er hangt een intekenlijst in de gang en ouders krijgen ruim voor elke vakantie een nieuwsbrief of mail hierover.

Studiedagen of andere tijden van school

Ook voor opvang tijdens studiedagen of opvang op andere tijden dan op het contract staan van school dient u zich een maand van tevoren aan te melden.
Alle vakantiedagen en studiedagen worden na inschrijving extra gefactureerd.

Feestdagen

Tevens zijn wij gesloten op de volgende dagen:
1 januari nieuwjaarsdag
2e paasdag
Koningsdag
Hemelvaartsdag
2e pinksterdag
1e en 2e kerstdag
5 mei

Op deze nationale feestdagen blijven de opvangkosten aan ons verschuldigd maar kunt u deze dag wel binnen onze (ruil-)regels ruilen.
Malin hanteert daarnaast nog 2 extra sluitingsdagen op jaarbasis. Deze worden in samenspraak met de oudercommissie vastgesteld. Hiervoor geldt ook het ruilreglement.

Tarieven

Deze vindt u op onze website.
De prijs die de ouder/verzorger moet betalen wordt vooraf overeengekomen in de plaatsingsovereenkomst.
Malin is gerechtigd zijn tarieven te wijzigen. Prijswijzigingen worden door Malin tijdig aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn vermeerderd met een week. Prijswijzigingen vinden plaats in afstemming met de oudercommissie.

Breng – en haaltijden

Kinderen worden tussen 7.30 uur en 9.00 uur gebracht. Tussen 11.45 uur en 12.15 uur kunnen kinderen van de ochtend op gehaald worden.
Vanaf 17.00 uur kunt u uw kind ophalen. Als u op andere tijden uw kind wilt brengen of halen, kan dit na overleg met Malin.
Deze tijden gelden voor reguliere weken. In schoolvakanties kunt u een ochtend 7.45-12.45 of middag 12.45-17.45 afnemen.
Wanneer de ouder niet zelf het kind komt halen, dan willen wij dat graag vooraf weten. Wij geven kinderen niet mee aan onbekenden zonder het verzoek van de ouder/verzorger.
De groepsleiding blijft verantwoordelijk voor uw kind totdat u aanwezig bent op de groep, dan bent u verantwoordelijk voor uw kind. Ook als u verlaat bent horen wij dat graag.

Extra opvang / ruilen

Het is mogelijk om extra blokken en/of dagen aan te vragen of te ruilen voor opvang. De aanvraag kan door middel van een app naar de groep. Malin bekijkt de aanvraag en bepaalt of deze aanvraag ingewilligd kan worden. Door middel van bevestiging app van zowel aanvrager als Malin staat deze afspraak.
Extra opvang wordt een maand na afname gefactureerd.
Ruilen van dagdelen kan zeer beperkt en is kosteloos. De ruiling vindt plaats binnen 1 maand voor of na het gereserveerde dagdeel. Ruilen is alleen mogelijk na overleg met Malin en als de bezetting van de groep dit toelaat en er geen extra personeel ingezet hoeft te worden.
Ruilen kan niet in de schoolvakanties. Malin hanteert hiervoor een speciaal ruilbeleid.

Wij rekenen, na toezegging van extra dagdelen of na ruiling dan ook op uw kind en brengen dit in geval van afwezigheid extra in rekening.

Wijziging van dagdelen op contract.

Wanneer u een wijziging wilt aanvragen die van toepassing is op dagdelen/dagen in het contract kunt u ons hierover mailen. Malin bekijkt n.a.v. de wachtlijst wat de mogelijkheden voor structurele wijziging zijn.

Annuleren van de overeenkomst.

Na ontvangst van de ondertekende plaatsingsovereenkomst is de klant hieraan gebonden. Indien de klant geen of gedeeltelijk gebruik maakt van de voor hem gereserveerde kinderopvang is hij aan Malin een bedrag verschuldigd gelijk aan de berekende kosten voor de kinderopvang voor een maand. Indien de klant meer dan 2 maanden voor aanvang van de

geplande opvang schriftelijk de overeenkomst annuleert zal er geen boete in rekening gebracht worden. Bij volledige annulering vindt er geen restitutie plaats van het inschrijfgeld.

Duur en wijziging/beëindiging van plaatsing

- De overeenkomst wordt automatisch beëindigd op de dag waarop uw kind 4 jaar wordt of wanneer uw kind naar het voortgezet onderwijs gaat.
- Er is een opzegtermijn van 1 maand. Dit kan per de 1se of de 16 de van de maand.
- De opzegging moet schriftelijk gebeuren.
- Malin kan de overeenkomst beëindigen als gevolg van het debiteuren beleid.
- Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van een wijziging van de plaatsingsovereenkomst (bijv. wijziging openingstijden, wijziging locatie), wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel digitaal bevestigd. De voorwaarden die hierin worden behandeld/vernoemd blijven in dat geval van toepassing.

Op de groep

Wennen

Als uw kind voor het eerst naar de kinderopvang gaat is dat een verandering in zijn of haar leven. In overleg wordt er vanaf de plaatsingsdatum een wenmoment afgesproken. In de regel wordt hier 1 dagdeel tot 11.30 voor afgesproken.

Benodigdheden

Ieder kind heeft een mandje of tas met naam waar u zijn/ haar bij (voorkeur) gemerkte spullen in kunt doen, zoals:

- Reservekleding;
- Eventueel speen en/of knuffel;
- Voor baby's een slaapzak en voor oudere kinderen een pyjama.

Malin gaat zorgvuldig om met de eigendommen van uw kind. Het is verstandig om de eigendommen van uw kind te merken. We zijn niet aansprakelijk voor het kwijtraken of beschadigen van speelgoed, kleding of andere meegebrachte bezittingen van het kind.

Globale dagindeling

We hebben te maken met kinderen van verschillende leeftijden die ieder een eigen dagritme hebben. De globale dagindeling geeft rust en structuur aan de dag.

7.30; voorschoolse opvang of verlengde opvang kinderen worden gebracht.
7.45; kinderopvang kinderen kunnen worden gebracht.
8.15u tot 9.00 uur; zowel KDV als de peuters worden gebracht. Voor de ouders is er de gelegenheid om koffie/thee te drinken (vraag ons dit gerust) en de overdacht te doen en /of samen met uw kind op de groep een activiteit of spel te ondernemen.
Samen met de Pp-er kan het kind vervolgens afscheid nemen van de ouder en elkaar uitzwaaien bij het raam.
9.00 -9.25; vrij spelen zoals puzzelen, bouwen, knutselen, de autohoek of lezen in de leeshoek.
9.25; de themaklok , ter voorbereiding op het opruimen, wordt aangewezen.
9.35 gezamenlijk opruimen terwijl er een liedje over opruimen wordt gezongen.
9.40; kringetje met de peuters. Liedjes zingen, thema bespreken, boekjes lezen, bewegingsactiviteit, enz.
10.00; fruit en drinken. Dit alles wordt zelf klaargemaakt en ingeschonken door de peuter.

10.30; verschoning en toiletbezoek.
10.45; vrij spelen en/of gezamenlijke activiteit. Een creatieve activiteit, een spelactiviteit een beweeg activiteit. Bij droog weer wordt er buiten gespeeld en/of gewandeld.
11.45-12.15uur; kinderen kunnen worden opgehaald door ouders.
11.45-12.15 uur; broodmaaltijd.
12.30 uur; verschonen en/of naar bed gaan. Overige kinderen kunnen vrij spelen en/of knutselen;
14.00 uur; BSO kinderen worden opgehaald van school en krijgen drinken en koekje.
14.30 uur; kinderen uit bed en verschonen.
15.00 uur of 16.00 uur (buiten)spelen, vrije keuze of meedoen aan de aangeboden activiteit
15.30 uur fruit eten en wat drinken
16.30 uur; verschonen kinderen.
16.45 uur; handen wassen, drinken en eten van een cracker.
17.00 –17.45 uur; ophalen van de kinderen en informatie-uitwisseling.
17.45-18.15uur; ophalen verlengde opvang kinderen.

Voeding
Malin biedt verantwoorde opvang aan kinderen. Gezonde voeding is daar een belangrijk onderdeel van en we volgen de richtlijnen van het consultatiebureau. Goede voeding bevat alle belangrijke voedingsstoffen die nodig zijn voor de groei en ontwikkeling. Malin biedt gezonde voeding op vaste momenten van de dag en een gevarieerd aanbod.
De voeding waar wij voor zorgen bestaat uit het volgende:

- Vers fruit;
- Soepstengels, biscuitjes, crackers, maisknabbels, ontbijtkoek
- roosvicée, ranja of biologische appelsap en water
- Halfvolle melk / optimelk , thee
- Brood met hartig en zoet beleg

Zelf dient men te zorgen voor:

- Fles/borst voeding of andere babyvoeding
- Dieetproducten als uw kind een dieet volgt
- Warme maaltijd (voor kinderen tot ongeveer 1,5 jaar)
- Fles of tuitbeker.

Verjaardagen
Het is natuurlijk altijd een groot feest wanneer uw kind jarig is. Wij zetten de jarige job dan ook graag in het zonnetje. De verjaardag van het kind wordt (naar gelang leeftijd) op een passende manier in de groep gevierd. In overleg met de ouders kijken we welke dag de verjaardag gevierd wordt. Bij een verjaardag mag een kind natuurlijk ook een traktatie uitdelen. Niet alles is even geschikt voor kinderen dus bij twijfel of bij eventuele allergieën kunt u overleggen met Malin. Zie verder pedagogisch beleid 5.3

Ziekte / Afwezigheid
Als de temperatuur 38 ºC of hoger is en/of als kinderen ziek zijn, kunnen we in de groep niet de rust, zorg en aandacht geven die zieke kinderen nodig hebben. We vragen u dan ook de kinderen die dag niet naar de kinderopvang te brengen.
Heeft uw kind, voordat het naar de opvang gaat, medicatie gehad moet dit altijd vermeld worden aan de pedagogisch professional.
Als het kind tijdens het verblijf in de kinderopvang een lichaamstemperatuur van 38 °C of hoger heeft, neemt de leiding contact op met de ouders. Er wordt

overlegt tussen de leidster en de ouder wat het beste is voor het kind en wat in de gegeven situatie mogelijk is.

Het kind dient altijd opgehaald te worden bij 38,5 °C koorts.
In overleg met de ouder wordt aan een goede oplossing gewerkt. Indien nodig ligt de uiteindelijke beslissing of het kind wel of niet in de kinderopvang kan blijven bij de pp-ers van de kinderopvang. Ziekte van uw kind kan niet worden geruild.

Het kan in spoedgevallen noodzakelijk zijn om direct medische hulp in te roepen of om met uw kind naar het ziekenhuis te gaan. U wordt natuurlijk zo snel mogelijk hiervan in kennis gesteld. Het is daarom absoluut noodzakelijk dat wij u te allen tijde telefonisch kunnen bereiken. Wanneer uw kind bij Malin aanwezig is, nemen wij aan dat het gezond is en ook mee naar buiten kan. Zie ook pedagogisch plan hoofdstuk 7.3 en ons ziektebeleid.

Communicatie
Contacten tussen pedagogisch professionals en ouders zijn van groot belang voor de kwaliteit van de opvang. Door een goede afstemming over en weer zullen pedagogisch professionals in staat zijn om de kinderen tijdens hun verblijf op de kinderopvang beter te begrijpen en te begeleiden. Wij vinden het moment van brengen en halen van het kind belangrijk. Er is dan gelegenheid om informatie uit te wisselen.
Wij beschouwen u als deskundige van uw kind en hebben die kennis nodig.

Via een schrift (voor kinderen onder de 1 jaar) wordt door de Pp-er genoteerd hoe de dag van het kind geweest is en u als ouder kunt hier zaken opschrijven die voor de Pp-er van belang zijn. U kunt ook voor de Pp-ers hierin informatie over uw kind kwijt.

De communicatie onderhouden we ook op andere manieren:

- Tenminste eenmaal per jaar wordt er een (tien minuten) gesprek met ouder(s) gehouden. Dit gesprek gebeurt aan de hand van een observatie formulier. Op de BSO gebeurt dit alleen wanneer hier behoefte aan is. Het welbevinden van uw kind staat hierbij centraal.
- Ten minste één maal per jaar organiseren wij of de oudercommissie een ouderavond.
- We publiceren minimaal viermaal per jaar een nieuwsbrief
- Voor mededelingen maken we gebruik van de mail, website of het mededelingenbord.

Uiteraard kunt u altijd bellen als u wilt weten hoe het met uw kind gaat.
Daarnaast is het ook altijd mogelijk een afspraak voor een gesprek met ons te maken.
Zie ook pedagogisch plan hoofdstuk 8

Vervoer van en naar school
De kinderen worden gebracht en opgehaald door de Pp-ers of stagiaires- en/of vrijwilligers. Dit gebeurt lopend, met de fiets of de auto/ bus. Zie protocol uitstapjes /vervoer op onze website.
De pedagogische medewerker ziet toe op veiligheid op straat, tijdens speelsituaties en in contact met elkaar.

De eerste keer gaat de pedagogische medewerker naar school om persoonlijk kennis te maken met de leerkracht van het kind. De leerkracht ontvangt een kaartje met onze gegevens. Persoonlijk contact met de eigen leerkracht van het kind vinden we belangrijk i.v.m. overdracht van het kind.

Oudercommissie
Malin hecht aan inspraak van ouders over de opvang. Kinderopvang Malin heeft naast de oudercommissie(OC)van de locatie aan de Meengatstraat, tevens een aparte OC voor de Kleine Krijger. U kunt zich aanmelden voor één van deze commissies. Een O.C heeft als doel het behartigen van de belangen van kinderen en ouders. En dient als spreekbuis voor andere ouders. De O.C heeft medezeggenschap en adviesrecht over verschillende aspecten van de opvang. Zij heeft regelmatig overleg met de houders van Malin.

Gegevensverwerking/privacy

- Malin hanteert een privacy regelement dat is gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens.
- Malin verwerkt gegevens van/over de ouder/verzorger en het kind alleen in relatie tot de kinderopvang, onder voorbehoud van bij wet vastgelegde uitzonderingen. Dit geldt zowel voor de gegevens die Malin van de ouder/verzorger of het kind ontvangt als voor de gegevens die Malin ontvangt van een beroepsbeoefenaar in het kader van zijn beroepsuitoefening.
- Zowel met de aanmelding als met het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst verleent de ouder/verzorger toestemming voor de verwerking en het beheer van zijn gegevens en die van het kind.

Groepsgrootte / inzet pedagogisch professional
Bij Malin hanteren wij de normen volgens ‘Convenant kwaliteit kinderopvang’ en CAO kinderopvang. Deze regelingen betreffen o.a. hoeveel pedagogisch professionals erop een groep kinderen staan en de maximale groepsgrootte; het zogenoemde kind leidster ratio. Omdat wij met verticale groepen (alle leeftijden bij elkaar) werken kan dit per keer verschillen. Wij hanteren de toegestane bezetting om goede kwaliteit te kunnen blijven bieden. Daarnaast kan er een stagiaire en/ of vrijwilliger aanwezig zijn.

Kind afmelden
Wanneer uw kind niet naar de opvang kan komen, bijvoorbeeld vanwege ziekte of een andere reden, dan horen wij dit graag. Dit kan telefonisch of via de app. Bij afmelden kan de plek worden vergeven voor ruilaanvragen.
Wanneer het kind ziek wordt op Malin worden ouders z.s.m. geïnformeerd.
Bepalend is het ziektebeleid van Malin hierin.
Wij overleggen graag met u, dus is het van belang dat ouders bereikbaar zijn en zorgen dat de vernoemde gegevens, zoals telefoonnummers actueel zijn. Wijzigingen in bereikbaarheid dienen zo snel mogelijk bekend te zijn bij Malin.
Staat uw kind bij ons op de lijst voor opvang en hij/zij komt niet, zullen wij u bellen of appen om te informeren of dit klopt.

Veiligheid
Veiligheid is belangrijk binnen de kinderopvang. De Wet Kinderopvang, andere wetgeving zoals landelijke protocollen (bv. over wiegendood of speeltoestellen), richtlijnen van de gemeente en de brandweer, de normen van de HKZ (ISO 9001) en de GGD bieden ons hiervoor een duidelijk kader. Ook zijn alle Pp-ers en stagiaires in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag. Het spreekt voor zich dat de inrichting en het materiaal voldoen aan de gestelde veiligheidsnormen. Er wordt regelmatig gecontroleerd door de GGD en brandweer. Jaarlijks voert Malin een Risico-Inventarisatie &Evaluatie uit, die weer kan leiden tot verbeterpunten. De GGD rapportage kan worden ingezien door ouders op onze website,

info@kinderopvangmalin.nl en is een jaarlijks agendapunt voor de oudercommissie. Bij Malin hebben de pedagogische medewerkers allemaal minimaal de training kinder- EHBO gevolgd en enkele ook de training bedrijfshulpverlening (BHV). De herhalingstrainingen worden jaarlijks gevolgd. Er is tevens een noodplan aanwezig. Dit plan wordt regelmatig getoetst d.m.v. oefenen van ontruiming van het gebouw.

Hygiëne
Hygiëne is een verzamelnaam voor alle handelingen en handelingswijzen die ervoor zorgen dat mensen gezond blijven door ziekteverwekkers zo min mogelijk kans te geven zich te verspreiden.
We werken hygiënisch en hebben diverse schoonmaakoverzichten; hygiëne m.b.t. fysieke omgeving (schoonmaak van vloeren, meubilair e.d.) maar ook het omgaan met levensmiddelen (hoe om te gaan met flesvoeding e.d.) en verschonen van linnengoed etc.

Feedback

Informele feedback
We staan open voor feedback en bespreken waarnemingen, opmerkingen en ervaringen het liefst direct met betrokkenen. Uitgangspunt in onze communicatie is dat we spreken over zaken die ons of onze kinderen zelf aangaan. Ziet u iets waar u vragen over heeft, stel ze dan gerust aan de betrokken medewerker. Op dezelfde manier spreken de collega's bij Kinderopvang Malin elkaar aan. Soms is de verwachting anders dan uitvoering, of soms heeft u iets waargenomen wat ons ontgaan is. In alle gevallen stellen wij uw feedback op prijs. Een informeel gesprek werkt in dezen twee kanten op. Het stelt ons in de gelegenheid onze handelswijze te verduidelijken, anderzijds nemen wij, als lerende organisatie, uw opmerkingen mee naar onze teamvergaderingen.

Klachtenprocedure
We doen ons uiterste best om een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Toch kan het voorkomen dat er een verschil van inzicht over de uitvoering van dit beleid bestaat, zowel bij ouders/verzorgers als bij medewerkers. Aangezien feedback een belangrijk instrument in onze kwaliteitszorg is, willen wij op allerlei manieren borgen dat ouders en medewerkers zich over de uitvoering van ons beleid kunnen uiten. Zij kunnen ons altijd mailen of persoonlijk spreken voor feedback. Ook heeft Malin een klachtenprocedure voor ouders.

Interne klachtenprocedure ouders/verzorgers
Zowel een mondelinge als schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid over het handelen en/of over de dienstverlening, noemen wij een klacht.
"Bent u tevreden vertel het rond, heeft u een klacht vertel het ons" is het uitgangspunt van onze kinderopvang.
Het kan natuurlijk voorkomen dat een ouder ontevreden is over een werkwijze of andere zaken. Wij hopen natuurlijk dat dit niet zal voorkomen, maar indien u een klacht heeft, verzoeken wij de ouder zich tot een van de leidsters te wenden. Zij proberen binnen 1 week in overleg te komen tot een bevredigende oplossing voor beide partijen. We staan voor een open cultuur, waarin we elkaar persoonlijk aanspreken.

Ons uitgangspunt is, dat een klacht van een ouder/verzorger in direct contact tussen klager en betrokken medewerker snel en correct tot beider tevredenheid wordt afgehandeld.
Wanneer de medewerker in een persoonlijk gesprek niet tot tevredenheid van beide partijen tot een oplossing kan komen, dan wordt de ouder verwezen naar de algemeen leidinggevende.

Deze verzoekt de ouder zijn klacht binnen 2 weken op schrift te stellen met duidelijke klachtomschrijving en redenen en deze in te dienen.
De ontvangst van een schriftelijke klacht bevestigt de houder per ommegaande aan de opsteller. In het geval dat de klacht zich richt op het handelen van een medewerker, ontvangt deze een afschrift met kopie. Deze wordt mondeling en persoonlijk met elkaar doorgenomen. In beginsel wordt een schriftelijk klacht binnen 2 weken in behandeling genomen en uitgebreid onderzocht door de algemeen leidinggevende. Hiertoe nodigt deze de ouder binnen twee weken na ontvangst van de klacht uit voor een gesprek. Indien nodig kan de algemeen leidinggevende relevante aanvullende informatie van derden inwinnen en indien nodig de ouder hiervan op de hoogte stellen. De maatregelen/afspraken die voort zijn gekomen uit het gesprek worden schriftelijk vastgesteld en zo nodig ondertekend. De klacht wordt uiterlijk 6 weken na indiening afgehandeld.

Als het gesprek en de oplossing niet naar tevredenheid loopt kan de ouder de klacht schriftelijk melden bij de geschillencommissie.

Het staat de ouder echter ook altijd vrij om direct de klacht te melden bij het klachtenloket. Klachtenloket Kinderopvang op telefoonnummer 0900-1877, of info@klachtenloket-kinderopvang.nl. Dit is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie.

Malin is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang, conform de Wet Klachtrecht:

De Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.sgc.nl

Financiën

Facturering

Maandelijks worden de afgesproken uren (zie plaatsingsovereenkomst) aan de klant in rekening gebracht. Bij facturering wordt uitgegaan van de opgegeven blokafname (uitgaande van 40 weken, exclusief de vakanties) en de daarbij behorende kosten voor het lopende kalenderjaar. Dit wordt gedeeld door 12 maanden en automatisch geïncasseerd. Op deze manier betalen ouders iedere maand hetzelfde bedrag. Eventuele extra opvanguren, worden per maand in rekening gebracht.
Wordt de opvang binnen één jaar beëindigd/opgezegd dan zal er een herberekening plaatsvinden over de afgelopen periode dat het kind op de kinderopvang aanwezig is geweest.

Betalingsvoorwaarden

U bent verantwoordelijk voor tijdige betaling aan kinderopvang Malin.
Malin staat ingeschreven in het landelijk register Kinderopvang. Dit is van belang om in aanmerking te komen voor de Kinderopvangtoeslag. De ouder/verzorger is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van de kinderopvangtoeslag bij de belastingdienst!
Betaling geschiedt eens per maand en niet langer dan 1 maand vooruit.
Malin werkt met automatisch incasso. De bank ontvangt van Malin op de 25ste van de maand een opdracht om dit bedrag van uw bank te incasseren.

Debiteurenbeleid

De klant is in verzuim indien automatische incasso niet slaagt.
De klant ontvangt een aangetekend schriftelijke betalingsherinnering en de klant heeft de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. In deze betalingsherinnering wordt de klant gewaarschuwd dat als er nog geen betaling plaats vindt de plaatsingsovereenkomst onmiddellijk wordt opgezegd door Malin. Overigens ontslaat dit de klant niet van zijn betalingsverplichting. De extra gemaakte kosten (zoals wettelijke rente; buitengerechtelijke kosten; …) en de kosten van het ingeschakelde incassobureau die de debiteurenprocedure met zich meebrengt worden in rekening gebracht bij de klant.

Toegankelijkheid

- Malin is toegankelijk voor elk kind, vanaf 10 weken, zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Malin en de ouder/verzorger.
- Malin en ouder/verzorger zijn verplicht in het geval dat het kind voor een periode langer dan 3 maanden op de kinderopvang/BSO afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van en de vergoeding voor de kindplaats.
- Malin behoudt zich het recht voor een geplaatst kind opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoeftig is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen de kinderopvang en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van haar mag worden verwacht.
- Indien een geplaatst kind, of de ouder/verzorger zelf, nadat hij daartoe is aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid en/of veiligheid van de overige aanwezige kinderen en/of pedagogische medewerker of dat het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft Malin het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de kinderopvang te weigeren en de plaatsingsovereenkomst op te zeggen.

Aansprakelijkheid

Malin heeft voor de gevallen dat zij ter zake van de opvang aansprakelijk gesteld kan worden, een verzekering voor Wettelijke Aansprakelijkheid alsmede ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij Malin werkzame personeel. Indien Malin aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekering van Malin wordt gedekt c.q. uitgekeerd. Ouders zijn Wettelijke Aansprakelijk te stellen voor schade veroorzaakt door hun kind. Malin is niet aansprakelijk voor het kwijtraken of beschadigen van speelgoed, kleding of andere meegebrachte bezittingen van het kind.

Overmacht

Storingen op 1 van de locaties ten gevolge van overmacht, (bijvoorbeeld storingen, overstromingen, stopzetting van de levering door openbare nutsbedrijven, staking, andere ongevallen, brand, e.d) ontslaan Malin van het nakomen van de uitvoeringsplicht van de dienstverlening zonder dat de klant uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interesse kan doen gelden. Ingeval van overmacht zal Malin daarvan onverwijld mededeling doen aan de klant en zal ze al het mogelijke ondernemen om deze overmacht situatie te verhelpen en / of te voorkomen.

Indien het mocht komen vast te staan dat één of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden nietig zijn c.q. vernietigbaar zijn, blijven de overige besluiten in deze Voorwaarden onverminderd van kracht. Partijen zullen de nietige dan wel niet vernietigbare bepalingen vervangen door een besluit die wel geldig en verbindend is en die - qua inhoud en strekking zo min mogelijk zal afwijken van deze oorspronkelijke overeenkomst.

Tot slot vragen wij u om het pedagogische beleid en protocollen en verklaringen door te nemen en ons te attenderen op gebreken en eventuele aanvullingen en toevoegingen.

November 2024