

Algemene voorwaarden opvangjaar 2022



Kinderdagverblijf Natuur-luck
Marmelhorstweg 2
7083 AJ Voorst

Geactualiseerd op: 19 januari 2021

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1.1. Openingstijden;	4
1.2. Sluitingsdagen;	4
1.3. Haal en brengtijden;	4
2.1. Opvangpakket;	4
2.2. Minimaal 2 dagen opvang;	4
3. Inschrijfformulier;	4
4. Wijzigingen N.A.W. gegevens;	5
5. Ruilen van vaste dagen;	5
6. Incidentele opvang;	5
7.1. Ophalen van uw kind;	6
7.2. Ophalen van uw kind door een ander;	6
7.3. Te laat ophalen;	6
8. Echtscheiding;	6
9.1 Opvangkosten;	6
9.2. Facturatie;	6
9.3. In gebreke blijven van betaling;	7
10. Opvang annuleren;	7
11. Opzegtermijn;	7
12. Tussentijds wijzigen overeenkomst;	7
13. Uitsluiting van plaatsing	7
14. Ouderportaal;	8
15. AVG;	8
16.1. Opvanggroepen;	8
16.2. Groepen samenvoegen;	9
17. Inzet PM'ers;	9
18. Stagiaires;	9
19. Pedagogisch beleidsplan;	9
20. Vierogen principe;	9
21. GGD inspectie rapport;	10
22. Risico inventarisatie veiligheid en gezondheid;	10
23. Hygiëne	10
24. Ziek zijn;	10
25. Medicijnen;	10
26. Slaapruimtes;	10
27. Aansprakelijkheid;	11

26.1. Toegangspoorten;	11
26.2. Voordeur;	11
26.3. Gebruik van de entree;	11
27.1. Parkeren en rijrichting;	11
27.2. Fietsen en fietskarren;	11
28. Groepsapp;	12
29. Nieuwsbrieven;	12
30. Oudercommissie;	12
31. Klachtenprocedure	12

Inleiding

Deze algemene voorwaarden zijn een aanvulling op het contract. Bij het ondertekenen van het contract gaat u akkoord en bent u op de hoogte van onze algemene voorwaarden.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de opvang die Kinderopvang Natuur-luck biedt aan kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar, of tot de eerste dag dat het kind naar de basisschool gaat.

1.1. Openingstijden;

Kinderdagverblijf Natuur-luck is 5 dagen per week geopend, te weten maandag t/m vrijdag van 7:30 uur – 18:00 uur, 50 weken per jaar.

1.2. Sluitingsdagen;

Kinderdagverblijf Natuur-luck is gesloten op vastgestelde vrije dagen volgens de CAO kinderopvang.

Deze feestdagen gelden niet als tegoed en kunnen dan ook niet op een ander moment ingezet worden. Ook vindt er geen restitutie plaats van de kosten van de opvang op feestdagen. Onderstaande hebben wij voor u gemeld op welke dagen wij gesloten zijn:

- Tweede paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (éénmaal in de 5 jaar)
- Hemelvaartsdag
- Tweede pinksterdag
- Zomervakantie (de eerste week van augustus), in 2021 van 1 t/m 5 augustus.
- Kerstvakantie van 24 december t/m 1 januari)

1.3. Haal en brengtijden;

- 's morgens brengen tussen 7:30 uur en 9:00 uur
- 's middags ophalen tussen 16:00 uur en 18:00 uur

Uiteraard mag u indien nodig uw kindje eerder op komen halen, u moet dit vooraf aan ons doorgeven zodat wij daar rekening mee kunnen houden.

Uw kindje eerder brengen dan 7:30 uur is niet toegestaan. Het kinderdagverblijf opent om 7:30 uur, vanaf dat moment ontvangen wij jullie graag.

Het kinderdagverblijf sluit 's avonds stipt om 18:00 uur.

Wij vragen u dan ook vriendelijk, doch dringend, uw kindje voor 18:00 uur op te halen en uiterlijk 18:00 uur het kinderdagverblijf te verlaten.

Bent u te laat, dan zijn wij genoodzaakt u daarvoor extra kosten in rekening te brengen. In dit geval berekenen wij minimaal 1 uurtarief aan u door.

2.1. Opvangpakket;

Bij kinderopvang Natuur-luck neemt u opvang af gedurende 50 weken per jaar, 10,5 uur per dag. Kinderdagverblijf Natuur-luck biedt een all-inclusive tarief. Luiers, verzorgingsproducten, warme maaltijd, fruit, tussendoortjes en drinken zijn bij de prijs inbegrepen. Uitzondering op de inbegrepen voeding zijn speciale voedingen, zoals bij een allergie. We vragen u om zelf een fles en evt. een speen mee te brengen die bij ons blijft.

2.2. Minimaal 2 dagen opvang;

Bij kinderopvang Natuur-luck neemt u minimaal 2 dagen per week opvang af. Dit is voor de duur van 50 weken per jaar, minimaal 21 uur per week.

3. Inschrijfformulier;

Nadat er een kennismakingsgesprek heeft plaatsgevonden en u kiest voor onze opvang kunt u uw inschrijving doen via het digitale inschrijfformulier op onze website.

Voor inschrijving vragen wij eenmalig €25,00. U ontvangt van ons een bevestiging van inschrijving en de factuur, na ontvangst van het inschrijfgeld is de inschrijving definitief en reserveren de plek voor uw kind.

4. Wijzigingen N.A.W. gegevens;

Voor iedere wijziging zoals o.a. familiegegevens, telefoonnummers of voor het aanvragen van een wijziging van uw contract, dient u dit aan te geven via de ouderlogin van Portabase of via de mail info@kinderopvangnatuur-luck.nl.

5. Ruilen van vaste dagen;

Bij kinderopvang Natuur-luck bieden wij de mogelijkheid om een dag te ruilen. Ruilen is echter een extra service en is alleen mogelijk wanneer de wettelijke BKR dit toelaat. Voor het ruilen gelden de volgende voorwaarden en afspraken:

- Een ruilverzoek dient u zelf via het ouderportaal aan te vragen
- Ruilverzoeken die we via de mail of app ontvangen kunnen wij helaas niet in behandeling nemen. U mag om bevestiging vragen via de app.
- Het ruilverzoek wordt goed of afgekeurd, deze bevestiging ontvangt u automatisch via de mail.
- Contractuele opvangdagen die op een vastgestelde vrije dag vallen kunt u niet inzetten als ruildag. U ontvangt daarvoor ook geen restitutie.
- Ruilen is mogelijk 1 maand voor en 1 maand na de week waarin de ruiling valt (totaal 2 maanden). De ruil dag moet vooraf ingediend zijn.
- Uw kindje wordt bij een ruil dag in de eigen opvang groep geplaatst. Alleen met uw toestemming kan het in een andere groep geplaatst worden.
- Wanneer wij vanuit pedagogisch oogpunt beoordelen dat het niet in het belang is van uw kindje, om uw kindje in een andere dan de eigen stamgroep te plaatsen dan zullen wij het ruilverzoek afkeuren.
- Bij frequent ruilen van dezelfde dag bespreken wij met u de mogelijkheden om de opvang dag structureel te wijzigen.
- Vakantiedagen die u binnen uw plaatsingsovereenkomst opneemt zijn inzetbaar als ruildagen, echter geldt ook hier dat dit een extra service is en geen recht.
- Vervalt uw vakantie en hebt u wel gebruik gemaakt van ruildagen dan worden de kosten van de reeds gebruikte ruildag(en) in rekening gebracht.
- Over de vakantiedagen die u niet gebruikt vindt geen restitutie van de ongebruikte opvangdagen plaats.
- Tussentijds de plaatsingsovereenkomst beëindigen i.v.m. vakantie is niet toegestaan.

6. Incidentele opvang;

Wanneer u een extra dag opvang wilt aanvragen doet u dit via de ouderlogin van Portabase. Heeft u dringend op zeer korte termijn extra opvang nodig en is het invullen via de ouderlogin niet meer mogelijk, kunt u contact opnemen met kinderopvang Natuur-luck 06-32456969 of Lieve 06-82591355.

- Uw kindje wordt ook voor de incidentele opvang in de eigen opvanggroep geplaatst. Enkel met uw toestemming zal een kindje in de andere groep opgevangen mogen worden.
- Bij incidentele opvang mag de maximale groepsgrootte niet overschreden worden (ook hier geldt de BKR).
- De incidentele opvang heeft het normale uurtarief

- De incidentele opvang wordt maandelijks achteraf aan u gefactureerd, tenzij vooraf bekend, dan wordt de incidentele opvang vooraf aan u gefactureerd.
- Incidentele opvang die reeds aan u is gefactureerd kan niet meer ongedaan gemaakt worden.
- Niet gebruikte incidentele opvang kunt u niet inzetten als een ruil dag.
- Indien ouders structureel gebruik maken van incidentele opvang, bespreken wij de mogelijkheden met u om de opvang structureel uit te breiden.
- De incidentele opvang wordt aan ouders middels het ouderportaal goed of afgekeurd bevestigd.

7.1. Ophalen van uw kind;

Wij proberen ervoor te zorgen dat de spullen van uw kind aan het einde van de dag weer in de tas zitten, hier mag u niet vanuit gaan. U bent zelf verantwoordelijk voor alle meegebrachte spullen van uw kind(eren).

Als de kinderen buiten spelen tijdens het ophalen dan is het absoluut niet toegestaan uw kind over het hek te tillen.

7.2. Ophalen van uw kind door een ander;

Wordt uw kind door iemand anders opgehaald?

Dit moet u vooraf telefonisch of mondeling doorgeven aan de vaste PM-ers van uw kind. Alleen met uw toestemming mag uw kind door iemand anders opgehaald worden. Wij geven uw kind aan niemand anders mee wanneer wij niet door u op de hoogte zijn gebracht.

7.3. Te laat ophalen;

Kinderen dienen binnen de ophaal tijden worden opgehaald. Bij het niet tijdig ophalen van uw kind volgt een mondelinge waarschuwing. Bij een tweede keer een schriftelijke waarschuwing en brengen wij een uur extra in rekening. Bij een derde keer hebben wij het recht om de opvang per direct te beëindigen zonder dat daarbij de opzegtermijn van 1 maand in acht wordt genomen.

8. Echtscheiding;

In situaties van echtscheiding/voogdij kwesties dienen er afspraken gemaakt te worden wie bevoegd is om uw kind op te halen.

Wij hebben hier een schriftelijke bevestiging van nodig.

9.1 Opvangkosten;

De opvangkosten worden jaarlijks in november geïndexeerd in november en uiterlijk op 1 december aan de ouders bekend gemaakt.

Alvorens het doorvoeren van een prijsstijging wordt de oudercommissie geïnformeerd en indien nodig kan de oudercommissie een schriftelijk advies uitbrengen omtrent de verhoging.

Indien er tussentijds stijgingen (bijv. loonsverhogingen vanuit de CAO kinderopvang en/of wetwijzigingen) doorgevoerd moeten worden, wordt ook dit vooraf bij de oudercommissie bekend gemaakt.

9.2. Facturatie;

Kinderdagverblijf Natuur-luck factureert de opvangkosten per maand vooruit. Wij werken uitsluitend met automatische incasso. De opvangkosten worden maandelijks

rond de 20^e afgeschreven van uw rekening. De maandfactuur voor de kinderopvang kunt u terug vinden in het ouderportaal, zo ook de jaaropgave. Dit kunt u terug vinden onder het kopje facturen en downloads.

Voorbeeldberekening:

U maakt 2 dagen per week gebruik van de opvang.

10,5 uur per dag X 2 = 21 uur per week

Natuur-luck is 50 weken per jaar geopend

50 weken X 21 uur = 1050 uur op jaarbasis

1050 uur : 12 maanden = 87,50 uur per maand

De uur prijs is €8,60

1050 X €8,60 = €9030,00 per jaar : 12 maanden = €752,50 per maand

9.3. In gebreke blijven van betaling;

Indien de betaling niet via de automatische incasso is gelukt, is de ouder/verzorger verplicht zorg te dragen voor de betaling naar Kinderopvang Natuur-luck. Deze dient uiterlijk binnen 10 dagen en onder vermelding van het factuurnummer betaald te worden.

Als de betalingstermijn is verlopen hebben wij het recht om de opvang per direct te beëindigen zonder dat daarbij de opzegtermijn van 1 maand in acht wordt genomen.

10. Opvang annuleren;

De overeenkomst kan tot twee maanden tot de ingangsdatum van de opvang per brief of per e-mail geannuleerd worden. Is deze termijn van twee maanden verstreken, dan bedragen de kosten voor de annulering twee maal het overeengekomen maandbedrag voor de kosten van de kinderopvang.

11. Opzegtermijn;

Bij tussentijdse opzegging hanteert Kinderopvang Natuur-luck een opzegtermijn van 1 maand. Dit betekent dat u 1 maand van te voren de overeenkomst moet opzeggen. Het gaat om een kalendermaand. De opzegtermijn gaat in vanaf de 1e van de volgende maand. Stel: u wilt per 1 april de opvang beëindigen, dan moet u de opzegging uiterlijk voor 1 maart schriftelijk of per mail hebben ingediend.

12. Tussentijds wijzigen overeenkomst;

Bij een wijziging van het aantal dagen dient een nieuw contract overeengekomen te worden.

- Een aanvraag voor een extra dag dient u per mail in te dienen.
- Wij nemen contact met u over de mogelijkheden die er wel of niet zijn.
- De overeenkomst kan niet aangepast worden naar minder dan 2 dagen (21 uur)

13. Uitsluiting van plaatsing

Indien Kinderopvang Natuur-luck, ter eigen beoordeling, vaststelt dat een kind gedrag vertoont dat de mentale en/of fysieke gezondheid dan wel veiligheid van het kind zelf, de overige opgevangen kinderen of het personeel schaadt. Het gedrag na benoeming aan ouders geen substantiële verbetering vertoont, behoud

Kinderopvang Natuur-luck zich het recht voor ter bescherming van de opvangsituatie het contract per direct te beëindigen.

Indien een geplaatst kind zonder opgave van redenen vier weken of langer afwezig is, kan Kinderopvang Natuur-luck een ander kind voor dit kind in de plaats stellen, onverminderd de verschuldigdheid van de betaling van het overeengekomen tarief. Kinderopvang Natuur-luck is dan bevoegd het contract per direct te beëindigen.

14. Ouderportaal;

Binnen kinderopvang Natuur-luck maken wij gebruik van het Ouderportaal van Portabase.

Ouders ontvangen na inschrijving toegang tot hun eigen ouderaccount. In het ouderaccount kunt u alles terug vinden wat met de opvang te maken heeft:

- Persoonlijke gegevens van u en uw kind
- Facturen van de opvang
- Jaaropgave
- In welke groep het kind is geplaatst
- Algemene voorwaarden/ Huishoudelijk reglement
- Informatie voor nieuwe ouders
- Protocol zieke kinderen en medicijnen
- Protocol flesvoeding/ borstvoeding
- Protocol fotomateriaal
- Klachtenformulier
- Pedagogisch beleidsplan
- Beleid veiligheid en gezondheid
- Inspectierapport GGD
- Toestemmingsformulier toedienen medicijnen
- Ruilverzoeken aanvragen
- Incidentele opvang aanvragen
- Uw tweede of volgende kind inschrijven
- Berichten en foto's van de PM-ers over de kinderen

Het plaatsen van foto's en berichten in het ouderportaal is een extra service die wij u als kinderdagverblijf graag aanbieden. Echter is het geen verplichting vanuit kinderdagverblijf Natuur-luck om dagelijks berichten te plaatsen in het ouderportaal. Onze prioriteit gaat uit naar de persoonlijke aandacht voor de kinderen en voor u tijdens de haal en breng momenten.

15. AVG;

Wij gaan zeer zorgvuldig om met de persoonsgegevens die bij ons bekend zijn. Bij Portabase staan uw gegevens in een beveiligde omgeving.

Wij verstrekken uw gegevens uitsluitend met de overheidsinstantie waartoe wij verplicht zijn zodat u gebruik kunt maken van de kinderopvangtoeslag.

16.1. Opvanggroepen;

Kinderopvang Natuur-luck biedt opvang aan kinderen in de leeftijd van 10 weken tot 4 jaar. Wij werken met 2 verticale groepen, groep Natuur-luck en groep Lieve.

- In groep Natuur-luck worden maximaal 16 kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar opgevangen.
- In groep Lieve worden maximaal 12 kinderen in leeftijd van 0 tot 4 jaar opgevangen.

Elk kind komt minimaal 2 dagen naar de opvang en wordt altijd opgevangen in dezelfde stamgroep.

16.2. Groepen samenvoegen;

Wanneer er binnen kinderopvang Natuur-luck een lagere dag bezetting van de groepen is kan het in uitzonderlijke of in bijzondere omstandigheden voorkomen dat we de groepen samen voegen. Denk bijvoorbeeld aan de vakantie periode. Aan ouders wordt vooraf, waar mogelijk, bekend gemaakt wanneer dit van toepassing is.

17. Inzet PM'ers;

Bij kinderopvang Natuur-luck werken wij met de landelijk voorgeschreven beroepskracht kind ratio (BKR). Het aantal beroepskrachten wat op een groep wordt ingezet, wordt bepaald aan de hand van het aantal aanwezige kinderen en de leeftijd van de aanwezige kinderen in de groep.

Wat betekend dat het aantal aanwezige kinderen niet altijd bepalend is voor de inzet van het aantal PM'ers. Zo kan het voorkomen dat bij 12 aanwezige kinderen tot 4 jaar 3 PM'ers ingezet moeten worden volgens de BKR. Het kan ook voorkomen dat er bij 12 aanwezige kinderen tot 4 jaar 2 PM'ers ingezet in moeten worden volgens de BKR.

Wij vinden het welbevinden van de kinderen van groot belang. Soms maken wij bewust de keuze om tijdelijk een extra leidster in te zetten zodat ieder kind voldoende aandacht krijgt.

18. Stagiaires;

Bij kinderopvang Natuur-luck kunnen stagiaires ingezet worden binnen de groepen. Stagiaires zijn aanwezig onder toezicht en begeleiding van een gediplomeerde PM'er. Afhankelijk van het opleidingsjaar, niveau en opleidingsvorm kunnen stagiaires als volwaardige gediplomeerde PM'ers ingezet worden. Denk bijvoorbeeld aan een vakantieperiode. Evengoed is er altijd een vaste medewerker aanwezig.

19. Pedagogisch beleidsplan;

Bij kinderopvang Natuur-luck werken wij met een pedagogisch beleidsplan. Wij hechten veel waarde aan kwalitatieve goede kinderopvang voor ieder kind. Ook hechten wij grote waarde aan de tevredenheid van ouders. Het pedagogisch beleidsplan kunt u terug vinden in de ouderlogin. Deze huisregels zijn onderdeel van het pedagogisch beleidsplan.

20. Vierogen principe;

Bij kinderopvang Natuur-luck werken wij volgens het vierogen principe. Dit beleid is opgenomen in ons pedagogisch beleidsplan. Het vierogen principe zorgt ervoor dat een PM'er nooit haar werkzaamheden kan uitvoeren zonder daarbij door een tweede volwassenen gehoord of gezien te worden. Daarnaast is er een achterwacht regeling die er ten alle tijden binnen 15 minuten aanwezig kan zijn bij calamiteiten. Daarbij zijn de ruimtes voorzien van veel ramen zodat er een open sfeer en uitstraling is waardoor er veel zicht is op elkaar.

21. GGD inspectie rapport;

Het jaarlijkse inspectie rapport van de GGD is voor ouders terug te vinden op de website van kinderopvang Natuur-luck www.kinderopvangnatuur-luck.nl
Ook kunt u in het landelijk register kinderopvang (www.landelijkregisterkinderopvang.nl) het inspectierapport terug vinden.
Het inspectie rapport wordt ook aan de oudercommissie overhandigd en met hen besproken.

22. Risico inventarisatie veiligheid en gezondheid;

Veiligheid en gezondheid vinden wij binnen kinderopvang Natuur-luck enorm belangrijk. Daarom zijn wij werkzaam met een actueel veiligheid en gezondheidsbeleid. Beleid veiligheid en gezondheid kunt u terug vinden in de ouder login.

23. Hygiëne

Wij hechten een grote waarde aan een schone, hygiënische speelomgeving voor de kinderen. Gedurende de hele dag dragen wij zorg voor een hygiënische verantwoorde verzorging en omgeving van en voor uw kind.

Binnen dragen alle kinderen sokken of sloffen van ons zodat straatvuil buiten de kinderopvang blijft. Tijdens haal en brengmomenten dragen ouders schoenhoezen. Tijdens het buiten spelen dragen de kinderen hoofdzakelijk regen/winter laarzen van ons. Voor de PM'ers zijn ook laarzen aanwezig.

Heeft uw kindje onderweg naar het kinderdagverblijf gepoept dan stellen wij het op prijs dat u dit in ieder geval meldt of indien mogelijk u uw kind zelf bij ons verschoont.

24. Ziek zijn;

In geval van ziekte of als uw kind niet komt verwachten wij van u dat u dit voor 9:00 uur 's morgens telefonisch of via de app aan ons doorgeeft.

Mocht uw kind langdurig ziek zijn (2 maanden) dan stellen wij voor om in een persoonlijk gesprek met ons een overeenstemming te bereiken over de kosten, die normaliter door betaald moeten worden.

Als uw kind ziek wordt op het kinderdagverblijf bellen wij u op.

Afhankelijk van wat uw kind heeft en hoe hij zich voelt wordt er al dan niet door de pedagogisch medewerker besloten dat u uw kind op dient te halen (zie hiervoor "protocol ziek zijn").

Wanneer uw kind ziek is en niet naar de kinderopvang kan komen of ziek opgehaald moet worden kunt u deze dag niet inhalen.

Binnen kinderopvang Natuur-luck zijn alle PM'ers in het bezit van een diploma kinder- EHBO en er is altijd een PM'er aanwezig die in het bezit is van BHV-diploma.

25. Medicijnen;

Indien uw kind medicijnen nodig heeft tijdens zijn verblijf op de kinderopvang, moet hiervoor een toestemmingsformulier ingevuld en ondertekend worden. Dit formulier is in het ouderportaal te vinden en op de groep aanwezig, houdt u er rekening mee dat dit meer tijd in beslag kan nemen bij het wegbrengen. Wij dienen nooit medicijnen toe zonder uw toestemming.

26. Slaapruimtes;

Ouders mogen alleen in de slaapruimtes komen onder begeleiding van de PM'ers.

27. Aansprakelijkheid;

Kinderopvang Natuur-luck is niet aansprakelijk voor het zoek of stuk raken van kleding, speelgoed of andere persoonlijke bezittingen. Wilt u uw kind dan ook geen persoonlijke bezittingen/speelgoed van thuis meegeven.

Kinderopvang Natuur-luck heeft een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid evenals een ongevallen verzekering afgesloten ten behoeve van kinderen en de medewerkers van kinderopvang Natuur-luck.

26.1. Toegangspoorten;

Kinderopvang Natuur-luck is toegankelijk middels een grote en een kleine poort. Deze dienen altijd gesloten te worden na gebruik!

26.2. Voordeur;

Tijdens de haal en brengmomenten van 7:30 uur tot 9:00 uur en van 16:00 uur tot 18:00 uur is de voordeur geopend. Tussen 9:00 uur en 16:00 uur is deze deur en de kleine toegangspoort op slot. Komt u binnen deze tijd naar de opvang dan kunt u aanbellen.

26.3. Gebruik van de entree;

- Voor beide groepen zijn er kapstokken in de eigen entree
- De jassen/schoenen en tassen van de kinderen mag u in de entree achter laten op de daarvoor bestemde plaats.
- Graag gebruik maken van een kleine tas/rugzak
- Zorg er A.U.B. voor dat de naam van uw kind overal in staat.
- Alle kinderen doen bij binnenkomst de schoenen uit en mogen gebruik maken van sokken of sloffen
- Voor ouders en/ of broertjes en zusjes liggen er schoenhoezen om aan te doen voor het betreden van de groep
- De Maxi-Cosi van de baby kunt u in de entree onder de kapstok laten staan
- Tassen van ouders mogen niet onbewaakt in de entree blijven staan of in de groep onbewaakt op de grond neergezet worden. Let erop dat u uw tas bij u houdt
- De meegebrachte voeding en schriftjes mogen in het daarvoor bestemde karretje geplaatst worden. Met uitzondering van borstvoeding, deze moet direct mee en in de koelkast geplaatst worden

Wij vragen aan u om er mede zorg voor te dragen dat de hal voorzien blijft van een vrije doorloop.

27.1. Parkeren en rijrichting;

Er zijn parkeerplaatsen aan de binnenweg van kinderopvang Natuur-luck.

De binnenweg is een éénrichtingsweg. U mag via de Stakenborgweg inrijden en u verlaat het terrein aan de Marmelhorstweg.

27.2. Fietsen en fietskarren;

Wanneer u uw kind op de fiets komt brengen/halen kunt u uw fiets parkeren op de parkeerplek voor de zwarte poort. Wilt u deze dan wel zo plaatsen dat alle ouders en kinderen een vrije doorgang behouden.

28. Groepsapp;

Bij kinderopvang Natuur-luck is iedere groep in het bezit van een mobiele telefoon. Hierin staat onder de naam van uw kind een groepsapp waarin (beide) ouders zitten. Deze app is bedoelt voor het delen van bijzonderheden m.b.t. tot uw kind of de opvang.

29. Nieuwsbrieven;

U ontvangt tenminste één keer per kwartaal een nieuwsbrief waarin wij leuke weetjes, nieuwe informatie en bijzonderheden vermelden. De nieuwsbrieven worden verzonden in de groepsapp.

30. Oudercommissie;

Bij kinderopvang Natuur-luck werken wij met een oudercommissie die bestaat uit ouders vanuit het kinderdagverblijf.

De oudercommissie zit ongeveer twee maal per jaar bij elkaar en denkt mee in het beleid en de uitvoering daarvan. Hoe ervaren zij de dagelijkse praktijk als ouders? De oudercommissie is een schakel tussen ons en de ouders. Wij horen dan ook graag hoe de oudercommissie onze opvang ervaart en waar verbeterpunten of juist successen liggen.

U kunt contact opnemen met de oudercommissie middels het volgende mailadres oudercommissie@kinderopvangnatuur-luck.nl

31. Klachtenprocedure

Wij begrijpen dat er klachten kunnen ontstaan. Uiteraard proberen wij er alles aan te doen om u als ouder een tevreden gevoel te geven. Maar dan nog is het mogelijk dat er klachten ontstaan. Klachten horen wij graag direct van ouders. Zodat wij ook weten wat de ervaring van ouders is, waar zij tegen aan lopen. Het liefst horen wij dit mondeling zodat wij met elkaar in gesprek kunnen gaan. Zodat wij kunnen horen waar ouders behoefte aan hebben, maar ook zodat wij eventueel uitleg kunnen geven of juist kunnen ontdekken wat wij anders kunnen doen.

Wij zijn klachten dan ook als kansen en mogelijkheden om te verbeteren.

Ouders kunnen klachten/aandachtspunten aangeven bij de PM-er van de groep, bij Gaby of Nicole of bij de oudercommissie.

Ten alle tijden kunnen ouders ook rechtstreeks een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie kinderopvang, waar kinderopvang Natuur-luck bij aangesloten is (geschillen commissie kinderopvang).

Klachtenloket kinderopvang

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Mocht u vragen hebben omtrent de dagelijkse gang van zaken of hebt u vragen die betrekking hebben op onderstaande punten, dan kunt u contact opnemen met Gaby en Nicole, zij zijn bereikbaar per mail info@kinderopvangnatuur-luck.nl

- Plaatsingsovereenkomst
- Plaatsingsvoorwaarden

- Vragen omtrent ruilverzoeken
- Facturatie
- Lange termijn planning
- Pedagogisch beleid
- Pedagogische kwaliteit in de opvang
- Opvoed ondersteuning