

Informatieboekje

Kinderdagverblijf Junglehoek



**Leharstraat 111
5011 KB Tilburg**

Datum versie: 15.08.2025

Inhoud

Inleiding	1
Het kinderdagverblijf	2
1. Doel van het kinderdagverblijf	2
1. Emotionele veiligheid	2
2. Persoonlijke ontwikkeling	2
3. Sociale ontwikkeling	3
4. Normen en waarden	3
Groepen	3
1. Baby- en dreumesgroep Baloe	3
1.1. Extra aandacht voor de allerkleinsten	3
1.2. Vaste gezichtencriterium	4
1.3. Wipstoelen & loopwagen gebruik	4
2. Peutergroep Mowgli	4
2.1. Aandacht voor kinderen in de Nederlandse taalontwikkeling	4
2.2. Mentorschap omtrent ontwikkeling en welbevinden	5
Medewerkers	5
Dagindeling	6
1. Dagindeling: baby	6
2. Dagindeling: dreumes	6
3. Dagindeling: peutergroep	7
4. Drie-uursregeling	7
Ontwikkelingsgerichte activiteiten	7
Openingstijden	8
1. Breng- en haalcontact	8
2. Ophalen door andere personen	8
Hoe wij werken	8
1. Eigen spulletjes	8
2. Naam op spulletjes	9
3. Voeding	9
4. Zindelijkheid	9
5. Schriftje	10
6. Oproepkrachten	10
7. Stagiaires	10
8. Groepshulp	10
9. Vrijwilligers	10
10. Vakanties	10
11. Activiteiten buiten het kinderdagverblijf	11
12. Sloffenbeleid	11
Afspraken over opvang en betaling	11
Eenmalig een extra dag of ruilen van dag	11
Wijziging van uw contract	11
Opzegtermijn	11
Als uw kind ziek is	12
Eerste hulp	12

Uw kind bij Junglehoek	13
1. De wenperiode	13
2. Doorstromen	13
3. Verjaardag en traktatie	13
Traktatie	13
4. Afscheid nemen	13
Ouders	14
1. Kennismaking gesprek/ intakegesprek	14
2. Nieuwsbrief	14
3. Oudercommissie	14
4. Klachten reglement	14
5. Vertrouwenspersoon	14
5. Risico-inventarisatie	15
BIJLAGE 1: 3-uursregeling	16
BIJLAGE 2: Klachtenregeling	17-18

Inleiding

Wat fijn dat we voor uw kind mogen (gaan) zorgen bij kinderdagverblijf Junglehoek.
In dit informatieboekje vindt u alles wat u wilt weten over onze werkwijze, de dagelijkse gang van zaken en wat u van ons kunt verwachten.

We hopen dat het boekje antwoord geeft op uw vragen. Heeft u na het lezen toch nog iets wat u wilt weten of bespreken? Neem dan gerust contact met ons op, we denken graag met u mee.

U kunt ons altijd even bellen of mailen:

E-mail : junglehoek@outlook.com

Telefoon : 06 – 45 16 49 91

Met vriendelijke groet,
Team Junglehoek

Het kinderdagverblijf

1. Doel van het kinderdagverblijf

Bij Junglehoek is ieder kind uniek, met een eigen persoonlijkheid, een groeipatroon en een ontwikkelingspatroon. Door de verschillende levensovertuigingen en sociale achtergronden vinden wij elk kind bijzonder en verschillend van anderen. Wij accepteren kinderen zoals ze zijn: uniek en waardevol. Diversiteit in persoonlijkheden en onderlinge verschillen zien wij als een verrijking. Vanuit die overtuiging biedt Junglehoek kinderen aandacht, verzorging en begeleiding in een professionele omgeving. We werken daarbij nauw samen met ouders. Wij dragen bij aan de opvoeding van uw kind, maar u als ouder blijft eindverantwoordelijk. Afstemming over de opvoeding is dan ook een belangrijke basisvoorwaarde voor Junglehoek. Kinderen mogen bij ons helemaal zichzelf zijn. Het gaat erom dat zij zich veilig en tevreden voelen. Elk kind wordt gestimuleerd in zijn of haar ontwikkeling door de persoonlijke begeleiding van onze groepsleidsters. Onze pedagogische visie is erop gericht kinderen een uitdagende omgeving te bieden, met materialen die passen bij hun leeftijd. Daarmee prikkelen we hun nieuwsgierigheid en creativiteit, en krijgen zij de ruimte om hun persoonlijke en sociale kwaliteiten te ontwikkelen.

Junglehoek heeft als doel om kinderen, naast de gezinssituatie, een veilige en huiselijke omgeving te bieden waarin zij kunnen spelen, zich kunnen ontwikkelen en waar de opvoeding wordt ondersteund en gedeeld met ouders. We sluiten aan bij de individuele behoeften van ieder kind en creëren een plek waar zij zich optimaal kunnen ontwikkelen en ontplooien tot hun eigen persoon.

Kinderopvang kan een positieve invloed hebben op de ontwikkeling van kinderen, mits de opvang van goede kwaliteit is. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is de positieve interactie tussen het kind en de pedagogisch medewerker. De kwaliteit van dit contact is bepalend voor de bijdrage aan de ontwikkeling van het kind.

Om deze kwalitatieve kinderopvang te kunnen bieden, houden wij ons aan de landelijke kwaliteitseisen die in Nederland gelden. Kinderdagverblijven dienen te werken volgens de **vier pedagogische basisdoelen** die nodig zijn om een goede en veilige omgeving te creëren voor kinderen:

1. Emotionele veiligheid

Jonge kinderen moeten zich prettig en veilig voelen. Wanneer een kind zich niet veilig voelt dan is het voor het kind niet mogelijk zich veilig te ontwikkelen en ontplooien. Het gevoel van veiligheid wordt bepaald door de groepsleiding, de interactie met kinderen en de ruimte en de omgeving. Wij bieden emotionele veiligheid door het kind te respecteren en accepteren in zijn eigenheid en door aan te sluiten bij de ontwikkeling van het kind.

2. Persoonlijke ontwikkeling

Wij bieden de kinderen de mogelijkheid om hun zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit kunnen ontwikkelen. Het kind moet zich kunnen ontwikkelen op de verschillende ontwikkelingsgebieden. Denk aan motorische, cognitieve, emotionele en sociale ontwikkeling. Hierin zullen wij de kinderen stimuleren door een uitnodigende omgeving aan te bieden en ontwikkelingsgerichte activiteiten aan te bieden. Tevens zullen wij dit bijhouden in hun persoonlijke ontwikkelingsmappen en bespreekbaar maken met ouders. Om de 4 maanden wordt er een gesprek met u ingepland, waarin de vooruitgang van uw kind/eren wordt besproken.

3. Sociale ontwikkeling

Het is belangrijk dat een kind verschillende competenties leert ontwikkelen. Het kind moet bijvoorbeeld leren om goed te kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten uitspreken en voorkomen. Wij bieden een omgeving aan waarin wij de kinderen stimuleren in hun interactie onderling. Op deze manier zullen kinderen hun sociale competenties ontwikkelen.

4. Normen en waarden

Wat mag wel en wat mag niet? Wij laten kinderen kennis maken met wat wel en niet mag. Welke grenzen, normen, waarden en omgangsvormen er heersen in de samenleving. Er zijn veel ongeschreven gedragsregels zoals: je mag anderen geen pijn doen, samen spelen en samen delen. Spelenderwijs willen wij de kinderen laten kennismaken met deze (ongeschreven) normen en waarden.

Groepen

Bij Kinderdagverblijf Junglehoek hebben we twee groepen:

- **Groep Baloe**, voor baby's en dreumesen van 0 tot 2 jaar (48 m²)
- **Groep Mowgli**, voor peuters van 2 tot 4 jaar (35 m²)

Wanneer uw kind bij ons start, ontvangt u alle informatie over de groep en maakt u kennis met de vaste pedagogisch medewerkers die er werken.

Volgens de wettelijke richtlijnen mogen we per groep een bepaald aantal kinderen plaatsen. Wij kiezen er bewust voor om de groepen klein en overzichtelijk te houden. Zo kunnen we ieder kind persoonlijke aandacht geven en een gevoel van geborgenheid bieden. Wilt u weten hoeveel kinderen en pedagogisch medewerkers er maximaal in een groep mogen zijn? Op de website www.1ratio.nl kunt u dit eenvoudig terugvinden.

Het kan voorkomen dat groepen tijdelijk worden samengevoegd, bijvoorbeeld tijdens vakantieperiodes of bij ziekte van medewerkers. Uiteraard informeren wij u hier altijd vooraf over en lichten we dit tijdens de overdracht persoonlijk toe.

1. Baby- en dreumesgroep Baloe

In de baby- en dreumesgroep Baloe worden kinderen opgevangen van 0 tot 2 jaar. Als uw kind gebruikmaakt van deze groep, kunt u de pedagogisch medewerkers persoonlijk aanspreken bij het brengen en halen van uw kind. Zij vinden het prettig om u dagelijks even te zien bij het ophalen.

Daarnaast gebruiken we een schriftje om met u te communiceren. Hierin schrijven de pedagogisch medewerkers dagelijks kort hoe de dag is verlopen en of er bijzonderheden waren. U kunt het schriftje ook zelf gebruiken om belangrijke informatie over uw kind met ons te delen.

Binnen de baby- en dreumesgroep vinden wij rust, reinheid en regelmaat erg belangrijk. Baby's ontdekken de wereld in hun eigen tempo. Wij stimuleren en begeleiden deze ontwikkeling met veel aandacht in een rustige en vertrouwde sfeer.

1.1. Extra aandacht voor de allerkleinsten

Tijd en aandacht voor baby's vinden wij belangrijk binnen ons kinderdagverblijf. Het aantal medewerkers in verhouding tot nuljarigen is 1 op 4. Dankzij deze verhouding hebben onze medewerkers meer ruimte om in te spelen op de individuele behoeften van ieder kind. Meer tijd en

persoonlijke aandacht helpt ook om stress en overprikkeling bij baby's te voorkomen.

In de baby- en dreumesgroep bieden we ontwikkelingsgerichte activiteiten aan. Deze sluiten aan bij de fase waarin het kind zich op dat moment bevindt en stimuleren de verdere ontwikkeling op een speelse en natuurlijke manier.

1.2. Vaste gezichtencriterium

Een vaste pedagogisch medewerkster biedt een baby sociale en emotionele veiligheid. Zij kent de ontwikkeling van het kind, weet waar het van overstuur kan raken en welke behoeften het heeft. Voor nuljarigen hanteren wij het vaste gezichtencriterium. Dit betekent dat elk kind maximaal twee vaste pedagogisch medewerkers heeft.

Wanneer er op basis van de beroepskracht-kindratio met drie of meer medewerkers wordt gewerkt, mogen maximaal drie vaste gezichten worden toegewezen aan de groep met nuljarigen.

Als het kind aanwezig is, is er altijd minimaal één van zijn of haar vaste gezichten op de groep. Er kunnen daarnaast ook andere pedagogisch medewerkers op de groep werkzaam zijn, structureel of incidenteel, maar de vaste gezichten vormen de basis.

1.3. Wipstoelen & loopwagen gebruik

Bij Junglehoek mogen baby's niet te lang in een wipstoel liggen, dit is te vermoeiend én niet goed voor de ruggenwervel en de motorische ontwikkeling van het kind. Ook al heeft de wipstoel een lig stand, de baby ligt er meestal niet helemaal vlak in, het is immers een stoeltje. Bij Junglehoek geldt de regel dat een baby niet langer dan 2 uur per dag in een wipstoeltje ligt. Overigens geldt voor het gebruik van een loopwagen, dat de baby/dreumes niet langer dan 15 minuten erin mag zitten.

2. Peutergroep Mowgli

Op de peutergroep worden kinderen opgevangen in de leeftijd van 3 tot 4 jaar. Communicatie met de pedagogisch medewerkers is mogelijk op het moment dat u uw kindje in de ochtend komt brengen of in de middag ophaalt.

De ontwikkelingsgerichte activiteiten die wij op de peutergroep aanbieden, gaan een steeds belangrijkere rol spelen. Tegelijk vinden wij het ook heel belangrijk dat de kinderen heerlijk kunnen spelen en nog echt kind kunnen zijn. Wij streven daarom naar een goede balans tussen vrij spel en het aanbieden van activiteiten.

In deze groep bereiden we de kinderen spelenderwijs voor op de basisschool. We stimuleren onder andere hun taalontwikkeling, beginnend rekenen, motoriek, sociaal gedrag en zelfredzaamheid. Daarbij wennen ze aan vaste dagritmes, structuur, het omgaan met regels en het samenwerken in een groep. Ook krijgen ze de ruimte om stap voor stap steeds zelfstandiger te worden. Zo bouwen we in een veilige en vertrouwde omgeving aan vaardigheden die aansluiten bij hun ontwikkeling en zorgen we voor een soepele overstap naar het basisonderwijs.

2.1. Aandacht voor kinderen in de Nederlandse taalontwikkeling

Bij Junglehoek besteden we extra aandacht aan kinderen die de Nederlandse taal nog niet goed beheersen. Onze pedagogisch medewerkers zijn zich hierbij extra bewust van het belang van duidelijke communicatie: ze spreken rustig en duidelijk, maken oogcontact en staan op korte afstand van het kind. We lezen dagelijks boekjes voor, herhalen woorden en werken met ondersteunende materialen zoals praatplaten en werkkaarten.

Ook als ouder speelt u een belangrijke rol in de taalontwikkeling van uw kind. Samen met de pedagogisch medewerkers stimuleert u actief de Nederlandse taal, zowel thuis als in de samenwerking met de groep. Deze samenwerking is gericht op het bieden van de juiste ondersteuning voor uw kind. Dit is geheel op adviserende basis.

2.2. Mentorschap omtrent ontwikkeling en welbevinden

Elk kind bij Junglehoek krijgt een eigen mentor toegewezen. Dit is een pedagogisch medewerkster uit de groep van het kind, die nauw betrokken is bij zijn of haar opvang en ontwikkeling. De mentor kent het kind goed en is het vaste aanspreekpunt voor ouders als het gaat om de ontwikkeling en het welbevinden.

Bij de plaatsing van een kind wordt direct aan ouders doorgegeven wie de mentor is. Ook bij eventueel contact met andere professionals (alleen met toestemming van ouders) vervult de mentor deze rol.

Om de ontwikkeling goed te kunnen volgen, werken we met ontwikkelingsmappen. Hierin wordt wekelijks beschreven hoe het kind zich ontwikkelt. We gebruiken hiervoor ontwikkelingsformulieren, waarin staat welke fase wordt gestimuleerd, welke activiteiten zijn aangeboden, of er knelpunten zijn, en of aanpassingen nodig zijn. Ouders mogen altijd in de ontwikkelingsmap kijken als zij dat willen, ook buiten de geplande gesprekken om. Pedagogisch medewerkers en mentoren mogen, wanneer gevraagd, advies geven, maar verwijzen nooit zelfstandig door naar externe instanties. Elke vier maanden plannen we een voortgangsgesprek waarin de ontwikkeling en het welbevinden van uw kind worden besproken. Door dit regelmatige contact kunnen we samen goed aansluiten op de behoeften van het kind en waar nodig tijdig bijsturen.

Medewerkers

Bij Junglehoek werken we met een vast team van pedagogisch medewerkers. Op de stamgroep van uw kind zult u dus vertrouwde gezichten tegenkomen. We vinden het belangrijk dat ieder kind zich veilig en prettig voelt binnen de groep. Want pas als een kind zich op zijn gemak voelt, is er ruimte om te groeien en zich te ontwikkelen.

Al onze pedagogisch medewerkers zijn in het bezit van een erkend diploma en een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring wordt afgegeven door de Dienst Justis van het ministerie van Justitie en Veiligheid. De VOG wordt specifiek aangevraagd voor functies binnen de kinderopvang en bevestigt dat er geen strafbare feiten zijn gepleegd die een risico vormen voor het werken met kinderen.

Naast diploma's en een VOG vinden we het minstens zo belangrijk dat onze medewerkers over de juiste pedagogische kwaliteiten beschikken. Zo kunnen zij dagelijks bijdragen aan een veilige, stimulerende en liefdevolle omgeving voor uw kind.

Voor meer informatie over ons huidig team kunt u terecht op onze internetsite. Hier staat van iedere medewerker een foto en een korte beschrijving: <https://junglehoek.com>

Dagindeling

1. Dagindeling: baby

Op de baby- en dreumesgroep is er voor baby's geen vast dagritme. Het ritme wordt aangepast aan iedere baby individueel. Baby's krijgen namelijk allemaal rond een andere tijd hun fles, afhankelijk van hun leeftijd, individuele behoefte en het ritme dat thuis wordt aangehouden. Dit geldt ook voor het fruithapje, een tussendoortje of de groentehap.

Ook de slaapjes van de baby's zijn afhankelijk van de individuele behoefte van het kind en de wensen van de ouder/opvoeder. Wel wordt er zo veel als mogelijk vastgehouden aan het bieden van structuur op de groepen. Kinderen die bijvoorbeeld al kunnen zitten, zitten tijdens het eten zo veel mogelijk aan tafel om zo een tafelmoment te creëren.

Op de babygroep wordt dus vooral gericht op de individuele behoeften van de baby's:

- Flesvoeding afgestemd op de behoefte en wens van de ouder/opvoeder
- Slaapjes afgestemd op de behoefte en wens van de ouder/opvoeder
- Fruit- en groentehap op de behoefte en wens van de ouder/opvoeder

2. Dagindeling: dreumes

Op de dreumesgroep wordt steeds meer aandacht gegeven aan het bieden van structuur en regelmaat op de groep. Op deze manier weten zij waar zij aan toe zijn en wat er van hen wordt verwacht.

De groep wordt meer als groep benaderd: dat wil zeggen dat de kinderen steeds meer een gelijk eet- en slaapschema zullen ontwikkelen. Over het algemeen, uitzonderingen daargelaten, ziet het schema op de dreumesgroep er als volgt uit:

07.00 – 09.00	Ouders/opvoeders brengen de kinderen naar het kinderdagverblijf.
09.30 – 10.00	Een rustig tafelmoment: De kinderen zingen gezamenlijk het 'goedemorgen' liedje, de kinderen eten fruit en drinken thee.
10.00 – 10.30	De kinderen worden verschoond en doen eventueel hun eerste slaapje (wanneer zij 2x op een dag slapen)
10.30 – 11.30	De kinderen krijgen (binnen of buiten) een ontwikkelingsgerichte activiteit aangeboden of er is ruimte voor vrij spel voor de kinderen
11.30 – 12.00	Een rustig tafelmoment: De kinderen eten brood en drinken melk
12.00 – 12.30	De kinderen worden verschoond en klaargemaakt om hun slaapje te doen (wanneer zij 1x op een dag slapen)
12.30 – 14.30	Het merendeel van de kinderen slaapt nu, de kinderen die wakker zijn krijgen (binnen of buiten) een ontwikkelingsgerichte activiteit aangeboden of hebben nu ruimte voor vrij spel.
14.30 – 15.00	De kinderen worden uit bed gehaald en er volgt een rustig tafel moment: de kinderen eten een koek en drinken sap.
15.00 – 16.00	De kinderen worden verschoond. Sommige kinderen doen nu het tweede slaapje, de andere kinderen krijgen nu (binnen of buiten) een ontwikkelingsgerichte activiteit aangeboden of er is ruimte voor vrij spel.
16.00 – 17.30	Verschoonen en wc-ronde, dan vrij spel.
17.30 – 18.00	Samen de dag afsluiten door middel van het lezen van een boekje, puzzelen of dergelijke activiteiten.

3. Dagindeling: peutergroep

Op de peutergroep hechten we veel waarde aan het volgen van een vast dagritme. Peuters zijn gebaat bij structuur. Wanneer hen structuur wordt geboden, geeft dat rust en duidelijkheid: ze weten wat hen te wachten staat. Uitzonderingen daargelaten, doen alle peuters mee met het dagritme zoals dat op de groep wordt aangeboden:

07.00 – 09.00	Ouders/opvoeders brengen de peuters naar het kinderdagverblijf.
09.30 – 10.00	Een rustig tafelmoment: De peuters zingen gezamenlijk het 'goedemorgen' liedje, de peuters eten fruit en drinken thee.
10.00 – 10.30	De peuters worden verschoond of gaan naar het toilet.
10.30 – 11.30	De peuters krijgen (binnen of buiten) een ontwikkelingsgerichte activiteit aangeboden of er is ruimte voor vrij spel.
11.30 – 12.00	Een rustig tafelmoment: De peuters eten brood en drinken melk.
12.00 – 12.30	De peuters worden verschoond of gaan naar het toilet.
	Vervolgens worden zij klaargemaakt om hun slaapje te doen.
12.30 – 14.30	Het merendeel van de peuters slaapt nu, de oudste peuters die niet meer hoeven te slapen, krijgen (binnen of buiten) een ontwikkelingsgerichte activiteit aangeboden of hebben nu ruimte voor vrij spel.
14.30 – 15.00	De peuters worden uit bed gehaald en er volgt een rustig tafel moment, de peuters eten een koek en drinken sap.
15.00 – 16.00	De peuters worden verschoond of gaan naar het toilet. De peuters krijgen nu (binnen of buiten) een ontwikkelingsgerichte activiteit aangeboden of er is ruimte voor vrij spel.
16.00 – 17.30	Verschonen en wc-ronde, dan vrij spel.
17.30 – 18.00	Samen de dag afsluiten door middel van het lezen van een boekje, puzzelen of dergelijke activiteiten.

4. Drie-uursregeling

Bij minimaal 10 uur aaneengesloten opvang, kan worden afgeweken van de beroepskracht-kindratio gedurende maximaal 3 uur per dag. Die uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. Er kunnen tijdens die uren minder pedagogische medewerkers worden ingezet. Voorwaarde is dat minimaal de helft van het op grond van de beroepskracht-kindratio vereiste aantal medewerkers wordt ingezet. Kinderdagverblijf Junglehoek kijkt alleen af van de beroepskracht-kindratio tijdens pauzes van de pedagogische medewerkers. Desalniettemin zijn er hulpkrachten aanwezig, leidinggevende en eventueel stagiaires die de groepen tussentijds kunnen ondersteunen. In de bijlage vindt u een schema waarin staat aangegeven op welke momenten wij afwijken van de beroepskracht-kindratio.

Ontwikkelingsgerichte activiteiten

Jonge kinderen ontwikkelen zich door te bewegen, te onderzoeken, te imiteren en vooral door te spelen. De motor van hun ontwikkeling komt van binnenuit. Al vanaf de geboorte beschikken kinderen over veel mogelijkheden: ze zijn krachtig en creatief.

Bij kinderdagverblijf Junglehoek zien wij het als onze taak om kinderen hierin op allerlei gebieden te begeleiden. We willen dat ieder kind elke dag iets nieuws ontdekt: binnen, maar zeker ook buiten.

Wij maken in ons activiteitenaanbod onderscheid tussen de leeftijden 0–2 jaar en 2–4 jaar. De activiteiten sluiten aan bij de ontwikkeling en belevingswereld van de kinderen en zijn zo ingericht dat ze alle belangrijke ontwikkelgebieden stimuleren.

De activiteitenplanning hangt wekelijks bij de deur van de groep, zodat u altijd kunt zien wat er die week op het programma staat.

Openingstijden

De openingstijden van kinderdagverblijf Junglehoek zijn:

Maandag t/m vrijdag 07.00 tot 18.00 uur (tot 19:30 uur en zaterdag alleen op afspraak)

1. Breng- en haalcontact

Uw kind is volop in ontwikkeling. Goede communicatie tussen de verschillende opvoeders is daarom van groot belang. Wanneer wij op de hoogte zijn van hoe het met uw kind gaat, kunnen wij de opvang hier goed op afstemmen.

Contactmomenten met de pedagogisch medewerker zijn hierin van grote waarde. Daarom vinden wij het belangrijk dat de communicatie tussen ouders en groepsleiding prettig en duidelijk verloopt.

2. Ophalen door andere personen

Uw kind mag worden opgehaald door een familielid of een bekende van de familie. Het is hierbij wel uw verantwoordelijkheid om ons tijdig te informeren wanneer iemand anders dan de ouder/opvoeder het kind komt ophalen. Wij hebben dus toestemming nodig van een van de ouders/opvoeders, anders geven wij uw kind **niet** mee. De reden hiervoor is dat wij de verantwoordelijkheid dragen voor het kind tot op het moment dat uw kind door de ouders/opvoeders wordt opgehaald.

Wanneer u ons telefonisch of mondeling op de hoogte heeft gesteld van wie uw kind ophaalt, zullen wij alsnog vragen om een identiteitsbewijs. Er wordt een kopie gemaakt, zodat wij kunnen controleren of de opgegeven naam overeenkomt met het getoonde identiteitsbewijs.

Hoe wij werken

1. Eigen spulletjes

We vragen u om uw kind dagelijks de volgende spulletjes mee te geven:

- Een voedingsfles
- Voeding
- Eventueel een speen
- Knuffel
- Slaapzak
- Reservekleding
- Buitenjas
- Het schriftje

Daarnaast is het wenselijk dat er altijd extra kleding op het kinderdagverblijf aanwezig is. We adviseren om twee volledige sets kleding op de groep te hebben liggen. Zeker tijdens de zindelijkheidstraining zijn ongelukjes heel normaal. Extra kleding, vooral broeken, is dan erg handig.

Tot slot: kinderen mogen bij ons lekker spelen. We raden daarom af om uw kind in de nieuwste of kwetsbare kleding te brengen, omdat kleding tijdens het spelen vies kan worden of beschadigd kan raken.

2. Naam op spulletjes

Wanneer uw kind op de babygroep zit, moeten er verschillende spulletjes van thuis worden meegebracht, zoals een fles en eigen flesvoeding. We raden aan om deze spullen te voorzien van de naam van uw kind. Zo voorkomen we dat spullen verwisseld worden en per ongeluk met een ander kindje mee naar huis gaan.

3. Voeding

Ouders van kinderen die flesvoeding krijgen mogen zelf kiezen op welke manier ze de voeding willen meegeven;

- Afgepast gekookt water en poeder in een containertje.
- Poeder in een containertje waarbij de leidsters het gekookte water toevoegen.
- Poeder in een box waarbij de leidsters met gekookt water de fles zelf zullen klaar maken.

De flessen van uw kind moeten voorzien zijn van naam. Wij vragen u ook om spenen en flessen regelmatig uit te koken. Indien uw kindje borstvoeding krijgt, kan dit in overleg met de pedagogisch medewerkers worden gegeven. Naast flesvoeding verzorgen wij vers fruit voor de kinderen. Gebruikt uw kind nog een fruithapje uit een potje? Dan vragen wij u dit zelf mee te brengen.

Als de kinderen aan de broodmaaltijd toe zijn, gaan ze aan tafel voor de lunch. Het brood wordt verzorgd door het kinderdagverblijf. Er is een belangrijke regel bij het brood eten voor zowel de dreumesen als de peuters; eerste twee stukjes hartig en dan pas zoet op het brood.

Heeft uw kind een afwijkend dieet of mag hij/zij een bepaald product (tijdelijk) niet, geef dit dan aan de desbetreffende leidsters door.

Bij de opvang zijn inbegrepen:

- Melk, diksap en roosvicee
- Koek, rijstwafels, soepstengels en liga's
- Vers fruit (o.a. appel, banaan, peer en kiwi)
- Brood (meergranen / tarwe brood)
- Groentepotjes
- Luiers en billendoekjes

4. Zindelijkheid

We besteden aandacht aan zindelijkheid zodra ouders en pedagogisch medewerkers samen vinden dat uw kind eraan toe is. De eerste stap ligt meestal bij de ouders, maar wanneer wij denken dat uw kind er klaar voor is, bespreken we dit graag met u.

Tijdens het zindelijk worden is het belangrijk dat er altijd voldoende schone kleding in het bakje of de tas van uw kind aanwezig is. Denk hierbij aan onderbroekjes, broeken, shirts en sokken. We vragen u

uw kind makkelijk zittende kleding aan te trekken en 's ochtends te vertellen wanneer uw kind voor het laatst geplast heeft en hoe het de dagen ervoor is gegaan.

Wij begeleiden uw kind stap voor stap. Zo nemen we hem of haar ieder uur mee naar het toilet. Na een geslaagde plas mag uw kind een sticker op de plaskaart plakken, bij ontlasting zelfs twee. Lukt het niet, dan proberen we het later opnieuw. Natuurlijk wassen en drogen we na elk toiletbezoek de handen zorgvuldig.

Uit ervaring weten we dat de meeste kinderen binnen korte tijd overdag zindelijk worden, op kleine ongelukjes na. Voor ontlasting kost het vaak wat meer tijd en geduld, omdat kinderen liever weer snel verder willen spelen. Met rust, oefening en vertrouwen komt dit vanzelf.

5. Schriftje

Op de babygroep maken wij gebruik van schriftjes. Omdat de eet/slaap momenten bij baby's onderling nogal verschillen, vinden wij het prettig om met ouders ook via dit schrift te communiceren. Zo kunnen de pedagogisch medewerkers meteen lezen of er eet/slaap schema's zijn veranderd zodat wij deze schema's meteen over kunnen nemen. Het schriftje krijgt u vanuit kinderdagverblijf Junglehoek en schrijven wij tot hun 1^e jaar.

6. Oproepkrachten

Het merendeel van de medewerkers bij Kinderdagverblijf Junglehoek hebben een vast contract met een bepaald aantal uren. Wij hebben ook een aantal oproepkrachten. Zij werken op basis van een 0 urencontract. Deze oproepkrachten werken regelmatig op het kinderdagverblijf op de verschillende groepen, waardoor zij alle kinderen kennen.

7. Stagiaires

Junglehoek heeft af en toe enkele stagiaires. Stagiaires zijn er soms voor enkele weken, dat komt doordat ze een dagopleiding volgen. Onze voorkeur gaat uit naar stagiaires op mbo-niveau, die de opleiding Sociaal Pedagogisch Werk 3 volgen of HBO studenten die de opleiding Pedagogiek studeren. Zij zijn er vaak vier dagen per week en komen gedurende minimaal een half jaar. Stagiaires mogen geen werkzaamheden verrichten zonder een toezienend oog van een leidster. Alle stagiaires hebben bij ons een stagebegeleidster. Ons kinderdagverblijf is een erkend leerbedrijf.

8. Groepshulp

Junglehoek heeft een groepshulp. Een groepshulp is geen leidster en mag geen werkzaamheden uitvoeren die essentieel zijn voor het werk als leidster. Bijvoorbeeld oudergesprekken. De groepshulp biedt ondersteuning aan tijdens activiteiten, schoonmaakwerkzaamheden, eet- en verschoon momenten.

9. Vrijwilligers

De houder van het kinderdagverblijf voert werkzaamheden uit die niet beroepsmatig zijn en volledig op vrijwillige basis worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld: het opruimen van boodschappen, schoonmaakwerkzaamheden, themagericht de entree/gang versieren.

10. Vakanties

Wanneer uw kind geen gebruik zal maken van de opvang in verband met vakantie dan horen wij dit graag op tijd. In de zomervakantie zal geruime tijd van de voren aan u gevraagd worden welke periode u gebruik wenst te maken van de opvang en in welke periode u geen gebruik zal maken van

de opvang. Dit is voor ons van groot belang om te weten zodat wij de vakantieplanning kunnen maken.

11. Activiteiten buiten het kinderdagverblijf

Binnen het kinderdagverblijf en op de buitenspeelplaats is veel mogelijkheid tot activiteiten. Wij vinden het ook leuk om op uitstapjes te gaan, te gaan wandelen of een speeltuin te bezoeken. Dit zijn de activiteiten buiten het kinderdagverblijf. U dient als ouder/opvoeder toestemming te geven of uw kind wel of niet mee mag tijdens deze uitstapjes. Dit toestemmingsformulier zal met u worden doorgenomen tijdens de intakeprocedure.

12. Sloffenbeleid

Binnen ons kinderdagverblijf hanteren wij een sloffenbeleid. Buitenschoenen zijn alleen toegestaan in de entree. Wanneer bezoekers, ouders of verzorgers de gang oplopen, moeten er blauwe hoezen om de schoenen worden gedaan. Het personeel en de kinderen dragen sloffen of binnenschoenen in de groepen. Omdat hygiëne bij ons hoog in het vaandel staat, doen we er alles aan om vuil van buiten zo veel mogelijk buiten de groepsruimtes te houden.

Afspraken over opvang en betaling

Eenmalig een extra dag of ruilen van dag

U maakt gebruik van de opvang voor bepaalde dagen in de week. Het kan voorkomen dat u graag een extra dag gebruik zou willen maken van de opvang. U dient dit een week van tevoren te melden, dit kan het beste telefonisch of via junglehoek@outlook.com. Wanneer u eenmalig wilt ruilen van dag dient u ook een week van tevoren telefonisch of via ons e-mail adres contact op te nemen. Wanneer u gebruik maakt van een extra dag opvang, zal hier een aparte factuur voor worden opgesteld.

Wijziging van uw contract

Gaat u op andere dagen werken en wilt u de opvangdagen aanpassen? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. We plannen dan op korte termijn een afspraak om een nieuw contract op te stellen en direct te ondertekenen. Let op: officieel geldt een wijzigingstermijn van één maand. Geef veranderingen dus tijdig aan ons door.

Opzegtermijn

De opvangovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tot uw kind 4 jaar is. Tussentijds opzeggen is mogelijk, met een opzegtermijn van één maand. De opzegging moet vóór de eerste dag van de maand schriftelijk worden ingediend. Ook bij een wijziging van het aantal opvangdagen geldt een opzegtermijn van een maand. Zodra uw kind 4 jaar wordt, eindigt de overeenkomst automatisch. Op de laatste dag mag uw kind trakteren en krijgt het een cadeautje van ons mee. Andere veranderingen in de overeenkomst horen we graag tijdig van u, zodat we samen goede afstemming kunnen houden.

Als uw kind ziek is

U kiest voor kinderdagverblijf Junglehoek om verzekerd te zijn van opvang voor uw kind. Wanneer uw kind ziek is, kan het echter niet naar het kinderdagverblijf komen. Een ziek kind voelt zich thuis meestal het prettigst en kan daar in alle rust herstellen.

Kinderen zijn ziek wanneer:

- Hun lichaamstemperatuur boven de 38,5 graden is
- Ze 1-op-1 aandacht van de leidsters nodig hebben
- Ze een besmettelijke ziekte hebben

Indien uw kind ziek wordt bij Junglehoek, dan neemt de leidster contact met u op. Wij zullen dan in overleg met u bespreken of u uw kind komt halen. We gaan ervan uit dat een kind ziek is als het hangerig of lusteloos is, over pijn klaagt, een herkenbare kinderziekte heeft of een temperatuur van boven de 38,5 °C heeft.

We proberen het eerst altijd in het kinderdagverblijf zelf op te lossen door uw kind in een bedje rust te bieden tot uw komst. Indien dit niet werkt en het kind om een van de ouders vraagt, gaan wij u bellen.

Wij vragen u uw kind te komen halen als hij of zij niet meer in staat is mee te draaien in het dagritme, of als de gezondheid van andere kinderen in gevaar wordt gebracht en bij meer dan 38,5 °C koorts. Wanneer uw kind koorts heeft (meer dan 38,5 °C), dan is het beter voor uw kind om thuis te blijven. Kinderen hebben meer aandacht en zorg nodig als ze ziek zijn. Wij kunnen die aandacht en zorg dan niet voldoende geven in combinatie met de zorg voor de andere kinderen in de groep. Het is belangrijk dat u altijd iemand als 'nood'-oproep achter de hand heeft en dat deze persoon bereikbaar is.

Het is voor ons van belang om te weten of uw kind meedoet aan het Rijksvaccinatieprogramma. Dit vanwege mogelijk besmettingsgevaar.

Bij de volgende genoemde besmettelijke ziekten mag uw kind het kinderdagverblijf niet bezoeken:

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Hepatitis A: | Tot een week nadat uw kind geel is geworden; |
| 2. Krentenbaard: | Kinderen worden wel toegelaten als de zweertjes ingedroogd zijn; |
| 3. Rode Hond: | kinderen mogen tot 5 dagen na het begin van de klachten niet naar kinderdagverblijf komen. Dit in verband met besmettingsgevaar voor zwangere vrouwen die geen antistoffen tegen Rode Hond hebben; |
| 4. Waterpokken: | Als de blaasjes niet ingedroogd zijn. Indien uw kind een van deze besmettelijke ziekten heeft of ziek is, wilt u ons dan op de hoogte brengen. Dit in verband met mogelijk besmettingsgevaar. |

Indien uw kind een van deze besmettelijke ziekten heeft of ziek is, verzoeken wij u ons hiervan op de hoogte te stellen in verband met mogelijk besmettingsgevaar.

Eerste hulp

Er is tijdens de opvang altijd minimaal één medewerker aanwezig die een diploma Kinder-EHBO heeft. Ook zijn onze medewerkers getraind in BHV (bedrijfs hulpverlening). Zo kunnen we in geval van een ongeluk of noodsituatie direct de juiste hulp bieden.

Uw kind bij Junglehoek

1. De wenperiode

Wennen is fijn en belangrijk voor kinderen. Wij willen dat uw kind zich veilig en vertrouwd voelt binnen het kinderdagverblijf. Daarom bouwen wij de start bij het kinderdagverblijf rustig op. Op deze manier kan uw kind rustig wennen aan de nieuwe omgeving, pedagogisch medewerkers en de andere kinderen binnen het kinderdagverblijf. Het wennen is kosteloos. Daarnaast willen wij u ook de ruimte geven om te wennen en vertrouwd te raken met onze werkwijze. Daarom maken wij gebruik van 2 wendagen. Tijdens het intakegesprek zal de pedagogisch medewerker deze 2 wendagen in overleg met u inplannen. Uw beschikbaarheid tijdens de wenperiode is noodzakelijk. Houdt u hier rekening mee met uw werk en/of andere afspraken.

Wendag 1: U komt met uw kind naar de groep en blijft samen ongeveer 15 min in de groepsruimte. U kunt ervoor kiezen om in de ochtend om 9:00 te komen of in de middag om 12:00. Dit is de fijnste tijd om te komen omdat het dan rustig is op de groep. Bij het afspreken van het tijdstip houden we ook rekening met de voeding en slaapritme van uw kind.

Wendag 2: De tweede dag ziet er al wat anders uit. Uw kind komt dan een hele ochtend of een hele middag. U komt met uw kind naar de groep en blijft samen ongeveer 10 minuten in de groepsruimte daarna neemt u afscheid van uw kind. Uw kind krijgt hierdoor de mogelijkheid om in alle rust afscheid van u te nemen en kan oefenen om zonder uw aanwezigheid in de groepsruimte te verblijven. De pedagogische medewerkers creëren individueel contact met uw kind om samen te praten. Zij begeleiden uw kind in het verwoorden van wat het wil en stemt zo af op zijn behoefte. U kunt ervoor kiezen om in de ochtend van 9:00 tot 12:00 te komen of in de middag van 12:00 tot 16:00.

U krijgt vanuit de pedagogische medewerker een telefoonnummer, die u te allen tijde kunt bellen.

2. Doorstromen

Als een kind overgaat naar een nieuwe groep, vindt opnieuw een wenperiode plaats. 2 weken voor het starten op de nieuwe groep, gaat het kind op weekbasis meerdere malen oefenen. Tevens stroomt een kind alleen door wanneer hij of zij eraan toe is.

3. Verjaardag en traktatie

Om de verjaardag van uw kind te vieren, maken we rond 14.30/15.00 uur een gezellig moment met een koek en sap. U mag als ouder/opvoeder bij dit verjaardagsfeestje aanwezig zijn, overleg dit wel van tevoren met de medewerkers van de groep.

Traktatie

U mag een traktatie mee geven voor alle kinderen van de groep om de verjaardag van uw kind te vieren. Wij stellen het erg op prijs wanneer dit een gezonde traktatie is.

4. Afscheid nemen

Als uw kind 4 jaar is geworden, zit de tijd bij Junglehoek erop. We laten deze bijzondere gebeurtenis niet zomaar voorbijgaan. De kinderen mogen samen met een leidster een muts maken en vervolgens wordt er voor uw kind gezongen. Uw kind mag op de tafel staan, het hoeft niet, sommige kinderen voelen zich daar niet prettig bij. Na het zingen, mag de jarige de traktatie uitdelen. Als uw kind naar huis gaat, krijgt het iets moois mee met alle knutselwerkjes en foto's die zijn gemaakt bij Junglehoek.

Ouders

1. Kennismaking gesprek/ intakegesprek

Voordat uw kind gebruik gaat maken van onze opvang, plannen we een kennismakingsgesprek. We vinden het belangrijk om te weten wie uw kindje is, wat zijn of haar gewoontes en behoeften zijn. Zo kunnen we de opvang zo goed mogelijk laten aansluiten op wat uw kind nodig heeft.

Tijdens het kennismakingsgesprek wordt een intakeformulier samen doorgenomen en ingevuld. Daarbij worden alle belangrijke aspecten besproken die van invloed zijn op de verzorging en ontwikkeling van uw kind. Ook krijgt u een rondleiding, maakt u kennis met de medewerkers en is er ruimte om vragen te stellen. Zo krijgt u een goed beeld van het kinderdagverblijf en kunnen we zorgen voor een fijne en vertrouwde start.

2. Nieuwsbrief

Iedere 15^e van de maand zal er een nieuwsbrief verschijnen van kinderdagverblijf Junglehoek. Deze nieuwsbrief krijgt u mee in het tasje van uw kind, of zal in het bakje van uw kind zitten. In deze nieuwsbrief staat allerlei relevante informatie of ontwikkelingen met betrekking tot de opvang.

3. Oudercommissie

De oudercommissie is een medezeggenschapsorgaan binnen Kinderdagverblijf Junglehoek en bestaat uit ouders van kinderen die bij ons zijn geplaatst. De commissie denkt mee en adviseert de directie over belangrijke onderwerpen zoals pedagogisch beleid, voeding, veiligheid, openingstijden, tarieven en de kwaliteit van de opvang.

Wanneer een advies niet wordt overgenomen, wordt dit schriftelijk toegelicht.

De oudercommissie vormt een waardevolle schakel tussen ouders en de organisatie en zorgt ervoor dat ouders betrokken blijven bij de opvang en ontwikkeling van hun kinderen.

Op dit moment is er nog geen oudercommissie actief. Heeft u interesse om hieraan bij te dragen? Spreek dan gerust de directie aan of stuur een mail naar junglehoek@outlook.com.

Lukt het niet om voldoende ouders te vinden, dan organiseren wij een alternatieve vorm van ouderraadpleging, bijvoorbeeld via ouderbijeenkomsten of digitale vragenlijsten. Op die manier zorgen wij dat ouders altijd hun mening kunnen geven over de opvang.

4. Klachten reglement

Regels, afspraken en procedures kunnen helaas niet voorkomen dat ouders soms een klacht hebben. Klachten zijn altijd bespreekbaar, zullen professioneel behandeld worden en indien mogelijk worden verholpen. Junglehoek is aangesloten bij de geschillencommissie. Lees meer informatie hierover in de bijlage.

5. Vertrouwenspersoon

Ouders en medewerkers kunnen met vragen of zorgen over ongewenst of grensoverschrijdend gedrag terecht bij onze vertrouwenspersoon. Dit kan gaan om situaties die men liever niet direct met de groepsleiding of de houder bespreekt.

De vertrouwenspersoon is ook aandachtsfunctionaris voor kindermishandeling en huiselijk geweld en begeleidt medewerkers bij het toepassen van de meldcode.

De vertrouwenspersoon van Kinderdagverblijf Junglehoek is:

Meriam van Zon

Telefoon: 06 – 15284322

5. Risico-inventarisatie

Elk jaar wordt de RI&E (Risico-inventarisatie & Evaluatie) opnieuw bekeken en waar nodig wordt er actie op ondernomen. De RI&E en het bijbehorende beleid voor veiligheid en gezondheid zijn op verzoek ter inzage voor alle ouders. Ook het inspectierapport van de GGD is voor ouders toegankelijk en terug te vinden op onze website: <https://junglehoek.com/>.

BIJLAGE 1: 3-uursregeling

Zowel ochtend als avond wordt er volgens BKR (Beroepskracht-kindratio) geopend en gesloten. In totaal is het mogelijk dat wij 3 uur afwijken, dit alleen tijdens pauzes.

Gelegitimeerd afwijken van personeelsinzet met **4 pedagogische medewerkers** in verhouding tot aantal kinderen maandag t/m vrijdag.

7.00	:	Start / welkom met 1 pedagogisch medewerkster met ondersteuning
7.00 of 7.30	:	2 ^e Pedagogisch medewerkster
8.15 of 8.30	:	3 ^e Pedagogisch medewerkster waarbij de eerste 2 pedagogisch leidsters afwisselend 15 minuten pauzeren
8.45 of 9.00	:	4 ^e Pedagogisch medewerkster
11.00-11.15	:	3 ^e pedagogisch medewerkster 15 min pauzeren
11.30-12.15	:	1 ^e pedagogisch medewerkster 45 min pauzeren
12.15-13.00	:	2 ^e pedagogisch medewerkster 45 min pauzeren
13.00-13.45	:	3 ^e & 4 ^e pedagogisch medewerkster 45 min pauzeren
17.00	:	1 ^e pedagogische medewerkster naar huis
17.30	:	2 ^e pedagogische medewerkster naar huis
18.00 of 18.30	:	3 ^e & 4 ^e pedagogische medewerkster naar huis

Gelegitimeerd afwijken van personeelsinzet met **3 pedagogische medewerkers** in verhouding tot aantal kinderen maandag t/m vrijdag.

7.00	:	Start / welkom met 1 pedagogisch medewerkster met ondersteuning
7.00 of 7.30	:	2 ^e Pedagogisch medewerkster
8.15 of 8.30	:	3 ^e Pedagogisch medewerkster
8.45-9.00	:	1 ^e pedagogische medewerkster 15 min pauzeren
9.00-9.15	:	2 ^e pedagogische medewerkster 15 min pauzeren
12.00-12.15	:	3 ^e pedagogische medewerkster 15 min pauzeren
12.15-13.00	:	1 ^e pedagogische medewerkster 45 min pauzeren
13.00-13.45	:	2 ^e pedagogisch medewerkster 45 min pauzeren
16.00-16.45	:	3 ^e pedagogische medewerkster 45 min pauzeren
17.00	:	1 ^e pedagogische medewerkster naar huis
18.00 of 18.30	:	2 ^e & 3 ^e pedagogische medewerkster naar huis

Gelegitimeerd afwijken van personeelsinzet met **3 pedagogische medewerkers tot 10.30 / 11.00**, in verhouding tot aantal kinderen maandag t/m vrijdag.

7.00	:	Start / welkom met 1 pedagogisch medewerkster met ondersteuning
7.00 of 7.30	:	2 ^e Pedagogisch medewerkster
8.15 of 8.30	:	3 ^e Pedagogisch medewerkster
8.45-9.00	:	1 ^e pedagogische medewerkster 15 min pauzeren
9.00-9.15	:	2 ^e pedagogische medewerkster 15 min pauzeren
10.30 of 11.00	:	4 ^e Pedagogisch medewerkster
10.30 of 11.00	:	3 ^e pedagogisch medewerkster 15 min pauzeren
11.30-12.15	:	1 ^e pedagogisch medewerkster 45 min pauzeren
12.15-13.00	:	2 ^e pedagogisch medewerkster 45 min pauzeren
13.00-13.45	:	3 ^e & 4 ^e pedagogisch medewerkster 45 min pauzeren
17.00	:	1 ^e pedagogische medewerkster naar huis
17.30	:	2 ^e pedagogische medewerkster naar huis
18.00 of 18.30	:	3 ^e & 4 ^e pedagogische medewerkster naar huis

BIJLAGE 2: Klachtenregeling

Klachtenregeling Geschillencommissie Kinderdagverblijf Junglehoek

Wat te doen bij klachten met betrekking tot personeel

In de meeste gevallen is het raadzaam om u ongenoegen te bespreken met de persoon die het heeft opgeroepen. Als u niet tevreden bent met de wijze waarop met uw klacht wordt omgegaan, kunt u contact opnemen met de directie van kinderdagverblijf Junglehoek. Dit kan schriftelijk, via de e-mail of mondeling plaatsvinden. De directie zal bemiddelen tussen beide partijen om een juiste oplossing te treffen. Het is ook mogelijk een klacht anoniem in te dienen bij de directie van kinderdagverblijf Junglehoek. De directie zal zijn uiterste best doen om de klacht op een bevredigende wijze af te handelen.

Wat te doen bij klachten met betrekking tot Kinderdagverblijf Junglehoek

De klager went zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag of de handelingen van deze medewerker. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg met de klager in redelijkheid op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. Is de klacht naar de oordeel van de klager over kinderdagverblijf Junglehoek niet op een bevredigende manier afgehandeld, dan wendt u zich tot de directie van kinderdagverblijf Junglehoek. Deze tracht in samenwerking met de klager en/of medewerker tot een voor beide bevredigende oplossing te komen.

Klachtencommissie

Een klacht kan ook direct bij de geschillencommissie ingediend worden. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang (kinderen van 0-4 jaar). Een geschillencommissie maakt bij het onderzoek van een klacht gebruik van de principes van 'hoor en wederhoor' om de verschillende betrokkenen de gelegenheid te geven hun argumenten en opvattingen toe te lichten. Dit kan schriftelijk of mondeling plaats vinden. De geschillencommissie deelt haar advies mee aan de directie van kinderdagverblijf Junglehoek, de klager, en de betrokken medewerker. Kinderdagverblijf Junglehoek zorgt voor de registratie van de ontvangen klacht en van de gedane uitspraken. Zonder vermelding van de persoonsnamen wordt in ieder geval vastgesteld de aard van de klacht, de genomen beslissing ten aanzien van het advies en de motivering daarvan. Indien de klager of de aangeklaagde bezwaar heeft tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en of het advies, zal het gewezen worden op de mogelijkheid zich te wenden tot de rechter.

Eindoordeel

De directie stelt binnen twee maanden na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel. Als de termijn van twee maanden wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.

Hoe kunt u een klacht in dienen?

U kunt uw schriftelijke klacht binnen twee maanden na constatering indienen bij de directie van:

Kinderdagverblijf Junglehoek

Leharstraat 113

5011 KB Tilburg

E-mail : junglehoek@outlook.com

Telefoon : 06 – 45 16 49 91

De klacht mag niet anoniem zijn, anders kan de commissie deze niet behandelen.

De klachtenbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

- Naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon.
- De vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachten reglement.
- Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededelingen wie zich aldus heeft gedragen.
- De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend.
- Wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Melding

Kinderdagverblijf Junglehoek stelt elk kalenderjaar een openbaar verslag op waarin het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde klachten worden vermeld. Meer informatie over de geschillen commissie is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl