



Informatie brochure 2024



Kids Society Erica
Kinderopvang

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Voorwoord	1
Kids Society Erica	2
Kids Society Erica: Kinderopvang van nu, herinneringen voor later.....	2
Welke vormen van kinderopvang biedt Kids Society Erica?.....	2
De kosten van Kinderdagopvang en peuterwerk.....	3
Kindgerichtheid is een belangrijke kwaliteit	3
Werken met kinderen vraagt om uitstekend pedagogisch handelen	4
Goede informatie is essentieel.....	4
Het digitale ouderportaal: alles voor de ouders handig op één plek.....	4
Ons Servicebureau helpt u graag	4
Medezeggenschap, ouderparticipatie en kinderinspraak	5
Algemene voorwaarden.....	5
Privacy is bij ons gewaarborgd.....	5
Verzekeringen en aansprakelijkheid.....	6
Voeding, verzorging en luiers.....	6
Mentorschap, oudergesprekken en de ontwikkeling van uw kind.....	6
Samenwerking met anderen: in het belang van kinderen	7
Verantwoorde opvang: genoeg ruimte en zorg	7
Groeps grootte en beroepskracht-kind-ratio.....	8
Dagopvang	8
Rekenregels.....	8
Buitenschoolse opvang	9
Hygiënemaatregelen, het vier-ogen principe, veiligheid en gezondheid	9
Medisch handelen en ziektebeleid	10
Kinderen hebben recht op bescherming.....	10
Klachten en zorgvuldigheid	11
Facturen en betalingen	12
Onze huisregels	13

Voorwoord

Deze informatiebrochure, die jaarlijks wordt uitgebracht, beschrijft de belangrijkste pijlers van onze dienstverlening. U vindt in deze brochure bovendien ook de Huisregels van Kids Society Erica. Deze informatiebrochure is bedoeld voor ouders waarvan de kinderen al te gast zijn bij onze organisatie. Maar ook voor de zich oriënterende ouders en alle andere belangstellenden in onze organisatie.

Onze gouden tips voor ouders die zich (gaan) oriënteren op een fijne kinderopvangplek voor hun kind:

- 1 Vraag goed door op de in deze brochure genoemde onderwerpen tijdens uw keuzeproces van een fijne plek voor uw kind. U heeft dan een relevante lijst van punten waarop u kinderopvangaanbieders kunt vergelijken;
- 2 Nodig uzelf ook zeker uit voor een rondleiding bij de kinderopvangorganisatie waaraan u overweegt uw kind toe te vertrouwen want “zien is geloven”.

Wij laten u graag persoonlijk ervaren hoe wij bij Kids Society Erica eigentijdse kinderopvang “omtoveren” in prachtige herinneringen.

Wij nodigen u bij deze daarom van harte uit om een afspraak te maken voor een rondleiding op één van onze locaties.

Vriendelijke groet en graag tot ziens bij Kids Society Erica,

Marcel Strolenberg,
Directeur / Bestuurder



Kids Society Erica

Kids Society Erica biedt al 44 jaar hoogwaardige kinderopvang. Onze organisatie is wereldberoemd in Nuenen, vanwege de kwaliteit die wij al meerdere generaties bieden en het plezier dat kinderen bij ons beleven. Wij zijn een eigentijdse kinderopvangorganisatie met kinderdagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Nuenen en Eindhoven. Samen met onze kinderen en hun ouders zorgen wij voor mooie herinneringen voor later.

Kids Society Erica: Kinderopvang van nu, herinneringen voor later.

Omdat wij een maatschappelijke organisatie zijn, (stichting), hebben we geen winstoogmerk. Alle middelen die we hebben worden daarom gebruikt om terug te investeren in de kinderen en onze organisatie.

Binnen onze kindercentra werken ongeveer 170 enthousiaste en deskundige medewerkers met en voor de kinderen en hun ouders. Kids Society Erica behoort bij de zeldzame 2% kinderopvangorganisaties die ook ISO 9001:2015 gecertificeerd is. Samenwerken met ouders/ verzorgers en kinderen zit echt in onze genen.

Welke vormen van kinderopvang biedt Kids Society Erica?

Kids Society Erica kent verschillende vormen van kinderopvang: kinderdagopvang, buitenschoolse opvang (bso) en peuterwerk.

- Onze kinderdagopvang is er voor kinderen vanaf zes weken tot 4 jaar. Wij kennen verschillende soorten groepen: horizontale (bijvoorbeeld 0 tot 2, 2 tot 4 jaar) en verticale (0 tot 4 jaar / 1 tot 3 jaar). Informeer per locatie welke groepen wij bieden.
- Onze bso is er voor kinderen van 4 tot 13 jaar. Ook op de bso houden we bij de groepssamenstelling rekening met het leeftijds- en ontwikkelingsniveau van uw kind.
- Onze organisatie biedt ook opvang aan tieners van 12 tot en met 15 jaar, op aanvraag.
- Ons peuterwerk in Eindhoven is er voor kinderen vanaf twee jaar en drie maanden, tot vier jaar.
- Ons peuterwerk in Nuenen is er voor kinderen vanaf twee jaar en zes maanden, tot vier jaar.
- Kinderen uit Nuenen met een VE indicatie kunnen met twee jaar en drie maanden starten op ons peuterwerk.

Meer informatie vindt u op onze website www.kidssociety.nl.



De kosten van Kinderdagopvang en peuterwerk

Er worden nogal wat “fabels” vertelt over de hoge kosten voor Kinderdagopvang en peuterwerk. Deze verhalen berusten vaak op misverstanden. Zowel bij de Kinderdagopvang als het peuterwerk zijn de NETTO kosten inkomensafhankelijk. Dit betekent dat de Belastingdienst door Kinderopvangtoeslag aan kinderopvang van de ouders meebetaald. De Gemeente betaalt middels subsidie aan onze organisatie mee aan de kosten van voorschoolse educatie / peuterwerk bij die ouders die niet in aanmerking komen voor Kinderopvangtoeslag.

Meer informatie hierover vindt u op onze website www.kidssociety.nl.

Kindgerichtheid is een belangrijke kwaliteit

Wij raden u aan om eens door de ogen van uw kind te kijken bij het kiezen van een opvangplek. Hoe kindgericht zijn de medewerkers, hoe goed uitgerust zijn het gebouw en de (buiten)speelplekken voor de kinderen? Staat het kind en de beleving van het kind centraal in de opvang?

Wij borgen onze kindgerichtheid in onze pedagogische beleids-, werk- en verbeterplannen die jaarlijks worden geëvalueerd en bijgesteld. Ons pedagogisch beleid vindt u op onze website. Wij maken standaard gebruik van extern advies en onafhankelijke toetsing van de kwaliteit als onderdeel van onze kwaliteitszorg. Wij willen onze (pedagogische) werkwijze doorlopend verbeteren en zijn nooit uitgeleerd.

Het speelgoed en spel- en knutselmateriaal op onze groepen kiezen wij met zorg en stemmen wij af op de kinderen. Zo sluiten onze materialen aan bij het speel- en ontwikkelingsniveau van kinderen. Kids Society Erica gebruikt bij de aanschaf van materiaal en speelgoed hiervoor het instrument ‘speelgoedscan’. Wij richten onze locaties en buitenruimtes zo in, dat ze recht doen aan de ontwikkeling, veiligheid en uitdaging van kinderen.

Ons peuterwerk en minimaal één kinderdagopvanggroep per locatie zijn gecertificeerd voor voorschoolse educatie (VE) en fungeren als voorschool. Daarmee zorgen we ervoor dat uw kind straks een goede start maakt op de basisschool. Kinderen met een indicatie voor VE én kinderen die net iets meer zorg nodig hebben op het gebied van hun taalontwikkeling kunnen daarom ook bij Kids Society Erica terecht.

Wij zijn daarnaast een van de zeer selecte groep kinderopvangorganisaties, die het ISO-9001:2015 kwaliteitskeurmerk mogen voeren. Onze medewerkers zijn erop getraind om het “welbevinden” (hoe goed voelt een kind zich), de betrokkenheid en de ontwikkeling van kinderen te observeren, te meten en te verbeteren. We doen dit met het kindvolgsysteem Looqin. We hebben naast deskundige pedagogisch medewerkers ook twee academisch geschoolde (ortho-)pedagogen in dienst.

Via “coaching on the job” ondersteunen zij onze medewerkers, kinderen en ouders bij pedagogische activiteiten of vraagstukken.

Werken met kinderen vraagt om uitstekend pedagogisch handelen

Onze organisatie werkt met een uitstekend pedagogisch beleid. Onze pedagogische werkplannen zijn in nauwe samenspraak met de oudercommissies tot stand gekomen. Ons pedagogisch beleid vindt u op onze website. Wij evalueren onze pedagogische beleids- en werkplannen jaarlijks en passen ze aan om eigentijds en effectief te blijven.

Goede informatie is essentieel

Openheid over wat we doen is belangrijk voor ouders en voor ons. Dat vraagt om goede informatievoorziening. Deze brochure, onze website en ons ouderportaal zijn informatiebronnen voor ouders. Maar ook onze medewerkers zorgen voor informatie:

- door het welbevinden, de betrokkenheid en de ontwikkeling van uw kind te volgen en hier informatie over te geven via de vaste mentor van uw kind(eren),
- met een prettige mondelinge overdracht,
- het aanbieden van informatie over uw kind bij de haal- en brengmomenten,
- het plaatsen van foto's, filmpjes of andere informatie in het digitale ouderportaal,
- tijdens het jaarlijkse 10-minuten gesprek met de mentor van uw kind(eren).



Het digitale ouderportaal: alles voor de ouders handig op één plek

Ons digitale ouderportaal bevat alle voor ouders belangrijke informatie en communicatie. Zowel vanuit de groep van uw kind als vanuit onze organisatie. Ouders loggen in via het internet of gebruiken hier de app van het ouderportaal voor. In het ouderportaal vinden ouders naast groepsinformatie en foto's of filmpjes van het kind ook de opvangovereenkomst(en), facturen, het financieel jaaroverzicht, (nieuws)brieven en andere belangrijke communicatie. Met het ouderportaal heeft de ouder dus alle informatie handig op één plek. Ook welke medewerker/de mentor van het/de kind(eren) is vindt de ouder terug in het ouderportaal. De mentor is altijd één van de vaste medewerkers van de groep van uw kind. Zij / hij is het eerste aanspreekpunt op de groep voor het kind en de ouders. De mentor van het kind volgt het welbevinden en de ontwikkeling van het kind op de groep. Als de mentor van uw kind wijzigt, dan wijzigt dit ook in het ouderportaal.

Ons Servicebureau helpt u graag

Ons Servicebureau optimaliseert de service aan ouders. U kunt bij ons Servicebureau terecht voor informatie, advies en vragen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het aanvragen van een afspraak voor een rondleiding, voor wachtlijstvragen, vragen over onze dienstverlening, offertes, contracten, enz.. Het Servicebureau regelt het eigen (bus)vervoer van de bso. Ons Servicebureau begeleidt, op aanvraag, ouders die klant zijn van Kids Society Erica kosteloos bij de aanvraag kinderopvangtoeslag of bij vragen over peuterwerksubsidie.

Ons Servicebureau is in de ochtend telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 13.00 uur op 040 2635155.

Buiten kantooruren kunt u het antwoordapparaat inspreken. Wij bellen u dan op de eerstvolgende werkdag terug.

Mailen kan natuurlijk ook: info@kidssociety.nl.



Medezeggenschap, ouderparticipatie en kinderinspraak

Kids Society Erica hecht aan een goede relatie met haar gasten: kinderen en hun ouders/verzorgers. Ouderparticipatie en medezeggenschap van ouders zijn voor ons onmisbaar. Kids Society Erica laat daarom periodiek een onafhankelijk bureau de klanttevredenheid onder onze ouders meten. De uitkomsten van deze meting gebruiken wij om onze werkwijze en onze dienstverlening verder te verbeteren.

Wij hebben voor medezeggenschap een actieve en geïnspireerde centrale oudercommissie en bekwame decentrale, locatiegerichte oudercommissies. De oudercommissies bewaken namens de ouders van Kids Society Erica de klantenbelangen en hebben wettelijk vastgelegd adviesrecht. De oudercommissies geven gevraagd en ongevraagd advies aan de organisatie. Zij denken al jaren actief met de organisatie mee. Dit doen zij in vergaderingen met onze managers en directie, maar ook door zitting te nemen in interne (beleids) commissies. De vergaderingen van de oudercommissie zijn openbaar. U kunt er dus altijd een bijwonen als u dat wilt. U kunt meer informatie over de oudercommissie(s) opvragen via oc@kidssociety.nl.

Naast ouderinspraak kent Kids Society Erica ook kinderinspraak. Iedere bso-locatie heeft een kinderraad, die onder begeleiding van een pedagogisch medewerker meedenkt over bso-activiteiten en de bso-programmering in vakanties, inrichting van de locatie en de aanschaf van speelgoed op locatie.

Algemene voorwaarden

Kids Society Erica werkt met algemene voorwaarden van de Brancheorganisatie Kinderopvang. Hierdoor hebben ouders de zekerheid van kwalitatief goede voorwaarden voor opvang. De algemene voorwaarden vindt u op onze website en maken onderdeel uit van de opvangovereenkomst die u sluit.

Privacy is bij ons gewaarborgd

Privacy, zowel van kinderen als ouders, wordt gewaarborgd door bestaande privacywetgeving en andere regelingen. Vanwege de ISO certificering hebben externe auditoren toegang tot klant- en kindgegevens om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen toetsen. Het toetsen van deze gegevens gebeurt op basis van een steekproef en onder strikte geheimhouding. Klanten die liever niet willen dat hun klant- en kindgegevens worden aangeboden aan externe auditoren kunnen dit aangeven bij het Servicebureau. Ons Privacy-Statement is gepubliceerd op onze website. Voor de controle op de Kinderopvangtoeslag of door de Gemeente toegekende subsidiegelden voor Voorschoolse Educatie (VE) deelt onze organisatie (kind)gegevens met de Belastingdienst of de Gemeente. Het delen van deze gegevens komt voort vanuit de verantwoordingsplicht van onze organisatie.

Aan de hand van deze gegevens kan worden ingeschat of er bijvoorbeeld voldoende kinderopvangtoeslag of VE subsidie wordt ontvangen.

Verzekeringen en aansprakelijkheid

Onze organisatie heeft een aansprakelijkheidsverzekering en een collectieve ongevallenverzekering. Informatie over deze verzekeringen kunt u opvragen bij ons Servicebureau. Schade en hieruit voortvloeiende kosten door toedoen van kinderen met een overeenkomst bij Kids Society Erica zal worden verhaald op de ouder(s), verzorger(s), of voogd van betreffende kinderen. Ouder(s), verzorger(s), of voogd zijn namelijk wettelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/haar kind.

Voeding, verzorging en luiers

Wij regelen de luiers voor onze kinderdagopvang. Die zijn bij de prijs inbegrepen. Wij verschonen de kinderen regelmatig om de kinderen goed te beschermen tegen ongemak, zoals huiduitslag.

Wij stellen kwaliteitseisen volgens ons voedingsbeleid aan het fruit, het brood en drinken dat bij de prijs is inbegrepen. Als ouder zorgt u voor de flesvoeding van uw kind. Door de grote variatie in flesvoeding en de verschillende individuele wensen kunnen wij dit niet aanbieden. De lunch op de bso bieden wij aan, op basis van het dienstenpakket dat u bij ons afneemt. Wij verstrekken geen warme maaltijden aan de kinderen.

Binnen het peuterwerk programma wordt aan de kinderen ook fruit en/of een gezonde snack aangeboden. Ook deze is in de prijs inbegrepen en wordt door Kids Society Erica verzorgd.

Eventuele specifieke, persoonlijke afspraken over voeding en verzorging van uw kind(eren) kunt u met onze organisatie bespreken. Een leidinggevende van uw locatie gaat met u in gesprek over uw wensen. In dat gesprek toetsen wij uw wensen aan ons beleid. Ook bespreken wij of uw wensen voor ons redelijkerwijs uitvoerbaar zijn. U kunt hiervoor zelf een afspraak maken met een leidinggevende van uw locatie.

Mentorschap, oudergesprekken en de ontwikkeling van uw kind

Ieder kind heeft een mentor, die het vaste aanspreekpunt is voor ouder en kind. De mentor is altijd een van de vaste pedagogisch medewerkers van de groep van uw kind. De mentor van uw kind(eren) vindt u in uw ouderportaal.

De mentor van uw kind volgt het welbevinden, de betrokkenheid en de ontwikkeling van uw kind. Dit legt hij of zij vast in Looqin, het kindvolgsysteem van onze organisatie. Om het welbevinden, de betrokkenheid én de ontwikkeling van de kinderen te waarborgen, bespreekt de mentor de ouders/verzorgers minimaal één keer per jaar over de voortgang van hun kind(eren). Dit gebeurt in een persoonlijk 10-minutengesprek. Ook bespreekt de mentor de vorderingen van kinderen met een VE of andere indicatie periodiek met de ouders. Uiteraard kunt u los daarvan altijd een afspraak maken met de mentor om te spreken over uw kind. Een mentor of (ortho-)



pedagoog kan ook het initiatief nemen voor een oudergesprek, als wij dat wenselijk of noodzakelijk vinden.

Het peuterwerk in Nuenen en Eindhoven werkt ook met een kindvolgsysteem en vaste mentoren voor het kind.

Tijdens haal- en brengmomenten is er vanzelfsprekend ook gelegenheid om informatie over uw kind uit te wisselen. Algemene informatie over de activiteiten van uw kind(eren) vindt u via ons ouderportaal of de app. Ouders kunnen bij onze medewerkers ook altijd terecht met opvoedvragen of andere (ontwikkelings-)vragen over hun kind(eren).

Samenwerking met anderen: in het belang van kinderen

Kids Society Erica is een maatschappelijke organisatie. Wij vinden een goede samenwerking met andere organisaties belangrijk. Onze organisatie staat midden in de samenleving en wil actief meedenken en participeren in zaken die met het welzijn van kinderen te maken hebben.

Kids Society Erica zit op lokaal, regionaal en landelijk niveau in beleidsontwikkeling- en adviesraden op verschillende terreinen. Ook leidt Kids Society Erica als erkend opleider mensen op tot startend professional of tot vakspecialist, in samenwerking met een aantal opleidingen in de regio.

Wij werken nauw samen met onder andere het basisonderwijs, Zuidzorg, GGD en andere maatschappelijke organisaties. Kids Society Erica werkt daarnaast ook samen met het Centrum Maatschappelijke Deelname, en/ of generalisten van WIJ Eindhoven. Onze organisatie is ook actief en betrokken bij zorgadviesteams binnen scholen en/of wijken.

Verantwoorde opvang: genoeg ruimte en zorg

Binnen de Wet Kinderopvang zijn kengetallen en normen opgenomen m.b.t. de fysieke binnen- en buitenruimte voor kinderen op kinderdagverblijven en bso. Ook zijn er verplichte normen opgenomen voor de groepsgrootte en de verhouding van het aantal kinderen per beroepskracht.

Deze normen vindt u in de volgende tabellen.



Wij zetten stagiaires alleen in als meetellende beroepskracht-in-opleiding, op basis van hun inzetbaarheid. Zo is het ook vastgelegd in onze cao. Kids Society Erica kent een Beroeps Praktijk Vormingsbeleid voor stagiaires en beroepskrachten in opleiding. De vaststelling van de inzetbaarheid op de groep vindt plaats in overleg met de beroepsopleider. Dit gebeurt op basis van het door Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) ontwikkelde 'COMPETENT'-systeem.

Groepsgrootte en beroepskracht-kind-ratio

Dagopvang

Het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten in relatie tot het aantal aanwezige kinderen in een stamgroep of peuterwerkgroep wordt bepaald op basis van tabel 1 en onderstaande aanvullende rekenregels. De tabel en de rekenregels worden toegepast in de volgorde waarin zij onderstaand zijn opgenomen. De voorwaarden met betrekking tot de maximale grootte van een stamgroep of peuterwerkgroep zijn in tabel 1 verwerkt.

Tabel 1. Berekening van het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en de maximale groepsgrootte bij groepen in de dagopvang en het peuterwerk.

	Leeftijd kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen
Groepen alle kinderen één leeftijd	0 tot 1	1	3	2	6	3	9	4	12
	1 tot 2	1	5	2	10	3	15	4	16
	2 tot 3	1	8	2	16	-	-	-	-
	3 tot 4	1	8	2	16	-	-	-	-
Gemengde leeftijdsgroepen	0 tot 2	1	4	2	8	3	14 ¹	4	16 ¹
	0 tot 3	1	5	2	10	3	13 ¹ / 14 ⁴ / 15 ²	4	16 ¹
	0 tot 4	1	5	2	12	3	14 ¹ / 15 ³ / 16 ²	4	16 ¹
	1 tot 3	1	6	2	11	3	16	-	-
	1 tot 4	1	7	2	13	3	16	-	-
	2 tot 4	1	8	2	16	-	-	-	-

¹ Waarvan maximaal acht kinderen van 0 tot 1 jaar.

² Waarvan maximaal drie kinderen van 0 tot 1 jaar.

³ Waarvan maximaal vijf kinderen van 0 tot 1 jaar.

⁴ Waarvan maximaal vier kinderen van 0 tot 1 jaar.

Rekenregels

1. Indien in een stamgroep een kind van 0 tot 1 jaar aanwezig is, wordt naast tabel 1 tevens de hiernavolgende rekenformule toegepast. Indien Z een getal oplevert dat groter is dan het op grond van tabel 1 benodigde minimaal aantal in te zetten beroepskrachten, wordt het op grond van tabel 1 minimaal aantal in te zetten beroepskrachten verhoogd tot Z. De rekenformule luidt als volgt:

- $Z = (A + ((B + C + D) / 1,2))$, afgerond naar boven.
- A = aantal kinderen van 0 tot 1 jaar / 3.
- B = aantal kinderen van 1 tot 2 jaar / 5.
- C = aantal kinderen van 2 tot 3 jaar / 6.
- D = aantal kinderen van 3 tot 4 jaar / 8.

2. In een situatie waarin het toevoegen van 1 kind leidt tot een op grond van tabel 1 en rekenregel 1 kleiner aantal benodigde beroepskrachten, wordt het aantal benodigde beroepskrachten met 1 verhoogd.

Buitenschoolse opvang

Het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten in relatie tot het aantal aanwezige kinderen in een basisgroep wordt bepaald op basis van tabel 2. De voorwaarden met betrekking tot de maximale grootte van een basisgroep zijn in tabel 2 verwerkt.

Tabel 2. Berekening van het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en de maximale groepsgrootte bij groepen in de buitenschoolse opvang.

Leeftijd kinderen in jaren	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen*	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen*	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen*
4 tot 7	1	10	2	20	-	-
7 tot de leeftijd waarop het basisonderwijs eindigt	1	12	2	24	3	30
4 tot de leeftijd waarop het basisonderwijs eindigt	1	11 ¹	2	22 ²	-	-

¹ Waarvan maximaal negen kinderen van 4 tot 7 jaar.

² Waarvan maximaal achttien kinderen van 4 tot 7 jaar.

*) Kids Society Erica streeft vanuit pedagogische kwaliteitsoverwegingen zoveel mogelijk naar een verhouding van maximaal 10 kinderen per beroepskracht voor alle leeftijdsgroepen op de Buitenschoolse opvang en is daarin onderscheidend ten opzichte van andere BSO aanbieders.


Hygiënemaatregelen, het vier-ogen principe, veiligheid en gezondheid

In de landelijke normen en wetgeving is beschreven waaraan onze hygiënemaatregelen, het vier-ogen principe en het gezondheids- en veiligheidsbeleid kinderen aan moeten voldoen.

De Gemeente, de Brandweer en ook de GGD toetsen deze zaken geregeld. U vindt het meest recente GGD-rapport altijd op onze website (bij de webpagina) “Veelgestelde vragen” (www.kidssociety.nl/veelgestelde-vragen).

Veiligheid en hygiëne zijn vaste onderdelen van de risico-inventarisaties die wij uitvoeren in het kader van de Wet Kinderopvang (WKO). De GGD controleert geregeld of wij voldoen aan de richtlijnen van de WKO.

Kids Society Erica past ook het ‘vier-ogen principe’ uit de WKO toe in de kinderdagopvang en het peuterwerk. Dat betekent niet dat er altijd twee volwassenen op de groep moeten zijn. Wel maken we er afspraken over en zorgen we dat medewerkers elkaar in de gaten houden in de omgang met kinderen. Deze afspraken zijn afgestemd met de oudercommissies en leggen wij vast in het pedagogisch beleid en het beleid veiligheid en gezondheid kinderen welke na advies van de centrale oudercommissie zijn vastgesteld.



Ook andere inspectiediensten, zoals bijvoorbeeld de Voedsel- en Warenautoriteit, kunnen controles uitvoeren. Alle vaste pedagogisch medewerkers en een aantal oproepkrachten bij Kids Society Erica hebben standaard allemaal een NIBHV gecertificeerd kinder-ehbo-certificaat gehaald. Daarnaast is een groot aantal medewerkers opgeleid tot erkend bedrijfshulpverlener (bhv-er). Deze medewerkers volgen ook allemaal de jaarlijkse herhalingstrainingen voor kinder-ehbo en bhv.

In Nederland kan het in de zomer erg warm worden en dit heeft ook gevolgen voor de temperatuur binnen. Als er sprake is van een hittegolf, dus 5 dagen achter elkaar temperaturen boven de 27 graden waarvan minimaal 3 dagen met een temperatuur van 30 graden of hoger, dan gaat het hitteplan van onze organisatie in werking. Dat geldt ook als de temperatuur langer dan zeven dagen achter elkaar 27 graden of hoger is. In dit plan is beschreven hoe de organisatie omgaat met de gevolgen van hitte en de maatregelen die worden genomen om (over-)verhitting bij kinderen en medewerkers te voorkomen.

Medisch handelen en ziektebeleid

Per situatie bekijken wij of het mogelijk en wenselijk is dat onze medewerkers medische handelingen verrichten voor de kinderen. Denk daarbij aan het geven van medicijnen en dergelijke.

Het ziektebeleid is leidend voor ons handelen. Dit beleid is vastgesteld in nauw overleg met de oudercommissie. De manager van de locatie neemt altijd het uiteindelijke besluit of een medewerker de medische handelingen kan en mag uitvoeren, waar ouders om vragen. Wij leggen de afspraken hierover met ouders en medewerker schriftelijk vast in een schriftelijk document en/of de overeenkomst.

Kids Society Erica is verplicht om op de gezondheid van het kind te letten en hierover met de ouder(s) te communiceren. Het ziektebeleid is gekoppeld aan GGD-richtlijnen bijvoorbeeld wat betreft het wel of niet toelaten van (besmettelijk) zieke kinderen op kinderdagverblijf, peuterwerk, vso en bso. Meer informatie over dit beleid kunt u opvragen bij ons Servicebureau.

Kinderen hebben recht op bescherming

Kinderen zijn kwetsbaar. Ze hebben recht op veiligheid. Kinderen verdienen daarom zoveel mogelijk bescherming tegen beschadigende voorvallen en/of situaties. Kids Society Erica kent een aantal beleidsregels die hiermee nauw verbonden zijn.

Binnen Kids Society Erica beschermen wij kinderen bijvoorbeeld door:

- Een duidelijk omschreven ontruimingsplan voor al onze locaties. Dit plan bevat minimaal één jaarlijks oefenmoment per locatie voor het geval dat er bijvoorbeeld brand ontstaat.
- Alle personen en stagiaires die bij ons werken (ook ons



kantoor- en ondersteunend personeel, bijvoorbeeld) hebben een verklaring omtrent het gedrag (VOG) afgegeven volgens de Wet Justitiële Gegevens en worden continue gescreend via het (justitieel) personenregister kinderopvang.

- Het landelijke protocol kindermishandeling kent een sub-protocol “Seksueel Misbruik van Kinderen door Medewerkers” dat als preventief en curatief beleidsinstrument dient.
- Bovendien heeft onze organisatie een gedragscode voor haar medewerkers opgesteld en worden de medewerkers gehouden aan de Beroepscode Kinderopvang.
- Wij volgen het landelijk protocol Kindermishandeling bij vermoedens van mishandeling van kinderen. In dit protocol is o.a. de wijze van bespreking van (vermoedens van) mishandeling van het kind met de ouders van het kind vastgelegd. Ook is hierin vastgelegd wanneer Kids Society Erica overgaat tot melding van vermoedens van mishandeling bij de bevoegde instanties, zoals Veilig Thuis.
- Kids Society Erica legt haar zorgen omtrent kinderen vast in het meldsysteem voor professionals ‘Zorg voor Jeugd’. Bij het doen van een zorgmelding in ‘Zorg voor Jeugd’ of bij een ‘Veilig Thuis’-melding zal de organisatie hier altijd de ouders over informeren.
- Kids Society Erica heeft een vertrouwenspersoon voor ouders. Deze kan de ouders ondersteunen in al deze situaties, of wanneer ouders aangeven daar behoefte aan te hebben.

Klachten en zorgvuldigheid

Kids Society Erica vindt het belangrijk om zorgvuldig met klachten om te gaan. Wij willen dat kinderen en ouders tevreden zijn en blijven. Kids Society Erica heeft met de Centrale Oudercommissie een interne klachtenprocedure ontwikkeld. Onze organisatie is aangesloten bij een onafhankelijke externe Geschillencommissie Kinderopvang, als onderdeel van onze klachtenprocedure.

Als het geschil tussen de ouder en onze organisatie blijft bestaan na het afwikkelen van de klachtenprocedure, dan kan dit geschil aanhangig worden gemaakt bij de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/).

Het Servicebureau en/of de managers van Kids Society Erica kunnen u meer informatie geven over onze klachtenprocedure.



Facturen en betalingen

In onze opvangovereenkomst met ouders staat dat Kids Society Erica de kosten voor de opvang maandelijks voorafgaand aan de volgende opvangperiode in rekening brengt. Wij factureren ouders digitaal. Ouders vinden de facturen in hun digitale ouderportaal of de ouderapp.

Wij brengen voor de eerste betalingsherinnering geen administratiekosten in rekening. Voor elke volgende betalingsherinnering brengen wij wel administratiekosten in rekening. Deze administratiekosten bedragen

€ 7,50 per betalingsherinnering. Ook berekenen wij u de eventuele kosten van een incassobureau door.

De meeste ouders kiezen bij Kids Society Erica voor automatische incasso. Dit biedt gemak voor de ouder en onze organisatie. Ouders kunnen de automatische incasso voor betaling aan Kids Society Erica zelf aanvragen of stopzetten. Indien de automatische incasso van ouders drie keer is gestorneerd zet Kids Society Erica deze zelf stop. De ouder zorgt er dan zelf voor dat de facturen vanuit Kids Society Erica tijdig worden betaald.

Mocht u als ouder in betalingsmoeilijkheden (dreigen te) komen? Neem dan a.u.b. zo snel mogelijk contact op met ons Servicebureau, om extra kosten te voorkomen. Onze medewerkers kijken dan samen met u naar een betalingsregeling.





Onze huisregels

Begrippen

In onze huisregels vindt u een aantal begrippen, die we hier kort uitleggen.

Met deze termen bedoelen wij:

- **De stichting/organisatie:** Kids Society Erica.
- **Het kindercentrum:** Het (fysieke) kinderdagverblijf, de (fysieke voorziening voor) BSO of peuterwerk.
- **Bso:** Buitenschoolse opvang.
- **Het bestuur:** De directeur/bestuurder van onze organisatie.
- **De pedagogisch medewerker(s):** De verantwoordelijke medewerker van een kinderdagverblijf, BSO en/of peuterwerk.
- **De ouders:** De ouder(s)/verzorger(s)/voogd(en) die met de stichting een overeenkomst voor kinderopvang of peuterwerk hebben.
- **De overeenkomst:** Het contract tussen ouders en de stichting waarin de rechten en plichten over de afgesproken vorm(en) en afname van kinderopvang of peuterwerk worden vastgelegd.
- **De vergoeding:** Het door de stichting vastgestelde bedrag voor de kinderopvang of peuterwerk waarvoor de ouders een overeenkomst hebben getekend met de stichting.

Huisregels van Kids Society Erica

Artikel 1: Vaststelling huisregels

Deze huisregels zijn goedgekeurd en vastgesteld door het bestuur van de stichting. Zij zijn van toepassing op alle kindercentra van de stichting en dienen als aanvulling op de algemene voorwaarden.

De huisregels zijn, net als de algemene voorwaarden, onderdeel van de overeenkomst tussen de ouders en Kids Society Erica. Als er zich omstandigheden en/of situaties voordoen waarin deze huisregels niet voorzien, dan beslist de directeur/bestuurder.

Tegen een dergelijke beslissing van de organisatie kan schriftelijk beroep worden aangetekend door gebruik te maken van de klachtenprocedure van Kids Society Erica. Een onafhankelijke externe klachtencommissie neemt een voor alle partijen bindend besluit, als onderdeel van de klachtbehandeling als de ouder(s) en de organisatie niet tot overeenstemming komen.

Artikel 2: Beroepsmogelijkheid

Deze huisregels hebben als onderdeel van de overeenkomst een bindend karakter, zowel voor de stichting als voor de ouder(s). De directeur/bestuurder mag van deze huisregels afwijken, als deze dat nodig vindt. Tegen het afwijken van de huisregels door de organisatie kan/kunnen de ouder(s) schriftelijk beroep aantekenen volgens de klachtenprocedure van Kids Society Erica. Een onafhankelijke externe klachtencommissie neemt een voor alle partijen bindend besluit als onderdeel van de klachtbehandeling, als de ouder(s) en organisatie niet tot overeenstemming komen.

Artikel 3: Klachten

Klachten van ouders of particulieren over (de dagelijkse gang van zaken op) het kindercentrum worden in de regel besproken en ingediend bij de medewerker over wie de klacht gaat en/of zijn/haar leidinggevende. Hierbij wordt de door Kids Society Erica vastgestelde klachtenprocedure gevolgd. Informatie over de klachtenregeling en de -procedure kunt u bij het Servicebureau van de stichting opvragen.

Artikel 4: De inschrijvingsprocedure

Om gebruik te kunnen maken van onze diensten, moeten ouders ieder kind apart inschrijven. Dit kan via onze website www.kidssociety.nl. In principe wordt het kind/de kinderen op volgorde van inschrijfdatum geplaatst op een groep of op onze wachtlijst opgenomen. Enige uitzondering hierop vormt onze voorrangsregeling.

Artikel 5: Voorrangsregeling bij plaatsing van kinderen

In de volgende gevallen verlenen wij voorrang bij het plaatsen van kinderen. De punten staan hierbij ook op volgorde van prioriteit.

- Kinderen van medewerkers. Kinderen van medewerkers die in dienst zijn van de stichting krijgen voorrang bij plaatsing.
- Tweede (of volgende) kinderen van ouders, die al kinderopvang afnemen bij ons, krijgen bij plaatsing voorrang ten opzichte van kinderen van ouders die nog geen dienstverlening bij Kids Society Erica afnemen.
- Aanvragen voor hele opvangdagen gaan voor op aanvragen van halve opvangdagen.
- Uitbreiding van opvangdagdelen heeft voorrang op wisseling van opvangdagdelen.

Artikel 6: Afname van minimum aantal dagdelen

Vanuit pedagogische kwaliteitsoverwegingen adviseert de organisatie ouders om ten minste twee dagdelen per week opvang af te nemen. Het minimum af te nemen dagdelen bedraagt echter één dagdeel. Voorschoolse opvang wordt aangeboden in combinatie met buitenschoolse opvang en is niet afzonderlijk/alleen beschikbaar.

Ouders kunnen per kind maximaal tien dagdelen afnemen verdeeld over de werkweek. Het aantal dagdelen en spreiding hiervan kan in overleg met de kind-planningsmedewerker van het Servicebureau worden ingevuld en verdeeld binnen de vastgestelde beleidsnormen en beschikbaarheid.

De minimale afname van dagdelen bij peuterwerk bedraagt twee dagdelen.



Artikel 7: Openingstijden

De bepalingen m.b.t de openingstijden worden in de overeenkomst tussen de ouder en de stichting genoemd.

Artikel 8: Dienstverlening

Wij verstrekken jaarlijks onze dienstverlening en tarieven aan de ouders. Een indicatie van wat uw soort opvang kost kunt u op onze website berekenen:

www.kidssociety.nl/jaarkeuze-berekening.

Artikel 9: Digitale overeenkomst en opzeggen

De afspraken over de definitieve plaatsing van een kind en de wederzijdse rechten en verplichtingen worden geregeld en vastgelegd in een door de ouder en de stichting per kind ondertekende digitale overeenkomst.

Hierin zijn opgenomen:

- de voor de ouder en stichting bindende zaken,
- vermelding van de bij de overeenkomst horende afgesproken dienstverlening,
- eventuele (bijzondere) bepalingen,
- deze huisregels, behoren ook tot de overeenkomst die de ouder sluit. Dit vormt tezamen de gehele overeenkomst.

Opzegging van de overeenkomst kan op elk moment. Opzeggen kan schriftelijk per brief, per e-mail of via het contactformulier op onze website (www.kidssociety.nl). Een opzegging is alleen geldig **met** ontvangstbevestiging. Bij een opzegging geldt altijd een opzegtermijn van ten minste één maand.

Artikel 10: Halen en brengen van kinderen

Kinderen moeten aan het eind van de (het) voor hen besproken dag(deel) door de eigen ouders worden opgehaald. Ouders mogen hierover andere afspraken met de leiding maken. Ouders die niet samenleven (bijvoorbeeld door een scheiding) worden verzocht om beide duidelijk aan te geven welke afspraken zij hebben gemaakt ten aanzien van het ophalen van hun kinderen.

De haal- en brengtijden voor het kinderdagverblijf zijn tussen 7.30 en 9.30 uur, tussen 12.45 en 13.15 uur en tussen 17.00 en 18.30 uur. Voor de buitenschoolse opvang gelden deze tijden ook bij opvang in door Kids Society Erica erkende schoolvakanties, ADV- of studiedagen van de basisscholen. In schoolweken van de basisscholen kunnen kinderen tussen 17.00 en 18.30 uur van de bso opgehaald worden.

Om de rust en pedagogische kwaliteit binnen onze groepen te handhaven kan een kind in principe niet buiten de haal- en brengtijden worden gebracht of worden opgehaald. De haal- en brengtijden van het peuterwerk zijn onderdeel van het geboden ve-programma op locatie, zoals dat buiten de schoolvakanties wordt aangeboden. Ouders worden hier bij inschrijving over geïnformeerd.



Artikel 11: Zieke kinderen

- **Niet op het kindercentrum toelaten.** Voor het al dan niet toelaten van zieke kinderen op het kindercentrum volgt de stichting het vastgestelde ziektebeleid, dat onder andere gebaseerd is op richtlijnen van de GGD.
- **Ziekte van een kind melden.** Als een kind afwezig is door ziekte, dan moeten de ouders dat tussen 08.00 en 09.00 uur aan de medewerkers op de groep melden of eerder via de ouderportal of ouderapp. Wanneer het kind weer beter is, melden de ouders dat ook aan de medewerkers van de groep. Als er bij een kind een besmettelijke ziekte wordt geconstateerd, zijn de ouders verplicht de aard en omvang van deze ziekte zo spoedig mogelijk door te geven aan de leiding.
- **Ziek worden van een kind tijdens het verblijf op het kindercentrum.** Als een kind tijdens zijn verblijf op het kindercentrum ziek of hangerig wordt of gaat klagen over pijn, (ter beoordeling van de pedagogisch medewerker), dan neemt de pedagogisch medewerker telefonisch contact op met de ouder(s). Zij zorgen dan dat hun kind zo spoedig mogelijk wordt opgehaald. De pedagogisch medewerker kan ook, als dat nodig is, contact opnemen met de huisarts van het kind of met een door de organisatie aangewezen (huis)arts.

Artikel 12: Incidentele afname, extra dienstverlening

De bepalingen voor de incidentele afname van extra dienstverlening en de geldelijke verrekening hiervan zijn vastgelegd in de overeenkomst tussen de stichting en de ouder.

Als een kind door omstandigheden te laat wordt opgehaald of te vroeg wordt gebracht:

- kan de organisatie de extra tijd voor opvang in rekening brengen,
- moeten de ouders dit vooraf melden aan de leiding van de groep.

Het kan wel eens gebeuren dat uw kind een opvangdag(deel) mist vanwege ziekte, een uitje of vakantie. De mogelijkheid om het gemiste opvangdagdeel of de gemiste dag in te halen door te ruilen naar een ander dagdeel of een andere dag is helaas niet mogelijk binnen Kids Society Erica.

Het kan ook wel eens gebeuren dat we door personeelstekort gedwongen zijn om een groep tijdelijk voor een dag(deel) te sluiten. U betaalt de dag(en) dat u door sluiting van een groep geen gebruik kunt maken van Kids Society Erica natuurlijk niet. Wij crediteren het bedrag dat u teveel heeft betaald door sluiting op één van uw volgende facturen. Let op: Het is heel belangrijk dat u de uren dat u door sluiting van de groep geen gebruik heeft kunnen maken van Kids Society Erica tijdig doorgeeft aan de Belastingdienst. Zo voorkomt u dat u op een later moment kinderopvangtoeslag moet terug betalen omdat onze organisatie deze uren aan u terug betaalt.



Artikel 13 : Rookverbod

Binnen onze organisatie geldt een (wettelijk) rookverbod. Alleen medewerkers van onze organisatie mogen tijdens de pauze roken in de buitenlucht, buiten onze terreinen op de daartoe aangewezen plaatsen, buiten het zicht en afgeschermd van de kinderen.

Artikel 14: Snoep

Kinderen mogen geen snoep meenemen naar het kindercentrum.

Artikel 15: Onbehoorlijk of onbetamelijk gedrag

Kids Society Erica heeft een (pedagogische) verantwoordelijkheid. Vanuit deze verantwoordelijkheid behoudt de stichting zich het recht toe om bezoekers of gebruikers te weren van de locaties van de stichting, dan wel de toegang tot de locaties (voorlopig) te ontzeggen, als het gedrag van de betreffende bezoeker(s) of gebruiker(s) naar oordeel van de stichting onbehoorlijk of onbetamelijk is. Onbehoorlijk of onbetamelijk gedrag naar oordeel van de stichting kan ook leiden tot éézijdige ontbinding van de (opvang)overeenkomst door de stichting.

Kids Society Erica

Jacob Catstraat 1-3
5671 VP Nuenen
t: 040 - 26 35 155

Postbus 60
5670 AB Nuenen

e: info@kidssociety.nl
i: www.kidssociety.nl

