



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	1
Kids Society Erica.....	2
Kids Society Erica: Daar word je écht gezien.....	2
Welke vormen van kinderopvang wij bieden.....	2
Kinderopvang is vaak minder duur dan gedacht.....	3
Op zoek naar opvang? Kijk eens door de ogen van je kind.....	3
Werken met kinderen vraagt om uitstekend pedagogisch handelen.....	4
Je kunt goede informatie van ons verwachten.....	4
Jouw digitale ouderportaal: alles voor de ouder handig op één plek.....	4
Ons Servicebureau helpt je graag.....	4
Medezeggenschap, ouderparticipatie en kinderinspraak.....	5
Onze algemene voorwaarden.....	5
Privacy is bij ons gewaarborgd.....	5
Verzekeringen en aansprakelijkheid.....	6
Voeding, verzorging en luiers.....	6
Mentorschap, oudergesprekken en de ontwikkeling van je kind.....	6
Samenwerking met anderen: in het belang van kinderen.....	7
Verantwoorde opvang: inspirerende binnen- en buitenruimte.....	7
Groepsgrootte, rekenregels en beroepskracht-kind-ratio.....	8
Hygiënemaatregelen, het vier-ogen principe, veiligheid en gezondheid.....	8
Medisch handelen en ziektebeleid.....	9
Kinderen hebben recht op bescherming.....	9
Klachten en zorgvuldigheid.....	10
Facturen en betalingen.....	11
Onze huisregels.....	12

Voorwoord

Deze informatiebrochure, die jaarlijks wordt uitgebracht, beschrijft de belangrijkste pijlers van onze dienstverlening. Je vindt in deze brochure ook de Huisregels van Kids Society Erica. Deze brochure is bedoeld voor ouders waarvan de kinderen al deel uitmaken van onze organisatie. De brochure natuurlijk is ook geschikt voor iedereen die meer wil weten over Kids Society Erica.

Bij Kids Society Erica combineren we een warm, huiselijk gevoel met pedagogische expertise. Onze professionals spelen hierin een belangrijke rol. Zij zien het unieke in ieder kind en geven oprechte aandacht. Zo bieden we kinderen alle ruimte om spelenderwijs nieuwe ervaringen en vaardigheden op te doen.

Samen bijdragen aan een stevige basis voor de toekomst is voor ons het mooiste wat er is! Wij nodigen je graag van harte uit voor een rondleiding op één van onze locaties. Want bij Kids Society Erica daar word je écht gezien.

Veel leesplezier, hartelijke groet en graag tot ziens,

Marcel Strolenberg,
Directeur / Bestuurder



Kids Society Erica

Kids Society Erica biedt al meer dan 45 jaar hoogwaardige kinderopvang. Onze organisatie is wereldberoemd in Nuenen. Vanwege de kwaliteit die wij al generaties lang bieden en het plezier dat kinderen bij ons beleven. Wij zijn een leuke en eigentijdse kinderopvangorganisatie met locaties in Nuenen en Eindhoven.

Kids Society Erica: Daar word je écht gezien

Kids Society Erica is meer dan een specialist in kinderopvang. We zijn een plek waar kinderen, ouders én professionals zich thuis voelen. Waar je volop ruimte krijgt om te groeien en te ontwikkelen op de manier die bij je past. Bij KSE kijken we naar ieders unieke persoonlijkheid. Zo brengen we met passie en gedrevenheid het mooiste in iedereen naar boven.

Omdat wij een maatschappelijke organisatie zijn, (stichting), hebben we geen winstoogmerk. Alle middelen die we hebben worden daarom gebruikt om te investeren in de kinderen en onze organisatie. Binnen onze organisatie werken ongeveer 185 enthousiaste en deskundige professionals. Samen zetten zij zich in voor de kinderen en hun ouders. Bij Kids Society Erica combineren we een warm, huiselijk gevoel met pedagogische expertise. Wij zien het unieke in ieder kind en geven oprechte aandacht. Zo bieden we kinderen alle ruimte om spelenderwijs nieuwe ervaringen en vaardigheden op te doen.

Natuurlijk hoort Kids Society Erica ook bij de zeldzame 2% kinderopvangorganisaties die ISO 9001 gecertificeerd zijn.

Welke vormen van kinderopvang wij bieden

Onze organisatie 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, of 3 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 het 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.



Kinderopvang is vaak minder duur dan gedacht

Er worden nogal wat “gruwelverhalen” verteld over de hoge kosten voor kinderopvang. Deze berusten gelukkig vaak op misverstanden. De NETTO kosten voor ouders in de kinderopvang zijn namelijk inkomensafhankelijk. Dit betekent dat de Belastingdienst via Kinderopvangtoeslag aan de kinderopvangkosten van jou als ouder meebetaald. De Gemeente betaalt via subsidie aan onze organisatie mee aan de kosten van voorschoolse educatie / peuterwerk voor die ouders die niet in aanmerking komen voor Kinderopvangtoeslag.

Meer informatie hierover en over onze organisatie vind je op onze website www.kidssociety.nl.

Op zoek naar opvang? Kijk eens door de ogen van je kind

Wij raden je aan om eens door de ogen van uw kind te kijken bij het kiezen van een opvangplek. Hoe kindgericht zijn de professionals? Hoe goed uitgerust en ingericht zijn het gebouw en de (buiten)speelplekken voor de kinderen? Staat jouw kind en de ontwikkeling van jouw kind ook echt centraal in de opvang? Wordt (het unieke in) jouw kind ook écht gezien? Hoe wordt dat gemeten?

Wij borgen onze kindgerichtheid in onze pedagogische beleids- en werkplannen. Deze werkplannen worden jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld. Ons pedagogisch beleid en onze werkplannen vind je op onze website. Wij maken standaard gebruik van extern advies en onafhankelijke toetsing van de kwaliteit als onderdeel van onze kwaliteitszorg. Daarmee kunnen we onze (pedagogische) werkwijze doorlopend verbeteren en zijn we als organisatie 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 een eigen instrument waarmee we het speelgoed scannen per ontwikkelgebied. Wij richten onze locaties en natuurlijke buitenruimtes zo in, dat ze inspireren en recht doen aan de ontwikkeling, veiligheid en de uitdaging van kinderen.

Ons peuterwerk is gecertificeerd voor voorschoolse educatie (VE) en fungeert als “voorschool”. Daarmee zorgen we ervoor dat jouw 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 onze organisatie terecht.

Wij horen tot de zeer selecte groep kinderopvangorganisaties, die het ISO-9001 kwaliteitskeurmerk mogen voeren. Onze professionals 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 hebben daarvoor een wetenschappelijk gevalideerd kind-volgsysteem.

Naast deskundige pedagogisch professionals heeft Kids Society Erica ook twee academisch opgeleide ortho-pedagogen in dienst. Via “coaching on the job” ondersteunen zij onze medewerkers, kinderen en ouders bij de dagelijkse pedagogische activiteiten of vraagstukken.

Werken met kinderen vraagt om uitstekend pedagogisch handelen

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

Je kunt goede informatie van ons verwachten

Openheid over wat we doen is belangrijk voor jou en voor ons. Deze brochure, onze website en ons ouderportaal zijn al voorbeelden van informatiebronnen voor jou als ouders. Maar ook onze medewerkers zorgen voor informatie:

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



Jouw digitale ouderportaal: alles voor de ouder handig op één plek

Jouw digitale ouderportaal bevat belangrijke informatie en communicatie vanuit de organisatie en over jouw kind. Je bereikt jouw persoonlijke ouderportaal via het internet of je gebruikt hier onze ouderapp op je telefoon voor. In het ouderportaal vind je naast de groepsinformatie en foto's of filmpjes van je kind ook jouw opvangovereenkomst(en), facturen, het financieel jaaroverzicht, (nieuws)brieven en andere belangrijke communicatie. Met het ouderportaal heb je dus alle informatie handig op één plek. In jouw portal vind je bijvoorbeeld ook wie de mentor van je kind is. De mentor is namelijk altijd één van de vaste medewerkers van de groep van jouw kind. Zij / hij is het eerste aanspreekpunt op de groep voor het kind en de ouders. De mentor van het kind volgt ook het welbevinden en de ontwikkeling van je kind op de groep. Zo weet je zeker dat je kind goed wordt gezien en bij wie je als ouder terecht kunt. Als de mentor van je kind wijzigt, dan wijzigt dit ook in jouw ouderportaal.

Ons Servicebureau helpt je graag

Ons Servicebureau optimaliseert de service aan onze ouders. Je kunt bij ons Servicebureau terecht voor algemene informatie, advies en vragen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het aanvragen van een afspraak voor een rondleiding, voor wachtlijstvragen, vragen over onze dienstverlening, offertes, contracten, enz.. Ons Servicebureau begeleidt, op aanvraag vooraf, ouders van onze organisatie met de aanvraag van kinderopvangtoeslag of bij vragen over peuterwerksubsidie.

Ons Servicebureau is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 13.00 uur op 040 2635155.

Mailen mag natuurlijk ook: info@kidssociety.nl.



Medezeggenschap, ouderparticipatie en kinderinspraak

Kids Society Erica hecht aan een goede relatie kinderen en hun ouders/verzorgers. Ouderparticipatie en medezeggenschap van ouders zijn voor ons onmisbaar. Kids Society Erica meet daarom periodiek de klanttevredenheid onder onze ouders. 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 enthousiaste decentrale, locatiegerichte, oudercommissies. De oudercommissies bewaken namens de ouders van Kids Society Erica de klantenbelangen en hebben wettelijk vastgelegd adviesrecht. De oudercommissies geven ook gevraagd en ongevraagd advies aan onze organisatie. Zij denken al jarenlang actief met onze 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. Je kan er dus altijd ééntje bijwonen als je dat wilt. Meer informatie over de oudercommissie(s) kan je 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, het activiteitenaanbod en speelgoed.

Onze algemene voorwaarden

Kids Society Erica werkt met de algemene voorwaarden van de Brancheorganisatie Kinderopvang. Hierdoor hebben ouders de zekerheid van kwalitatief goede voorwaarden voor opvang. De algemene voorwaarden vind je op onze website en maken onderdeel uit van de opvangovereenkomst die je met ons 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 kan je opvragen bij ons Servicebureau. Schade en hieruit voortvloeiende kosten door toedoen van kinderen met een opvangovereenkomst bij Kids Society Erica worden verhaald op de ouder(s), verzorger(s), of voogd van betreffende kinderen. Zij zijn namelijk wettelijk aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door zijn/haar kind.

Voeding, verzorging en luiers

Wij regelen de luiers voor onze kinderdagopvang en het peuterwerk. Deze zijn bij onze 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 zorg je wel zelf 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 je bij ons afneemt. Wij verstrekken geen warme maaltijden aan je kinderen.

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

Eventuele specifieke, persoonlijke afspraken over voeding en verzorging van uw kind(eren) kan je met onze organisatie bespreken. Een leidinggevende van jouw locatie gaat met je in gesprek over je specifieke wensen. In dat gesprek toetsen wij jouw wensen aan ons beleid en onze mogelijkheden. Je kunt hiervoor zelf een afspraak maken met een leidinggevende van de locatie van uw kind.

Wil je meer weten over ons voedingsbeleid? Je vindt het op onze website.

Mentorschap, oudergesprekken en de ontwikkeling van je kind

Ieder kind bij ons heeft een mentor. Deze is het vaste aanspreekpunt is voor de ouder en het kind. De mentor is altijd één van de pedagogisch medewerkers van de groep van je kind. De mentor van je kind vind je in jouw ouderportaal. De mentor volgt het welbevinden, de betrokkenheid en de ontwikkeling van jouw kind. De mentor legt deze zaken ook vast in het kindvolgsysteem van onze organisatie. Om deze zaken voor jou als ouder inzichtelijk te maken, spreekt de mentor minimaal één keer per jaar met je over de voortgang van jouw kind. Dit gebeurt in een persoonlijk tien-minutengesprek waarvoor je wordt uitgenodigd of kunt inschrijven. Ook bespreekt de mentor de vorderingen van kinderen met een VE-indicatie, sociale- of medische-indicatie periodiek met de ouder(s) van het kind.



De mentor van je kind of één van onze (ortho-)pedagogen kan ook het initiatief nemen voor een oudergesprek, als wij dat wenselijk of noodzakelijk vinden.

Tijdens jouw haal- en brengmomenten is er altijd gelegenheid om kort even informatie over je kind uit te wisselen. Algemene informatie over de activiteiten van je kind vind je in jouw ouderportaal en de bijhorende app. Je kunt bij de mentor of bij andere pedagogisch medewerkers ook altijd terecht met opvoedvragen of andere (ontwikkelings-)vragen over je kind.

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 deelnemen 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. We doen dit in samenwerking met een aantal beroepsopleidingen.

Bovendien werken we nauw samen met het basisonderwijs, GGD, gemeenten en andere maatschappelijke organisaties. Kids Society Erica werkt bijvoorbeeld ook samen met het Centrum Maatschappelijke Deelname en generalisten vanuit WIJ Eindhoven. We zijn ook gemeentelijk partner Kansrijke Start. Onze organisatie is actief en betrokken bij de zorg-adviesteams binnen basisscholen en in de wijken waar je ons vindt. Opvoeden en goed zorgen voor kinderen doen we daarmee samen.

Verantwoorde opvang: inspirerende binnen- en buitenruimte

Binnen de Wet Kinderopvang zijn kengetallen en normen opgenomen m.b.t. de fysieke binnen- en buitenruimte voor kinderen op kinderdagverblijven en bso. Kids Society Erica voldoet in ruime mate aan deze eisen en werkt met unieke binnen- en buitenruimte die vanuit onze pedagogische visie zijn ontwikkeld. Onze binnenruimte en natuurlijk buitenruimte dragen bij aan een inspirerende ontdek- en ontwikkelomgeving voor kinderen en dragen bij aan het welbevinden.



Inzet van onze stagiaires en beroepskrachten in opleiding

Wij zetten stagiaires alleen in als meetellende beroepskracht-in-opleiding, op basis van hun inzetbaarheid. Zo is het ook vastgelegd in onze cao en in Wetgeving. Kids Society Erica kent een beleid Beroeps Praktijk Vorming voor onze stagiaires en beroepskrachten in opleiding. De vaststelling van de inzetbaarheid op de groep vindt plaats na overleg met én instemming van de interne praktijkopleider, leidinggevende, de beroepsopleider en de betreffende collega in opleiding zelf.

Groepsgrootte, rekenregels en beroepskracht-kind-ratio (BKR)

Dagopvang, Peuterwerk en Buitenschoolse opvang

Het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten in relatie tot het aantal aanwezige kinderen in een groep en/of op locatie en bijhorende rekenregels hiervoor zijn Wettelijk vastgelegd in *Het Besluit Kwaliteit Kinderopvang*. Kids Society Erica hanteert deze kwaliteitsregels in de dagelijkse werkpraktijk. Bij de uitwerking en inzet van deze beroepskracht-kind-ratio (BKR) wordt gebruik gemaakt van de door de Rijksoverheid vastgestelde rekentool en rekenregels hiervoor. Deze tool en de rekenregels zijn openbaar beschikbaar, in te zien en te gebruiken via de volgende internetsite van de Rijksoverheid: <https://1ratio.nl/bkr/#/>

Bovendien vind je in het pedagogisch werkplan van de locatie van jouw kind informatie over de groepsgrootte op locatie. Ons pedagogisch beleid en bijhorende werkplannen per locatie zijn ook te vinden op onze website: www.kidssociety.nl.

Hygiënemaatregelen, het vier-ogen principe, veiligheid en gezondheid

In de landelijke Wet- en regelgeving is beschreven waaraan onze hygiënemaatregelen, het vier-ogen principe en het gezondheids- en veiligheidsbeleid van de organisatie aan moet voldoen. Indien door hen gewenst kunnen ouders op verzoek inzage krijgen in het beleid Veiligheid- en Gezondheidsmanagement, de bijbehorende protocollen, de evaluaties met de centrale oudercommissie en de locatie specifieke actielijsten. Hiervoor kunnen zij contact opnemen met info@kidssociety.nl

De Gemeente, de Brandweer en ook de GGD toetsen deze zaken geregeld. Je vindt het meest recente GGD-rapport van de locatie van jouw kind ook altijd op onze website.

Veiligheid en hygiëne zijn vaste onderdelen van de risico-inventarisaties die wij uitvoeren in het kader van de Wet Kinderopvang (WKO). De GGD controleert per locatie en onaangekondigd, minimaal ééns per jaar of wij voldoen aan alle eisen van de WKO.

Kids Society Erica past het 'vier-ogen principe' uit de WKO toe in de kinderdagopvang en het peuterwerk. Dat betekent overigens niet dat er bij ons altijd twee volwassenen op de groep moeten zijn. We zorgen er volgens de regelgeving goed voor dat medewerkers elkaar in de gaten houden in de omgang met kinderen. Deze afspraken zijn ook afgestemd met de oudercommissies en zijn vastgelegd in ons beleid Veiligheid- en Gezondheidsmanagement (kinderen). Dit beleid is met inspraak en na advies van de centrale oudercommissie vastgesteld.

Ook andere inspectiediensten, zoals bijvoorbeeld de Voedsel- en Warenautoriteit, kunnen bij ons 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 allemaal de door ons verplichte herhalingstrainingen voor kinder-EHBO en bedrijfshulpverlening.

In Nederland kan het in de zomer erg warm worden. 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 onze organisatie omgaat met de gevolgen van hitte en de maatregelen die worden genomen om (over-)verhitting bij kinderen en medewerkers te voorkomen.

Ziekte van een kind op de opvang en medisch handelen

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 aan je kind.

Ons beleid hierover is leidend voor ons handelen. Dit beleid is vastgesteld in nauw overleg met de oudercommissie en sluit aan op (Wettelijke) richtlijnen en adviezen hierover. De leidinggevende van de locatie neemt altijd het uiteindelijke besluit of een medewerker de medische handelingen kan en mag uitvoeren, waar ouders om vragen. Ouders geven hiervoor expliciet en vooraf toestemming en leggen dat vast in hun ouderportaal. Nadere afspraken met ouders en/of onze medewerker kunnen aanvullend nog door onze organisatie op schrift worden gesteld.

Kids Society Erica is verplicht om op de gezondheid van het kind te letten en hierover met de ouder(s) te communiceren. Ons beleid hiervoor is gekoppeld aan GGD-richtlijnen bijvoorbeeld over het wel of niet toelaten van (besmettelijk) zieke kinderen op kinderdagverblijf, peuterwerk, vso en bso (de richtlijn infectieziekten). Meer informatie over dit beleid kan je opvragen bij de leidinggevende van de locatie.

Kinderen hebben recht op bescherming

Kinderen zijn kwetsbaar. Ze hebben recht op veiligheid. Kinderen verdienen daarom 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 professionals 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 daarna 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 wordende 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 heeft een vertrouwenspersoon voor ouders. Deze kan de ouders ondersteunen in al deze situaties, of wanneer ouders aangeven daar behoefte aan te hebben. Via de locatiemanager wordt de vertrouwenspersoon voor ouders in contact gebracht met de ouders die dit wensen of nodig 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 leidinggevenden van Kids Society Erica kunnen je desgewenst 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.

Voor de eerste betalingsherinnering brengen we geen administratiekosten in rekening. Voor elke volgende betalingsherinnering brengen wij wel administratiekosten in rekening. Deze administratiekosten bedragen € 7,50 per betalingsherinnering. Ook berekenen wij je de eventuele kosten voor incasso 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. Als de automatische incasso van ouders drie keer is gestorneerd zet Kids Society Erica deze zelf stop. De ouder zorgt er dan voortaan zelf voor dat de facturen vanuit Kids Society Erica tijdig worden betaald.

Mocht je door omstandigheden in betalingsmoeilijkheden (dreigen te) komen? Neem dan zo snel mogelijk contact op met ons Servicebureau, om extra kosten te voorkomen. Onze medewerkers kijken dan samen met je naar de mogelijkheden voor een betalingsregeling.





Onze huisregels

Begrippen

In onze huisregels vind je 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 van de Stichting. 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 opvangovereenkomst 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 professional 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 kan je bij het Servicebureau van de stichting opvragen.

Artikel 4: De inschrijvingsprocedure

Om gebruik te kunnen maken van onze diensten, moeten ouders ieder kind afzonderlijk 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 onze professionals. Kinderen van professionals 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 bij kinderdagopvang en buitenschoolse opvang bedraagt één dagdeel. Voorschoolse opvang wordt alleen 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 vanaf 2 tot maximaal 4 dagdelen.



Artikel 7: Openingstijden

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

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.

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. Samen met onze algemene voorwaarden vormen deze 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 door haar vastgestelde beleid, 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 het ouderportaal of bijhorende ouderapp. Wanneer het kind weer beter is, melden de ouders dat ook aan de pedagogisch professional van de groep. Als er bij een kind een besmettelijke (infectie-)ziekte wordt geconstateerd, zijn de ouders verplicht de aard van deze ziekte zo spoedig mogelijk door te geven aan de groep.
- **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 professional), dan neemt de pedagogisch professional telefonisch contact op met de ouder(s). Zij zorgen dan dat hun kind zo spoedig mogelijk wordt opgehaald. De pedagogisch professional kan ook, als dat nodig is, contact opnemen met de huisarts van het kind of met een door de organisatie aangewezen arts.

Artikel 12: Extra dienstverlening

De bepalingen voor de 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 bij de ouder(s),
- moeten de ouders dit vooraf melden aan de medewerkers van de groep van betreffend kind.

Het kan wel eens gebeuren dat je 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. Je 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 je teveel hebt betaald door sluiting op één van uw volgende facturen. Let op: Het is heel belangrijk dat je de uren die je door sluiting van de groep geen gebruik hebt kunnen maken van Kids Society Erica tijdig doorgeeft aan de Belastingdienst. Zo voorkom je dat je op een later moment kinderopvangtoeslag moet terug betalen omdat onze organisatie deze uren aan je 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

e: info@kidssociety.nl

i: www.kidssociety.nl

