



Kinderkoepel

Productomschrijving peuteropvang Hellevoetsluis - 2021

Bijlage bij de overeenkomst plaatsing

Deze productomschrijving bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de door de Kinderkoepel te leveren diensten en maakt onderdeel uit van de overeenkomst voor de peuteropvang in Hellevoetsluis.

Soort opvang

Peuteropvang is voor kinderen van 2 jaar en 3 maanden tot de leeftijd van 4 jaar. Voor elke plaatsing geldt dat de peuter woonachtig moet zijn in gemeente Hellevoetsluis.

Kernfunctie

De functie van peuteropvang bestaat uit:

- Spelen, stimuleren, ontwikkelen en ontmoeten;
- Het in groepsverband uitvoeren van ontwikkelingsactiviteiten;
- Thematisch werken (met gebruik van het programma Piramide).

Openingstijden en groepen

De peuterspeelzaal locaties zijn geopend tijdens schoolweken. Voor een overzicht van de vakantieperiodes en bijzondere vrije dagen, verwijzen wij u naar onze website www.kinderkoepel.nl. De standaard-openingstijden zijn als volgt:

- In de ochtend van 8:15 tot 12:00 uur, in de middagen van 13:00 tot 15.30 uur

Elke locatie heeft een vaste combinatie van groepen, de mogelijkheden zijn als volgt:

- maandagmiddag en donderdagochtend
- maandagochtend en donderdagmiddag
- dinsdagmiddag en vrijdagochtend
- dinsdagochtend en vrijdagmiddag

De woensdagochtend is alleen voor VVE-kinderen, dit extra dagdeel is van 8.15 tot 13.45 uur

Vanwege Corona kunnen openingstijden per locatie tijdelijk afwijken van de standaard-openingstijden. Op de website vindt u bij de locaties de actuele gehanteerde openingstijden.

Te laat komen

Als ouders *na* de eindtijd van het dagdeel of sluitingstijd hun kind komen halen, worden de kosten hiervan extra in rekening gebracht. Deze kosten bedragen € 25, = per keer per kind.

Minimale afname

De minimale afname voor een reguliere plek op de peuterspeelzaal is twee dagdelen in een door de Kinderkoepel vastgestelde combinatie van dagdelen. Dit is altijd een combinatie van een ochtend en een middag.

Kosten toeslagouders

Ouders die recht hebben op kinderopvangtoeslag (toeslagouder) krijgen een tegemoetkoming in de kosten via de Belastingdienst. Deze ouders ontvangen elke maand een bruto factuur en krijgen via de Belastingdienst een gedeelte hiervan terug in de vorm van kinderopvangtoeslag. De tarieven van de Kinderkoepel staan vermeld op het tabblad Tarieven op onze website. Via de rekenmodule op de website kunt u direct berekenen wat uw maandelijkse netto kosten zijn.

Heb ik recht op kinderopvangtoeslag

Om in aanmerking te komen voor kinderopvangtoeslag moet u aan bepaalde voorwaarden voldoen. Voor deze voorwaarden verwijzen wij u naar de website van de Belastingdienst; <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/toeslagen/content/kan-ik-kinderopvangtoeslag-krijgen>.

Kosten niet-toeslagouders

Ouders die geen recht hebben op kinderopvangtoeslag (niet-toeslagouder) krijgen een tegemoetkoming in de kosten voor maximaal twee dagdelen peuteropvang via een toeslag die is vastgesteld door gemeente Hellevoetsluis. Deze toeslag is inkomensafhankelijk en geldt alleen voor gezinnen die woonachtig zijn in de gemeente Hellevoetsluis. Deze ouders ontvangen elke maand een netto factuur en betalen maandelijks alleen een eigen bijdrage. Om de hoogte van de eigen bijdrage te kunnen vaststellen, moet een inkomensverklaring van de Belastingdienst worden overhandigd. Deze inkomensverklaring (IB60 formulier) kunt u downloaden via Mijn Belastingdienst en bij de inschrijving toevoegen of e-mailen naar administratie@kinderkoepel.nl. Kies hiervoor het meest recente jaar wat beschikbaar is en waarover u inkomstenbelasting heeft gedaan. (Klik [hier](#) voor meer informatie over het IB60 formulier). Op basis van deze inkomensverklaring ontvangt u een overeenkomst met daarin uw eigen bijdrage.

Gratis peuteropvang bij laag inkomen

Ouders die minder verdienen dan 120% van de bijstandsnorm kunnen in aanmerking komen voor gratis peuteropvang. De gemeente Hellevoetsluis vergoedt in dit geval alle kosten. Neem voor meer informatie hierover contact op met de afdeling Werk, inkomen en zorg van gemeente Hellevoetsluis.

Wijziging inkomenssituatie

Het tarief wat u betaalt voor de peuteropvang is afhankelijk van uw inkomenssituatie. Als het inkomen wijzigt t.o.v. wat u eerder aan ons heeft doorgegeven of wanneer u wijzigt van niet-toeslagouder naar toeslagouder, bijvoorbeeld omdat u beide bent gaan werken, dan dient u dit direct aan ons doorgeven.

U ontvangt dan een nieuw opvangcontract waarmee u kinderopvangtoeslag kunt aanvragen. Of u ontvangt een nieuw contract, waaruit blijkt dat u recht hebt op de aangepaste ouderbijdrage. Wijzigingen kunt u doorgeven via administratie@kinderkoepel.nl.

Einddatum overeenkomst

Overeenkomsten worden standaard beëindigd bij het bereiken van de 4-jarige leeftijd.

Wijziging van de overeenkomst

Wijzigingen dienen schriftelijk of per e-mail via administratie@kinderkoepel.nl te worden aangevraagd. Er geldt een wijzigingstermijn van één maand.

Opzeggen

De Kinderkoepel hanteert een opzegtermijn van één maand. Opzeggen dient schriftelijk of per e-mail via administratie@kinderkoepel.nl te gebeuren.

Annuleringskosten

Wanneer een getekende overeenkomst binnen één maand voor de plaatsingsdatum geannuleerd wordt, hanteren wij geen opzegtermijn van één maand. In plaats hiervan wordt éénmalig € 40,00 annuleringskosten in rekening gebracht.

Incidenteel ruilen van dagen/extra opvang

Incidenteel ruilen van dagen of incidentele extra opvang is bij de peuterspeelzaal niet mogelijk. Bij afwezigheid door ziekte of vakantie is het niet mogelijk om de gemiste dagen in te halen en vindt er ook geen restitutie plaats.

Voeding en verzorging

Alle standaard materialen voor voeding, verzorging en activiteiten worden door de peuterspeelzaal ingekocht, deze zijn bij de prijs inbegrepen. De peuterspeelzaal verstrekt luiers, fruit en drinken. Eventueel kunnen ouders, indien noodzakelijk, zelf dieetvoeding meegeven.

Verjaardagen – feesten

Bij verjaardagen mag er getrakteerd worden. Hierbij gaat het om de gezelligheid, wij vragen u de traktatie veilig en klein te houden. Bij traktatie en feest vinden wij iets gezonds, maar ook een klein snoepje acceptabel.

Aantal kinderen per groep

Op alle locaties worden maximaal 16 peuters per groep geplaatst. Er wordt alleen gewerkt met gekwalificeerde pedagogisch medewerkers op de groep.

VVE-traject

Op de peuteropvang in Hellevoetsluis verzorgt de Kinderkoepel een volledig VVE (Voor- en Vroegschoolse Educatie) programma volgens het beleid dat in overleg met de gemeente Hellevoetsluis is vastgesteld. Voorschoolse educatie is bedoeld om kinderen in hun eigen tempo en op eigen niveau extra ontwikkelingsmogelijkheden te geven zodat zij optimaal worden voorbereid op hun volgende stap, onder andere naar de basisschool. Taal en spraak is daarbij een belangrijk onderdeel. Het CJG (consultatiebureau) beoordeelt of het wenselijk is dat een kind gebruik gaat maken van VVE, dit gaat in overleg met ouders en soms ook in samenwerking met de pedagogisch medewerkers van de Kinderkoepel. Er wordt gewerkt met het VVE-programma Piramide. Door het werken met het Piramide programma en twee VVE-gecertificeerde pedagogisch medewerkers op de groep, kunnen we de kinderen die het nodig hebben meer begeleiding geven waardoor hun ontwikkeling wordt gestimuleerd en achterstanden worden beperkt of weggenomen.

De extra dagdelen VVE zijn alleen mogelijk in combinatie met een reguliere plaatsing van 2 dagdelen. De reguliere plaatsing wordt betaald door de ouders op basis van hun inkomensituatie, de extra VVE-dagdelen zijn voor alle ouders gratis. De peuters met VVE-indicatie krijgen als zij 2,5 jaar worden, er 2 dagdelen bij, dus in totaal 4 dagdelen per week. Vanaf 1 mei 2020 geldt voor kinderen met een VVE-indicatie dat zij vanaf 3-jarige leeftijd, elke week een extra (5e) dagdeel erbij krijgen. Dit 5^e dagdeel is op woensdagochtend van 8:15 tot 13:45 uur. Tijdens dit dagdeel is speciale aandacht voor hun (taal)ontwikkeling en op deze dag wordt er een lunch aangeboden aan de kinderen.

Wanneer de jeugdverpleegkundige of de jeugdarts denkt dat uw zoon of dochter in aanmerking komt voor twee extra VVE-dagdelen, ontvangt u van hen een indicatieformulier. Dit formulier dient zowel door het CJG als door de ouders ondertekend te zijn. Bij de inschrijving van uw zoon of dochter kunt u dit formulier uploaden of u kunt dit e-mailen naar administratie@kinderkoepel.nl. De administratie van de Kinderkoepel bekijkt dan z.s.m. of er een VVE-plek beschikbaar is.

Medezeggenschap ouders

Bij de Kinderkoepel vinden we het belangrijk dat ouders betrokken zijn bij de opvang van hun kind. De belangen van de ouders en kinderen die gebruik maken van de dienstverlening van de Kinderkoepel worden behartigd door de oudercommissie. De Kinderkoepel is ook aangesloten bij landelijke oudervereniging BOINK. De leden van de oudercommissie vertegenwoordigen alle locaties van een unit en leveren hun vrijwillige bijdrage ten behoeve van het totaal. De meest ideale situatie is dat er van elke opvangsoort (dagopvang, BSO en peuterspeelzaal) een ouder in de oudercommissie vertegenwoordigd is. De oudercommissie heeft regelmatig overleg met de unitmanager en is bereikbaar via e-mail. Bij het tabblad organisatie/medezeggenschap op onze website kunt u de e-mailadressen van de oudercommissie terugvinden.

Plaatsingsprocedure

Ouders melden hun zoon of dochter aan via het inschrijfformulier op de website van de Kinderkoepel. Dit kan vanaf een leeftijd van 1,5 jaar. Binnen een week na ontvangst van de inschrijving wordt deze schriftelijk per e-mail bevestigd. Minimaal 2 maanden voor de gevraagde plaatsingsdatum wordt de inschrijving in behandeling genomen. Als plaatsing in de eigen wijk of voorkeurslocatie niet mogelijk is, wordt met de ouders besproken of een alternatief aanbod mogelijk is op een andere locatie. Is dit niet mogelijk dan volgt plaatsing op de wachtlijst. De ouders ontvangen een overeenkomst plaatsing peuteropvang. Deze is voor de ouders bindend zodra de overeenkomst ondertekend retour is. Daarna geldt een opzeg- en wijzigingstermijn van één maand. Ongeveer 3 weken voor de plaatsingsdatum ontvangt de peuter een welkomstaart thuis met daarop de datum en aanvangstijd van de eerste peuterspeelzaaldag. Meer informatie over de eerste peuterspeelzaaldag is te vinden op: www.kinderkoepel.nl/peuterspeelzaal/de-eerste-dag. Het plaatsingstraject duurt, na de ontvangst van het volledig ingevulde en ondertekende inschrijfformulier, ongeveer 3 weken.

Plaatsingsbeleid

Welk kind voor een peuterspeelzaalplaats in aanmerking komt wordt bepaald op grond van de volgende criteria: de datum van inschrijven, de leeftijd van het kind en de woonplaats.

Pedagogisch beleid

De Kinderkoepel heeft een eigen pedagogisch beleid ontwikkeld. Het pedagogisch beleid is terug te vinden bij uw peuterspeelzaalallocatie op onze website www.kinderkoepel.nl.

Registratie

De Kinderkoepel biedt peuterspeelzaalwerk volgens de eisen van de wet kinderopvang. Elke locatie is geregistreerd in het landelijk register Kinderopvang. De registratienummers vindt u onder andere op onze website en op onze overeenkomsten.

Mentorschap

Het welbevinden van de kinderen is erg belangrijk. Ieder kind wordt op de uren dat hij/zij aanwezig is op de peuterspeelzaal zo optimaal mogelijk begeleid om dit welbevinden te waarborgen. Voor de uitvoering is het mentorschap ingevoerd. De mentor van uw kind is één van de vaste pedagogisch medewerkers van de groep (bij evt. langdurige afwezigheid wordt het mentorschap door een collega overgenomen).

De mentor:

- Houdt het intakegesprek (indien mogelijk) op de eerste peuterspeelzaal dag;
- Koppelt naar u terug of het kind gewend is (na ongeveer zes weken);
- Observeert en onderhoudt de contacten met u over de voortgang van de ontwikkeling van uw kind;
- Houdt oudergesprekken op verzoek van ouders of neemt bij problemen, het initiatief daartoe;
- Verzorgt de overdracht naar de basisschool.

Informatievoorziening voor ouders

Op de peuterspeelzalen zijn memoborden voor algemene informatie. Op onze website www.kinderkoepel.nl is veel informatie terug te vinden, denk hierbij aan het pedagogisch beleid, inspectierapporten, deze productomschrijving, een overzicht van de schoolvakanties, adresgegevens en LRK-nummers van de locaties. De ouders ontvangen minimaal 5 keer per jaar via e-mail een nieuwsbrief. Jaarlijks wordt er voor ouders een ouderavond georganiseerd. Soms is het wenselijk om een aparte afspraak te maken voor een oudergesprek. Dit kan zowel gebeuren op initiatief van de pedagogisch medewerker als van de ouders.

Redenen voor een oudergesprek kunnen zijn:

- Als er problemen zijn met het kind in de groep;
- Als er een (dreigende) ontwikkelingsachterstand is of gedragsproblemen worden gesignaleerd;
- Als er sprake is van communicatiestoornissen of ongenoegen tussen ouders en groepsleiding;
- Op verzoek van ouders.

Peutervolgsysteem

Op de peuterspeelzaal worden de peuters dagelijks geobserveerd tijdens hun spel en binnen het groepsproces. Ouders geven daar op de eerste peuterspeelzaaldag toestemming hiervoor. Wij maken hierbij gebruik van PeuterPlusPlan. Met het PeuterPlusPlan verzamelen wij observatiegegevens op het gebied van de sociaal-emotionele ontwikkeling, taal, rekenen en de motoriek van het kind. Aan de hand van deze observatiegegevens kan in kaart worden gebracht waar het betreffende kind zich bevindt in zijn of haar ontwikkeling. Daarnaast is het ook een middel dat automatisch en vroegtijdig aandachtspunten signaleert, zodat er gericht kan worden ingestoken op specifieke doelen. De ingevulde observatiedoelen laten veel zien over de ontwikkeling van het kind. Je ziet:

- ✓ Welke vaardigheden het kind beheerst;
- ✓ Welke vaardigheden van het kind in ontwikkeling zijn;
- ✓ Welke vaardigheden het kind nog niet beheerst.

Met circa 3 jaar en 2 maanden ontvangen ouders van de mentor van het kind een tussenrapport. In dit tussenrapport kunnen de ouders lezen wat hun kind aan ontwikkeling in de groep laat zien. Als het kind bijna 4 jaar is, ontvangen ouders een overdrachtsrapport. In dit eindrapport wordt de voortgang van de periode van het kind tussen 3 en 4 jaar in beeld gebracht. Mocht er na het lezen van de rapporten behoefte zijn bij ouders of de mentor voor een 10-minutengesprek, dan wordt hiervoor een afspraak gemaakt. Na toestemming van ouders verzorgen wij vervolgens de overdracht naar de basisschool. De basisschool ontvangt dan o.a. een kopie van het overdrachtsrapport. Voor kinderen met een VVE-indicatie is de overdracht naar de basisschool een standaardprocedure. Hiervoor is geen extra toestemming nodig van ouders.

Voorschools maatschappelijk werk (VSMW) op de peuterspeelzaal

Op de peuterspeelzalen in Hellevoetsluis is voorschools maatschappelijk werk aanwezig. Aan elke locatie is een vaste maatschappelijk werker verbonden. Voorschools maatschappelijk werk wordt gesubsidieerd door de gemeente en uitgevoerd door maatschappelijk werkers van Kwadraad. De voorschool maatschappelijk werker (VSMW) ondersteunt de ouders waar mogelijk bij vragen rondom het opgroeien en de opvoeding. Dit kunnen kleine of grote vragen zijn. Voorbeelden van opvoedingsvragen waarmee ouders kunnen komen; het stellen van grenzen, het boos worden, het niet willen luisteren, het vragen van negatief aandacht, het slecht slapen, zindelijkheid, eten, zich willen terugtrekken, etc. Middels een intakegesprek gaat de voorschool maatschappelijk werker samen met u op zoek naar de mogelijkheden voor uw kind om zich weer prettig te voelen. Het voorschools maatschappelijk werk is een dienstverlening van de gemeente en voor ouders/kinderen zijn er geen kosten aan verbonden. De gesprekken zijn vertrouwelijk. Voor meer informatie over Voorschools Maatschappelijk Werk kunt u terecht op <http://www.kwadraad.nl>.

Vierogenprincipe

Het is belangrijk dat de peuterspeelzaal een veilige omgeving biedt voor kinderen. Het vierogen principe betekent dat er in principe iemand moet kunnen meekijken of meeluisteren. Op de peuterspeelzaal is het vierogenprincipe op deze wijze gewaarborgd:

- Er zijn altijd twee volwassenen op de groep aanwezig, er is maar één groepsruimte;
- De peuterspeelzaal is een openbare ruimte waar de aanwezigen van de basisschool en/of kinderopvang en/of Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) altijd naar binnen kunnen komen of naar binnen kunnen kijken. Dit zijn gebruikers van het gebouw waarmee wij samenwerken;
- We maken gezamenlijk gebruik van speelruimtes en/of de hal waarbij de deur openblijft;
- De ruimte is altijd toegankelijk.

Hygiënebeleid

De Kinderkoepel werkt volgens het schoonmaakprotocol uit het Kwaliteitssysteem Kinderopvang en de Hygiëncode kinderdagverblijven van het Voedingscentrum.

Gezondheid en Veiligheid

De Wet Bestrijding Infectieziekten is van toepassing op al onze locaties. Alle peuterspeelzalen hebben een gebruiksvergunning van de regionale brandweer en op alle kindercentra is een ontruimings- en calamiteitenplan aanwezig. Van alle medewerkers en vrijwilligers van de Kinderkoepel is een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) aanwezig en medewerkers staan ingeschreven in het personenregister kinderopvang voor de continue screening. De Kinderkoepel voert jaarlijks een Risico-Inventarisatie Veiligheid en Gezondheid uit volgens het model van de Stichting Consument en Veiligheid.

Zieke kinderen

Kinderen die ziek zijn kunnen doorgaans niet worden opgevangen binnen de groepsofopvang van onze peuterspeelzalen. Als een kind niet kan functioneren binnen de groep vragen wij ouders hun kind niet te brengen of op te halen.

Kinderen die ziek zijn en nog niet zijn opgehaald, geven we extra aandacht maar we zorgen ervoor dat ze zo snel mogelijk de individuele geborgenheid van thuis kunnen ervaren. Bij verschillende ziekten mogen kinderen helemaal NIET naar de opvang komen. Dit wordt bepaald aan de hand van de richtlijnen van de GGD.

Indien een kind vanwege een chronische ziekte een medische handeling nodig heeft kan dit in veel gevallen wel. Chronisch zieke kinderen kunnen onder bepaalde voorwaarden op de peuterspeelzalen van de Kinderkoepel worden geplaatst.

Wij volgen hierin de wet BIG. Vanuit de wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) worden 3 categorieën medische handelingen onderscheiden:

- 1 Risicovolle handelingen en tevens voorbehouden handelingen: voorbehouden handelingen zijn handelingen die alleen mogen worden uitgevoerd door een beroepsbeoefenaar (iemand die wettelijk bevoegd en bekwaam is).
- 2 Handelingen die niet voorbehouden zijn maar waarvan de uitvoering met de nodige zorgvuldigheid gepaard moet gaan. De uitvoering van een dergelijke handeling vraagt om nadere uitleg.
- 3 Eenvoudige medische handelingen: ook deze categorie handelingen moeten zorgvuldig worden uitgevoerd. Omdat ze echter eenvoudig van aard zijn en regelmatig kunnen voorkomen mag van elke medewerker worden verwacht ze zonder nadere instructie of begeleiding uit te kunnen voeren. Bijvoorbeeld het verzorgen van een schaafwondje of het verwijderen van een splinter uit een vinger.

De Kinderkoepel biedt alleen een plaatsing op de PSZ aan kinderen met een medische indicatie volgens bovenstaande categorie 1 als ouders zelf zorgen voor de medische handeling. Van kinderen met een medische indicatie volgens categorie 2 wordt per aanvraag bij de inschrijving bekeken of de organisatie over voldoende capaciteit en vaardigheden beschikt om plaatsing aan te kunnen bieden. Hierover worden schriftelijke afspraken gemaakt met de ouders, deze voorzien ook in de instructie van de medewerkers van de Kinderkoepel die de medische handelingen zullen verrichten. In het geval van medicatie die toegediend kan worden door een medewerker van De Kinderkoepel ondertekenen ouders het toestemmingsformulier voor het toedienen van medicijnen of het verrichten van medische handelingen. Kinderen met een verstandelijke of lichamelijke beperking kunnen alleen geplaatst worden wanneer er na inschrijving een gesprek met de unitmanager en pedagogisch medewerker heeft plaatsgevonden en er afspraken zijn gemaakt over eventuele ambulante begeleiding.

Privacy

De Kinderkoepel gaat op een vertrouwelijke manier om met de gegevens die van ouders worden ontvangen en zal deze niet aan derden ter beschikking stellen, tenzij wetgeving ons daartoe verplicht. Ons privacybeleid kunt u vinden op onze website www.kinderkoepel.nl.

Accommodatie

De Kinderkoepel verzorgt het peuterspeelzaalwerk in eigen groepsruimtes, soms gelegen in één van onze IKC's (Integraal Kind Centrum) of bij een basisschool. We hebben eigen aparte buitenspeelplaatsen. Bij de Kinderkoepel is de inrichting en de indeling van de ruimtes afgestemd op de kinderen en hun activiteiten. De Kinderkoepel heeft standardeisen opgesteld waaraan inventaris en (speel)materialen voor de peuteropvang op alle locaties moeten voldoen. In de locaties van de Kinderkoepel is het verboden te roken en worden geen huisdieren toegestaan.

Ongevallenverzekering

Gedurende de opvang zijn de kinderen door de Kinderkoepel (beperkt) aanvullend verzekerd voor ongevallen en gebitsschade.

Verzekering

Wettelijke aansprakelijkheid: De Aansprakelijkheidsverzekering van de Kinderkoepel is van toepassing op alle activiteiten die onder verantwoordelijkheid van de peuterspeelzaal vallen, dus ook tijdens uitstapjes. De Kinderkoepel is niet aansprakelijk voor schade aan kleding van het kind of aan materialen die de ouders het kind meegeven. Als een kind gedurende het dagdeel schade toebrengt aan personen of zaken is de Wettelijke Aansprakelijkheid van de ouders onverminderd van kracht. Via de ongevallenverzekering zijn de kinderen gedurende de geplaatste dagdelen door de Kinderkoepel (beperkt) aanvullend verzekerd voor ongevallen en gebitsschade.

Klachtenprocedure

Het kan voorkomen dat u als klant niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat wij hierover met elkaar in gesprek gaan. De Kinderkoepel heeft een interne en een externe klachtenprocedure voor ouders die is opgesteld in overleg met de oudercommissie. Het uitgangspunt is dat een eventuele tip of klacht van u altijd met de organisatie wordt besproken. Heeft u een tip om onze dienstverlening te verbeteren, dan horen wij dat graag. U kunt uw tip doorgeven via het formulier "Vertalen naar verbetering". Heeft u een klacht, dan vragen wij u hiervoor een klachtenformulier in te vullen en toe te sturen. Beide formulieren kunt u terugvinden op onze website www.kinderkoepel.nl. De formulieren kunt u ook opvragen op locatie. Voor externe behandeling van klachten is de Kinderkoepel aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Bij deze commissie is een apart klachtenloket voor kinderopvang en peuterspeelzalen. Het klachtenloket is te bereiken via een eigen website www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Intern begeleiders

Om ontwikkelachterstanden beter te kunnen signaleren en zoveel mogelijk te voorkomen, wordt naast signalering door de beroepskracht gebruik gemaakt van gespecialiseerde Intern Begeleiders (IB). De IB-functionarissen ondersteunen de beroepskracht bij interpreteren van de signalen, beoordelen van de aanpak en uitvoeren van de extra aandacht of ondersteuning van een kind. Ook participeren zij in de gesprekken met de ouders en coördineert IB de afstemming met het CJG op dagelijkse basis.

Meldcode

Bij de Kinderkoepel werken wij bij een vermoeden van kindermishandeling volgens de Meldcode. De Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is een stappenplan waarin staat hoe wij bij de Kinderkoepel moeten handelen bij het signaleren en melden van (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast hebben wij een aandachtsfunctionaris aangesteld. De aandachtsfunctionaris is het aanspreekpunt binnen onze organisatie wanneer het gaat over kindermishandeling. Zij is te bereiken via meldcode@kinderkoepel.nl. Voor meer informatie over de meldcode, ga naar <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>.

Pedagogisch coach

Wij werken voortdurend aan de pedagogische kwaliteit van onze opvang. Onderdeel hiervan is de inzet van een pedagogisch coach. Zij coacht de pedagogisch beroepskrachten op onze dagopvang-, BSO- en peuteropvanglocaties en ondersteunt hen in hun persoonlijke ontwikkeling. Hierbij wordt o.a. gebruik gemaakt van videobeelden op de groep. De videobeelden zijn uitsluitend bedoeld voor de coaching, worden niet door derden bekeken of verspreid. Na gebruik worden de beelden verwijderd.

VerbeterMeter

Continue kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening vinden wij belangrijk. Daarom willen wij graag weten van ouders wat zij vinden van onze dienstverlening. Wij gebruiken hiervoor een professioneel onderzoeksinstrument van de VerbeterMeter om oudertevredenheid bij kinderopvangorganisaties te meten. De methode en vragenlijsten zijn speciaal ontwikkeld voor de kinderopvang. Door middel van deze lijsten vragen wij ouders om hun mening te geven over onze dienstverlening op specifieke momenten (kennismaking, wennen, jaarlijks, eindevaluatie). De vragenlijsten worden anoniem afgenomen, het invullen duurt niet langer dan 3 tot 5 minuten en de invuller is niet herkenbaar of herleidbaar. Ouders ontvangen de enquête via het e-mailadres wat zij bij de inschrijving hebben doorgegeven.