

## 2021 Informatiegids



## Voorwoord

Beste ouders en belangstellenden,

Voor u ligt de informatie gids 2021, waarin wij u informeren over de dagelijkse gang van zaken op kinderopvang Sterrenrijk.

Kinderopvang Sterrenrijk is een particuliere kinderopvangorganisatie, waar kinderen van 0 tot 13 jaar opgevangen worden (kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang). In samenwerking met de twee basisscholen 'Het Universum' en 'De Verwondering' vormen wij een campus in de wijk Nobelhorst.

In onze Informatiegids staat een compleet overzicht van de praktische informatie.

De inhoudelijke uitwerking van de gids staat in ons pedagogisch beleidsplan.

Mocht u na het lezen van deze gids nog vragen hebben, neemt u dan gerust contact met ons op.



## Inhoud

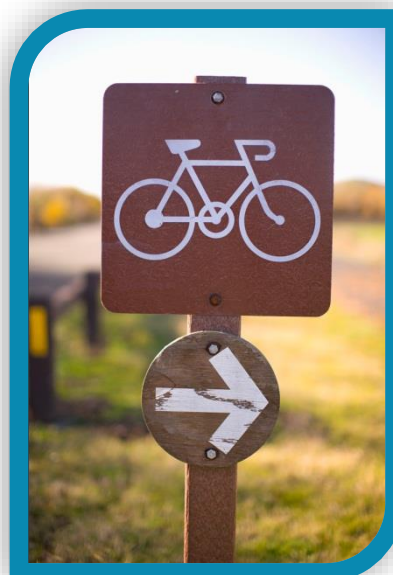
<b>VOORWOORD</b> .....	<b>1</b>
<b>INHOUD</b> .....	<b>2</b>
<b>1. WAT IS EEN CAMPUS</b> .....	<b>4</b>
<b>2. MISSIE &amp; VISIE</b> .....	<b>5</b>
<i>Missie</i> .....	5
<i>Visie</i> .....	5
<b>3. PEDAGOGISCH SAMEN</b> .....	<b>6</b>
<i>Algemeen</i> .....	6
<b>4. HET TEAM</b> .....	<b>7</b>
DIRECTIE ONDERWIJS .....	7
DIRECTIE KINDEROPVANG .....	7
INTERN BEGELEIDER.....	7
PEDAGOGISCH MEDEWERKERS KINDEROPVANG/BSO .....	7
LEERKRACHTEN .....	7
ONDERWIJSASSISTENTEN .....	7
4.1 ONTWIKKELING VAN DE MEDEWERKERS .....	8
4.2 VERVANGING.....	8
4.3 BEDRIJFSHULPVERLENING.....	8
4.4 STAGE BIJ KINDEROPVANG STERRENRIJK .....	8
<b>5. DE GROEPEN</b> .....	<b>9</b>
5.1 <i>Dagopvang</i> .....	9
5.2 BUITENSCHOOLSE OPVANG.....	11
<b>6. PAKKETTEN OPVANG</b> .....	<b>13</b>
6.1 KDV .....	13
6.2 BSO .....	13
6.3 KINDEROPVANG TOESLAG.....	13
6.4 UURTARIEF.....	13
<b>7. MENTORSCHAP</b> .....	<b>13</b>
<b>8. KOVNET &amp; INSCHRIJVING</b> .....	<b>14</b>
8.1 PLAATSING.....	14
8.2 WENBELEID.....	14
8.3 RUILBELEID, EXTRA DAGEN EN CONTRACTUELE WIJZIGINGEN.....	15
8.4 RUILEN.....	15
8.5 EXTRA DAGEN .....	15
8.6 AFMELDEN/ZIEKTE.....	16
8.7 CONTRACTUELE WIJZIGINGEN.....	16
8.8 OPZEGGEN.....	16
8.9 INSCHRIJVEN BASISONDERWIJS .....	16
<b>9. PRAKTISCHE INFORMATIE</b> .....	<b>17</b>
9.1 SCHOOLTIDEN .....	17
9.2 OPVANGTIJDEN .....	17
9.3 VAKANTIES.....	17

9.4 GESLOTEN DAGEN KINDEROPVANG.....	17
9.5 EXCURSIES/UITSTAPJES.....	18
9.6 NAAR SCHOOL GAAN.....	18
9.7 VERJAARDAGEN.....	18
9.8 TRAKTATIE EN ALLERGIEËN.....	18
9.9 ETEN EN DRINKEN.....	19
9.10 FOTO EN VIDEO OPNAMEN.....	19
9.11 VERZEKERING.....	19
<b>10. OUDERS &amp; KLACHTEN.....</b>	<b>20</b>
10.1 INFORMATIEVOORZIENING AAN OUDERS.....	20
10.2 SAMENWERKING MET DE OUDERS.....	20
10.3 BETROKKENHEID VAN DE OUDERS.....	21
10.4 OUDERCOMMISSIE.....	21
10.5 OUDERHULP.....	22
10.6 WAT TE DOEN BIJ KLACHTEN.....	22
HEEFT U EEN KLACHT.....	22
INDIENEN KLACHT KINDEROPVANG STERRENRIJK.....	22
INTERNE KLACHTENPROCEDURE.....	22
EXTERNE KLACHTENPROCEDURE.....	23
10.7 MELDPlicht SEKSUEEL GEWELD.....	24
10.8 MELDPlicht HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING.....	24
10.9 CONTACT MET DERDEN.....	24
<b>11. CONTACTGEVENS.....</b>	<b>25</b>
<b>ECOLOGISCHE BASISCHOOL DE VERWONDERING.....</b>	<b>25</b>
<b>12. EXTERNE INSTANTIES.....</b>	<b>26</b>
<b>WIJKTEAM ALMERE (NOBELHORST/TUSSEN DE VAARTEN).....</b>	<b>27</b>

## 1. Wat is een Campus

Kinderopvang Sterrenrijk is een particuliere kinderopvangorganisatie, waar kinderen van 0 tot 13 jaar opgevangen worden (kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang). In samenwerking met de twee basisscholen 'Het Universum' en 'De Verwondering' vormen wij een campus in de wijk Nobelhorst. Nobelhorst is een 'groene' participatiewijk met een dorps karakter.

De campus werkt samen met ondernemers, kunstenaars, een boswachter en bewoners in de wijk. Door school, opvang, gezin en buurt samen te brengen, bouwen we gezamenlijk aan een leefwereld waarin de kinderen in de volle breedte kunnen leren en ontwikkelen. Als kinderopvang organisatie zijn we hierin een belangrijke schakel en streven wij ernaar om een goede buurtpartner te zijn en de samenwerking met beide scholen te optimaliseren; we creëren een doorgaande lijn naar school en zorgen voor een warme overdracht van opvang naar school. De voorzieningen van de campus zijn gunstig ten opzichte van elkaar gelegen, zo blijven we als buurtpartners elkaar inspireren en vormen we samen een rijke leeromgeving voor onze kinderen.



## 2. Missie & Visie

### Missie

Kinderopvang Sterrenrijk is een particuliere kinderopvangorganisatie, waar kinderen van 0 tot 13 jaar opgevangen worden (kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang). In samenwerking met de twee basisscholen 'Het Universum' en 'De Verwondering' vormen wij een campus in de wijk Nobelhorst. Nobelhorst is een 'groene' participatiewijk met een dorps karakter. De campus werkt samen met ondernemers, kunstenaars, een boswachter en bewoners in de wijk. Door school, opvang, gezin en buurt samen te brengen, bouwen we gezamenlijk aan een leefwereld waarin de kinderen in de volle breedte kunnen leren en ontwikkelen. Als kinderopvang organisatie zijn we hierin een belangrijke schakel en streven wij ernaar om een goede buurtpartner te zijn en de samenwerking met beide scholen te optimaliseren; we creëren een doorgaande lijn naar school en zorgen voor een warme overdracht van opvang naar school. De voorzieningen van de campus zijn gunstig ten opzichte van elkaar gelegen, zo blijven we als buurtpartners elkaar inspireren en vormen we samen een rijke leeromgeving voor onze kinderen.

### Visie

Kinderopvang Sterrenrijk is onderdeel van een campus, die gericht is op de ontwikkelings- en onderwijsbehoeften van kinderen van 0 tot 13 jaar, waarbij de doorgaande lijn de rode draad is. Bij ons staat 'het kind centraal'.

De basisscholen en opvangorganisatie hebben ieder hun eigen visie ontwikkelt waarin we elkaar ook veelal overlappen. Hieronder wordt de visie toegespitst op kinderopvang Sterrenrijk. In ons denken en handelen gaan wij uit van de volgende sterren:

- \* vertrouwd
- \* verbinding
- \* spelenderwijs ontwikkelen
- \* natuurbeleving
- \* vitaliteit



### 3. Pedagogisch samen

De campus biedt ouders de mogelijkheid te kiezen voor een organisatie waarbij Opvang en Onderwijs op een evenwichtige manier samen komen. Uw kind verblijft in een vertrouwde omgeving tot aan het moment dat uw kind de basisschool verlaat. Dit vormt een herkenbare manier van spelend leren en lerend spelen. Het pedagogisch beleid is geen onveranderlijk plan. Indien er nieuwe ontwikkelingen aandienen, nieuwe ideeën of wetswijzigingen kan dit leiden tot aanpassing van het beleid.

#### Algemeen

Wij gaan uit van de basisbehoeften van het kind en van de vier pedagogische basisdoelen, die professor J.M.A. Riksen-Walraven heeft geformuleerd voor de opvoeding van kinderen in het gezin en de kinderopvang. De basisbehoeften van het kind en de vier opvoeddoelen zijn elkaars aanvullende componenten in het pedagogisch beleid.

De basisbehoeften van het kind:

1. Competentie: geloven en plezier hebben in je eigen kunnen.
2. Relatie: beseffen dat mensen je waarderen en met je willen omgaan.
3. Autonomie: voelen dat je iets kunt ondernemen, ook zonder hulp van anderen.

Om de ontwikkeling van een kind zo optimaal mogelijk te laten verlopen, is het essentieel om een goed pedagogisch klimaat te realiseren. Uitgangspunten van ons pedagogisch klimaat zijn de vier opvoeddoelen:

1. Emotionele veiligheid bieden.
2. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties.
3. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties.
4. De kans bieden om zich waarden en normen, de "cultuur" van de samenleving eigen te maken.

De basisbehoeften van het kind en het realiseren van een optimale pedagogisch klimaat, ondersteunen wij door een professionele aanpak:

1. Interactie: een goede wisselwerking tussen kind, leerkracht, pedagogisch medewerker, ouders en kinderen onderling.
2. Differentiatie/maatwerk: op verschillende niveaus instructie en de verwerking.
3. Management: een goede organisatie binnen de werkgroepen.

In onze informatiegids staat de praktische informatie. De inhoudelijke uitwerking staat in de pedagogisch plannen/schoolplan. Samen vormt dit ons pedagogisch beleid.

## 4. Het team

Binnen de Campus zijn er medewerkers die gespecialiseerd zijn in het onderwijs en medewerkers die gespecialiseerd zijn in de kinderopvang. De medewerkers vormen samen een team. Het team wordt begeleid door de leidinggevenden.

### Directie onderwijs

De directrice Yvonne Penne draagt zorg voor de algemene leiding van Sterrenschool het Universum. Directrice Paula van Kuijk draagt zorg voor de algemene leiding van basisschool de Verwondering.

### Directie kinderopvang

De directie-lid Nisha Sharma draagt zorg voor de geldstromen van de Kinderopvang. De directie-lid Poonam Ramsanjhal draagt zorg voor de leiding binnen de Kinderopvang. Zij zorgt voor de doorgaande lijn naar het basisonderwijs.

De directieleden zorgen er samen voor dat de aansluiting optimaal is.

### Intern Begeleider

Liesbeth Meijer is binnen het Universum werkzaam als intern begeleider. De intern begeleider van de Verwondering is Yvonne Gouma. Zij werken op groepsniveau en hebben veel contact met de leerkrachten en ouders.

### Pedagogisch medewerkers kinderopvang/BSO

Kinderopvang Sterrenrijk heeft een aantal pedagogische medewerkers met een HBO diploma. Daarnaast zijn er pedagogisch medewerkers met een PW-4/ PW-3 diploma. Een aantal medewerkers zijn VVE gecertificeerd. De minimale opleidingseis is SPW/PW niveau 3. Wij hanteren voor het bepalen van een juiste beroepskwalificatie, de richtlijnen zoals aangegeven in CAO kinderopvang.

### Leerkrachten

Voor elke basisschool-groep is er een leerkracht. De leerkrachten coachen/begeleiden de kinderen van hun groep. Na gelang de groei komen er leerkrachten bij. Naast de leerkrachten zijn er ook vakleerkrachten voor de gymlessen.

### Onderwijsassistenten

De onderwijsassistenten ondersteunen de leerkrachten en houden toezicht op de stilte ruimtes.



#### 4.1 Ontwikkeling van de medewerkers

Veranderingen in de maatschappij en het onderwijs zijn van invloed op de van de medewerkers gevraagde vaardigheden. Om daarop goed te kunnen inspelen hebben alle teamleden gesprekken met de directrice en leidinggevendenden. In de gesprekken staat professionele ontwikkeling in relatie tot de ontwikkelingen binnen de Sterrenschool centraal. Teamscholing en individuele scholing zijn hiervan onderdeel.

#### 4.2 Vervanging

Bij ziekte of afwezigheid van de medewerkers wordt in alle gevallen voor vervanging gezorgd. Alle vervangers zijn gekwalificeerd en bezitten over de juist VOG. Vervanging zal ten eerste binnen het eigen personeelsbestand gerealiseerd worden.

#### 4.3 Bedrijfshulpverlening

Het Universum heeft voldoende BHV-ers. De meeste medewerkers van de kinderopvang hebben een EHBO diploma. BHV-ers bieden eerste hulp, beperken en bestrijden brand en organiseren ontruimingsoefeningen. Jaarlijks vindt er bijscholing plaats.

#### 4.4 Stage bij kinderopvang Sterrenrijk

Het team stelt jaarlijks een aantal stageplaatsen beschikbaar. Toekomstige collega's kunnen zo in de praktijk de werkzaamheden van de kinderopvang en basisschool oefenen als pedagogisch medewerker, onderwijsassistent, HBO opleiding pedagogiek of leerkracht basisonderwijs. Alle stagiaires op de speelzalen en kinderopvang zijn in het bezit van een VOG. Kinderopvang Sterrenrijk 4 stage **coördinatoren**:

1. Diana Douwes
2. Jamy Lobato
3. Maaïke Hol - Vos
4. Koosje Jonker

## 5. De groepen

Kinderopvang Sterrenrijk biedt opvang voor kinderen van 0 jaar tot 13 jaar en is van 07.00 uur tot 19.00 uur (51 weken per jaar) geopend.

Kinderopvang Sterrenrijk is onderverdeeld in dagopvang en buitenschoolse opvang. De hele organisatie hebben wij onderverdeeld in 4 units. Unit 1 & 2 betreffen de dagopvang. Unit 3 & 4 betreffen de buitenschoolse opvang. Units bestaan uit stam- en basisgroepen met kinderen van nagenoeg dezelfde leeftijd. Bij de kinderdagopvang spreken we van stamgroepen, bij de buitenschoolse opvang praten we over basisgroepen. De units worden aangestuurd door de leidinggevenden. Onder de leidinggevenden vallen de hoofdleiders/hoofdleidsters. Elke stam- of basisgroep heeft een hoofdleider/hoofdleidster, zij coördineren de gang van zaken in hun groep.

***In het pedagogisch beleidsplannen zijn de werkwijzen van de groepen beschreven.***

### 5.1 Dagopvang

Op het KDV worden kinderen tussen de 10 weken en 4 jaar opgevangen. Ouders kunnen hun kinderen vanaf 07.00 uur tot 19.00 uur onderbrengen in een veilige en verantwoorde omgeving, onder begeleiding van professionele leidsters. De kinderopvang is van maandag tot en met vrijdag geopend. De opvang wordt aangeboden tussen 07.00uur & 19.00 uur.

#### Locatie Sterrenrijk

Basisgroepen	Naam	Locatie	leeftijd	Max. aantal kinderen	Aantal pedagogisch medewerkers
babygroep	Sterretjes 1	Begane grond	0 tot 1 jaar*	9	3
babygroep	Sterretjes 2	Begane grond	0 tot 1 jaar*	9	3
dreumesgroep	Zonnetjes 1	Begane grond	1 tot 2 jaar*	15	3
dreumesgroep	Zonnetjes 2	Begane grond	1 tot 2 jaar*	10	2
peutergroep	Maantjes 1	Begane grond	2 tot 4 jaar	16	2
peutergroep	Maantjes 2	Begane grond	2 tot 4 jaar	16	2

\*let op: We hanteren een verlenging tot maximaal een half levensjaar op de baby- en dreumesgroepen. Hierbij kijken we naar de ontwikkeling en het welbevinden van het kind en de mogelijkheid tot plaatsing in de vervolggroep.

**Locatie Universum (deze groep is gevestigd in de basisschool)**

Basisgroepen	Naam	Locatie	leeftijd	Max. aantal kinderen	Aantal pedagogisch medewerkers
Peuterplusgroep	De Melkweg	Begane grond	3 tot 4 jaar*	16	2

\*let op: We hanteren een vervroeging van maximaal een half levensjaar op de peuterplusgroepen. Bij uitzondering kan er met 2,5 jaar kan gestart worden op deze groep. Hierbij kijken we naar de ontwikkeling en het welbevinden van het kind en de mogelijkheid tot plaatsing in de vervolggroep.

**Locatie Verwondering (deze groep is gevestigd in de basisschool)**

Basisgroepen	Naam	Locatie	leeftijd	Max. aantal kinderen	Aantal pedagogisch medewerkers
peuterplusgroep	De Wondertjes	Begane grond	3 tot 4 jaar*	15	2

\*let op: We hanteren een vervroeging van maximaal een half levensjaar op de peuterplusgroepen. Bij uitzondering kan er met 2,5 jaar kan gestart worden op deze groep. Hierbij kijken we naar de ontwikkeling en het welbevinden van het kind en de mogelijkheid tot plaatsing in de vervolggroep.

## 5.2 Buitenschoolse opvang

Op de BSO worden de kinderen van 4 jaar tot 13 jaar opgevangen. BSO wordt aangeboden buiten de schooltijden. De kinderen kunnen voor of na schooltijd, tijdens studiedagen en vakanties bij de BSO terecht.

We hebben twee BSO locaties:

1. Locatie Sterrenrijk (Richard Feynmanstraat 3)
2. Locatie De Verwondering (Richard Feynmanstraat 7)

### BSO Locatie Sterrenrijk

Basisgroepen	naam	Locatie	leeftijd	Max. aantal kinderen	Aantal pedagogisch medewerkers
Onderbouwgroep	Raketjes	Lokaal 1.04 eerste verdieping	4 tot 7 jaar	20	2
Onderbouwgroep	Astronauten	Lokaal 1.05 eerste verdieping	4 tot 7 jaar	20	2
Onderbouwgroep	Vulkaan	Lokaal 1.02 eerste verdieping	4 tot 7 jaar	16	2
Flexgroep	Rangers	Lokaal 1.12 eerste verdieping	5 tot 10 jaar	20	2
Bovenbouwgroep	Ruimteschip	Lokaal 1.13 eerste verdieping	7 tot 13 jaar	20	2
Bovenbouwgroep	Spaceshuttle	Lokaal 1.15 eerste verdieping	7 tot 13 jaar	20	2
Bovenbouwgroep	Bliksem	Lokaal 1.16 eerste verdieping	7 tot 13 jaar	12	1

### BSO Locatie De Verwondering

Basisgroepen	Naam	Locatie	leeftijd	Max. aantal kinderen	Aantal pedagogisch medewerkers
Onderbouwgroep	Konijnenheuvel	B0.02	4 tot 7 jaar	15	2
Onderbouwgroep	Vossenkuil	B0.03	4 tot 7 jaar	15	2
Onderbouwgroep	Eendennest	D0.09	4 tot 7 jaar	20	2
Bovenbouwgroep	Beverburcht 1	B1.02	7 tot 13 jaar	15	2
Bovenbouwgroep	Beverburcht 2	B1.03	7 tot 13 jaar	15	2
Onderbouwgroep *in optie	Vlindertuin	B0.09	4-7 jaar	15	2
Bovenbouwgroep *in optie	Bijenkorf 1	B1.07	7 tot 13 jaar	15	2
Bovenbouwgroep *in optie	Bijenkorf 2	B1.08	7 tot 13 jaar	15	2

## 6. Pakketten Opvang

### 6.1 KDV

Voor de dagopvang van kinderen vanaf 0 jaar tot 4 jaar, bieden wij uitsluitend een pakket van 51 weken aan. Indien er een combinatie van kinderopvang en buitenschoolse opvang plaats vindt tussen 2 kinderen (uit een zelfde gezin) dan kunnen wij een 48 weken pakket aanbieden.

### 6.2 BSO

Voor de buitenschoolse opvang van kinderen van 4 jaar tot 13 jaar, bieden wij verschillende pakketten aan. **Dit geldt uitsluitend voor de buitenschoolse opvang.** Zo kunt u kiezen uit 3 verschillende pakketten:

1. 40 weken pakket (alleen tijdens schoolweken);
2. 48 weken pakket (exclusief 3 weken vakantieopvang);
3. 51 weken pakket (opvang gedurende het hele jaar).

Bij een afname van minimaal 3 dagen o.b.v. 48 of 51 weken (per 1 kind) kan er ook gebruik worden gemaakt van een pakket tot 18.00 uur. Indien er een wijziging plaatsvindt en het aantal dagen per week minder wordt dan 3, dan vervalt deze mogelijkheid.

**Uitgezonderd zijn de vakantieweken, deze worden standaard aangeboden tot 19.00 uur.**

### 6.3 Kinderopvang toeslag

Als u als ouder werkt studeert of een uitkering ontvangt en zorg voor kind(eren) combineert, heeft u mogelijk recht op een tegemoetkoming in de kosten van de kinderopvang. Deze tegemoetkoming heet: *Kinderopvangtoeslag*. Voorwaarden voor het verkrijgen van kinderopvangtoeslag is dat uw kind opgevangen wordt bij een geregistreerde opvangorganisatie. Kinderopvang Sterrenrijk is geregistreerd in het landelijk register kinderopvang en voldoet dus aan alle eisen die daaraan gesteld worden.

Meer informatie kunt u vinden op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl). Hier kunt u ook de hoogte van uw recht op kinderopvangtoeslag berekenen en de toeslag ook daadwerkelijk aanvragen. Indien u vragen heeft kunt u contact opnemen met onze administratie.

### 6.4 Uurtarief

Kinderopvang Sterrenrijk hanteert verschillende pakketten. Het uurtarief verschilt per pakket. Na de inschrijving stellen wij een offerte op. In deze offerte wordt het uurtarief wat hoort bij het pakket benoemd.

## 7. Mentorschap

Om het kind echt centraal te stellen, krijgt iedere pedagogisch medewerker kinderen van hun eigen groep toegewezen als mentor. De mentor fungeert als vaste aanspreekpunt voor ouders, kinderen en collega's.

Nadat het kind is ingeschreven, krijgt het kind een mentor toegewezen. In de stamgegevens van het kind staat wie de mentor van het kind is. Wanneer het kind overgaat naar een andere stamgroep, krijgt het kind ook een andere mentor. Ouders worden 4 weken van tevoren ingelicht over de doorstroom en de nieuwe mentor van hun kind.

## 8. KOVnet & inschrijving

U kunt uw kind aanmelden voor kinderopvang vanaf het moment dat u zwanger bent. Wij zijn sinds 1 september 2016 aangesloten op KOVnet. Dit is een online registratie methode. Op onze website kunnen ouders zich inschrijven. Deze inschrijving gaat via KOVnet.

Na ontvangst van het inschrijfformulier ontvangen ouders:

- Een bevestiging van de inschrijving;
- Overzicht van gesloten dagen;
- Een (concept)contract;
- Uitleg over ons systeem.

Het contract kan uitsluitend digitaal online worden ondertekend.

### 8.1 Plaatsing

Na de inschrijving wordt het kind geplaatst op een stamgroep. In de bevestiging van de inschrijving kunnen de ouders lezen in welke groep het kind geplaatst is. De plaatsing wordt door de administratie gedaan op basis van beschikbaarheid.

Vier weken voorafgaand aan de eerste opvangdag neemt de mentor contact op met de ouders voor het inplannen van een intake gesprek. Tijdens dit gesprek worden alle bijzonderheden besproken. Ook worden de wendagen ingepland.

**Op het kinderdagverblijf voor kinderen van 0 tot 4 jaar hanteren wij in principe een minimale afname van 2 dagen per week.** Wij adviseren ouders een minimale afname van twee dagen per week, zodat een kind zich goed kan ontwikkelen in het groepsproces. Op de woensdagen en vrijdagen maken wij hier een uitzondering op en is het ook mogelijk om één dag per week af te nemen. Echter willen we benadrukken dat we altijd naar het welbevinden van het kind kijken en in overleg met ouders zullen gaan indien wij merken dat het kind moeilijk kan wennen. Voor kinderen van 0 tot 4 jaar vinden wij het belangrijk dat zij goed wennen aan de groep, de groepsregels en de groepsleiding. Pas als zij zich thuis voelen is er ruimte voor ontwikkeling. Op de peuterplusgroepen in de basisscholen, bij een leeftijd vanaf 3 jaar is het wel mogelijk één dag per week af te nemen.

### 8.2 Wenbeleid

In overleg met de pedagogisch medewerkers worden er tijdens het intakegesprek twee wemomenten afgesproken. Deze wemomenten kunnen wij inplannen vanaf het moment dat het contract daadwerkelijk start.

Het is belangrijk dat er zorgvuldige afspraken worden gemaakt over de eerste periode, waarin het kind nog moet wennen aan de nieuwe situatie. Met ouders wordt tijdens het intake gesprek afgesproken dat zij tijdens de wenperiode “stand-by” zijn. Tijdens wendagen zoeken wij contact met ouders om het welbevinden van het kind door te geven of te bespreken, dit kan zijn d.m.v. een fotootje sturen, een berichtje in kdvd-net of een telefoontje. Natuurlijk zal de pedagogisch medewerker zich flexibel opstellen en er alles aan doen om het kind zo goed mogelijk te laten wennen. Emotionele veiligheid, het welbevinden van het kind wordt als uitgangspunt genomen. Zodra wij merken dat het kind zich totaal niet op zijn/haar gemak voelt zullen wij dit altijd overleggen met ouders.

Een kort en duidelijk afscheid van de ouders, biedt de meeste duidelijkheid voor het kind, waardoor het wennen gemakkelijker gaat.

### 8.3 Ruilbeleid, extra dagen en contractuele wijzigingen

Ouders hebben de mogelijkheid, indien de planning en het kind-leidster ratio het toelaat, om dagen te ruilen of een extra dag aan te vragen. Als ouders een dag willen ruilen geven zij dit aan via de ouder-login. Het systeem past hierop de de presentie en ophaallijst aan. In onze planning houden wij rekening met het aantal kinderen op een dag. Hierop wordt bijvoorbeeld het aantal medewerkers en de hoeveelheid voeding of knutselmateriaal die voor een dag worden voorbereid en afgestemd.

### 8.4 Ruilen

- De aanvraag moet minimaal 2 weken van tevoren worden aangevraagd via de ouderlogin.
- Ruilen kan alleen twee weken voor of twee weken na de gevraagde datum plaatsvinden.
- Ziekte-dagen kunnen niet worden geruild.
- Ruilen kan niet een jaar later plaatsvinden. Bijvoorbeeld: 20 december kan niet geruild worden met 1 januari. Dit heeft te maken met de verschillende uurtarieven per jaar en met de jaaropgave.
- Ruilen is kosteloos en kan alleen geruild worden met een gelijkwaardige dag. Bijvoorbeeld: een BSO dag kan niet worden geruild met een vakantiedag.
- Op uw ruilverzoek wordt ook middels de ouderlogin gereageerd.
- Er kunnen geen ruilingen achteraf plaatsvinden, deze moeten vooraf de beoogde datum worden aangevraagd.

De assistentleidingevende(n) zullen hun uiterste best doen om aan de wens van ouders tegemoet te komen. Het kan echter voorkomen dat door een kort tijdsbestek of hoge bezetting in de stamgroep wij het verzoek moeten afwijzen. De reden van afwijzing zullen wij altijd toelichten. Wij zijn ons ervan bewust dat deze service niet altijd tot tevredenheid kan leiden. Zeker bij de locaties waar in de stamgroepen het maximum toegestaan aantal kinderen is geplaatst.

Indien de vaste groep van een kind geen plek heeft, maar een ouder toch dringend opvang nodig heeft, dan kan er in overleg met de ouder worden afgeweken van de vaste stam- of basisgroep. Het flexibele of extra kind zal dan op een groep worden opgevangen waar capaciteit beschikbaar is. De ouders worden hierover geïnformeerd en dienen hiervoor schriftelijk toestemming te geven.

### 8.5 Extra dagen

- De aanvraag moet minimaal 2 weken van tevoren worden aangevraagd.
- Wij zullen binnen 2 werkdagen de extra dag accorderen. Indien de planning en de bezetting het niet toelaat zullen wij de aanvraag afwijzen. Eventueel bieden wij dan een alternatief aan.
- Voor de extra dag betaald u een hoger uurtarief.
- Losse uren kunnen helaas niet worden aangevraagd. Het is bij de BSO wel mogelijk om een extra dagdeel af te nemen, bij een regulier pakket hebben wij 2 dagdelen: 07.00 uur -14.00 uur of 14.00 uur-19.00 uur. Voor de dagopvang kunnen enkel hele dagen van 7.00 uur – 19.00 uur extra aangevraagd worden.



### 8.6 Afmelden/ziekte

De afwezigheid van de kinderen wordt door ouders voor 08.00 uur gemeld. Dit kan via de ouderlogin of telefonisch. De dagen kunnen niet worden ingehaald.

### 8.7 Contractuele wijzigingen

Voor een structurele verandering, vermindering of uitbreiding van het aantal dagen, kunt u dit schriftelijk of via de mail doorgeven. Indien enigszins mogelijk, wordt uw verzoek ingewilligd. Dit is natuurlijk afhankelijk van diverse onstandigheden. Wijzigen kan uitsluitend per de eerste van de maand met inachtneming van een wijzigingstermijn van een (1) maand.

- Deze vraagt u aan per mail, [administratie@kinderopvangsterrenrijk.nl](mailto:administratie@kinderopvangsterrenrijk.nl)
- Opzeggen/wijzigen kan uitsluitend per de eerste van de maand met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. U ontvangt een nieuw contract digitaal via uw ouderlogin.
- Indien akkoord kunt u het contract digitaal ondertekenen.
- Het contract dient voor de 20e van de maand ondertekend zijn.
- De administratie of leidinggevende zal aangeven wanneer de wijziging exact kan ingaan, mede afhankelijk van de personele roosters en kind aantallen.

### 8.8 Opzeggen

Opzegging van de overeenkomst, kan uitsluitend gebeuren door het te mailen naar de administratie ([administratie@kinderopvangsterrenrijk.nl](mailto:administratie@kinderopvangsterrenrijk.nl)). Opzeggen kan uitsluitend per de eerste van de maand met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand. De opzegging gaat in per de eerste van de volgende maand. Voor een gedeeltelijke opzegging (wijziging) geldt dezelfde procedure.

### 8.9 Inschrijven basisonderwijs

Via het inschrijfformulier van het basisonderwijs, kunnen kinderen worden aangemeld bij het Universum en de Verwondering. Na aanmelding krijgt u een ontvangstbevestiging c.q. uitnodiging voor een intakegesprek. Hierna wordt uw kind definitief ingeschreven. Met ouders van leerlingen die tussentijds worden aangemeld, wordt een afspraak gemaakt om de school te komen bezoeken, waarbij eerst in een persoonlijk gesprek met de schoolleiding de gewenste informatie wordt verstrekt. Definitieve inschrijving verloopt conform de procedure voor 4 jarigen.

## 9. Praktische informatie

### 9.1 Schooltijden

Sterrenschool het Universum en basisschool de Verwondering hanteren een 5 gelijke dagen rooster. Dit houdt in dat de schooltijden op alle dagen hetzelfde zijn. De schooltijd gaat in vanaf 08.30 uur en de lessen zijn tot 14.00 uur. Vanaf 08.20 uur kunnen de kinderen naar hun eigen klas. Alle kinderen blijven lunchen op school. Van 12.00 uur -12.30 uur lunchen de kinderen gezamenlijk in de klas.

### 9.2 Opvangtijden

Kinderopvang Sterrenrijk is dagelijks van 07.00 uur tot 19.00 uur geopend. Kinderopvang Sterrenrijk is gedurende het hele jaar geopend m.u.v. de week tussen kerst en oud en nieuw en de reguliere feestdagen. De dagopvang is gedurende de schooltijden ook geopend. De buitenschoolse opvang is van 07.00 uur tot 08.30 uur en van 14.00 uur tot 19.00 uur geopend. Tijdens studiedagen en vakanties kunnen de kinderen die gebruik maken van de buitenschoolse opvang van 07.00 uur tot 19.00 uur terecht bij Kinderopvang Sterrenrijk. Een studiedag moet dan wel op een dag vallen welke in uw pakket is opgenomen anders moet hier een extra bezetting voor worden aangevraagd. Studiedagen zullen door de betreffende school gecommuniceerd worden met ouders.

### 9.3 Vakanties

#### **Het Universum**

Voorjaarsvakantie	22 februari – 26 februari 2021
Meivakantie	26 april - 7 mei 2021
Zomervakantie	9 juli 12.00 uur – 22 augustus 2021
Herfstvakantie	16 oktober – 24 oktober 2021
Kerstvakantie	25 december 2021 – 9 januari 2022

#### **De Verwondering**

Voorjaarsvakantie	20 februari - 28 februari 2021
Meivakantie	1 mei – 16 mei 2021
Zomervakantie	10 juli – 22 augustus 2021
Herfstvakantie	16 oktober – 24 oktober 2021
Kerstvakantie	25 december 2021 – 9 januari 2022

**LET OP: De week tussen kerst en oud en nieuw is kinderopvang Sterrenrijk gesloten!**

### 9.4 Gesloten dagen kinderopvang

Nieuwjaarsdag	Vrijdag 1 januari 2021
2 <sup>de</sup> Paasdag	Maandag 5 april 2021
Koningsdag	Dinsdag 27 april 2021
Hemelvaartsdag	Donderdag 13 mei 2021
2 <sup>de</sup> Pinksterdag	Maandag 24 mei 2021
Studiedag personeel Sterrenrijk	Vrijdag 5 november 2021
Kerstavond 2021	Vrijdag 24 dec. om 17:00 uur gesloten
Tussen Kerst en Oud en Nieuw	Maandag 27 t/m vrijdag 31 dec. 2021

### 9.5 Excursies/uitstapjes

Binnen elke groep vinden er per jaar meerdere excursies plaats ter ondersteuning van het programma c.q. project waaraan gewerkt wordt. Kinderopvang Sterrenrijk organiseert ook regelmatig uitstapjes voor de BSO groep. Kinderopvang Sterrenrijk vraagt voor bepaalde uitstapjes een **eigen bijdrage**. De kosten voor de uitstapjes zijn zoveel mogelijk verwerkt in het uurtarief. Indien er een eigen bijdrage wordt gevraagd, betalen ouders alleen voor het uitstapje waar hun kind ook daadwerkelijk aan deel neemt.

### 9.6 Naar school gaan

Kinderopvang Sterrenrijk is vanaf 07.00 uur geopend. Indien u gebruik maakt van de voorschoolse opvang mogen de kinderen vanaf 07.00 uur naar de BSO groep. Hier worden de kinderen opgevangen en door de pedagogisch medewerkers naar de klas gebracht. Maakt u geen gebruik van de voorschoolse opvang dan mogen de kinderen vanaf 08.20 uur tot 08.30 uur inlopen. Ouders brengen hun kinderen naar de klas. De klas start om 08.30 uur.

Er is toezicht op de speelplaats vanaf 10 minuten voor aanvang van de lessen. Wij raden ouder aan uw kind(eren) niet eerder naar school te sturen. Op de speelplaats mag niet gefietst worden, dit is gevaarlijk voor spelende kinderen. Kinderen die dicht bij school wonen, komen zoveel mogelijk lopend naar school, de fietsenstalling raakt anders overvol.

### 9.7 Verjaardagen

Uw kind mag zijn of haar verjaardag vieren. De verjaardagen worden in de stamgroepen gevierd.

### 9.8 Traktatie en allergieën

Uiteraard proberen wij rekening te houden met kinderen die een allergie hebben. Tijdens de diverse gezamenlijke activiteiten wordt er door de ouderraad en oudercommissie gezorgd voor een versnapering. Om teleurstellingen bij deze kinderen te voorkomen proberen zij, samen met u, voor een geschikte oplossing te zorgen. Als een kind een allergie heeft verzoeken wij vriendelijk dit aan de leerkracht of leidster en de ouderraad / oudercommissie door te geven. Wij hopen dat ook ouders rekening kunnen houden met de betreffende kinderen. Als uw eigen kind met zijn/haar verjaardag op school gaat trakteren, kunt u aan de leerkracht vragen naar de bijzonderheden.

**Wij stimuleren gezonde traktaties.**

### 9.9 Eten en drinken

Kinderopvang Sterrenrijk stimuleert een gezonde levensstijl: daar hoort gezonde voeding bij. Voor de kinderen die gebruik maken van de dagopvang (opvang voor kinderen van 0 jaar tot 4 jaar) zijn alle maaltijden inclusief. De kinderen krijgen op de dagopvang rond 12.00 uur een warme maaltijd, behalve de peuterplusgroepen. Op de peuterplusgroepen nuttigen zij de warme maaltijd om 16.30 uur, zo kunnen zij makkelijker aansluiten op het ochtend- en middagprogramma van de basisschool. Daarnaast krijgen alle kinderen op de dagopvang een fruitmaaltijd, een broodmaaltijd en een cracker/rauwkost maaltijd.

De kinderen die gebruik maken van buitenschoolse opvang krijgen een cracker en/of rauwkost moment aangeboden, daarnaast kunnen zij optioneel gebruik maken van de warme maaltijden. (Let op: de warme maaltijd is momenteel uitgesloten voor BSO De Verwondering, i.v.m. de faciliteiten in het betreffende opvanggebouw)

Hieronder de huisregels m.b.t. de warme maaltijden bso:

- De warme maaltijden zijn alleen van toepassing in de school weken.
- In de vakanties zullen wij variëren met de maaltijden, dit is ook afhankelijk van de planning.
- Indien uw kind bijvoorbeeld 3 dagen op de bso komt en u wenst slecht 2 dagen gebruik te willen maken van de warme maaltijd dan is dat ook mogelijk.
- 1 warme maaltijd kost €3,50
- Ruilen van dagen die minimaal 2 weken van te voren zijn aangevraagd via de ouderlogin en goedgekeurd zijn, dan kan de warme maaltijd ook worden geruild.

Ruilen van dagen die korter dan 2 weken van te voren worden aangevraagd, hierbij kunnen wij de maaltijden niet omruilen. Het bedrag van de warme maaltijd kunnen wij ook niet terugstorten. De warme maaltijden worden altijd 2 weken van te voren geïnventariseerd en ingekocht, waardoor wij dus ook geen annulering meer kunnen doorgeven.

- Indien u op contract een wijziging/ beëindig wilt doorvoeren betreft de warme maaltijd. Dan kan dat per de eerste van de maand met inachtneming van een wijziging/opzegtermijn van een (1) maand.

### 9.10 Foto en video opnamen

Zonder toestemming van ouders, mogen wij geen beeldmateriaal gebruiken van onze leerlingen/kinderen. Tijdens de inschrijving kunnen ouders aangeven of we wel/geen gebruik mogen maken van beeldmateriaal van het kind. Hiervoor kunt u als ouder schriftelijk toestemming geven. Er zullen echter uitzonderlijke situaties ontstaan, waarvoor we u nog extra toestemming vragen. Hiervan wordt u door middel van een nieuwsbrief op de hoogte gebracht.

### 9.11 Verzekering

De aansprakelijkheid van de directie, medewerkers, stagiaires en kinderen zijn verzekerd. Medeverzekerde is de aansprakelijkheid voor schade aan zaken die de verzekerde huurt of in gebruik heeft. Kinderopvang Sterrenrijk sluit iedere aansprakelijkheid uit die zij niet kan verzekeren.

## 10. Ouders & klachten

### 10.1 Informatievoorziening aan ouders

Ouders worden op verschillende manieren op de hoogte gehouden. Wij vinden het heel belangrijk dat er korte lijnen zijn tussen ouders, leerkrachten en pedagogisch medewerkers. Er worden regelmatig informatieavonden georganiseerd. De avonden kunnen over verschillende onderwerpen gaan. Met enige regelmaat ontvangen ouders een nieuwsbrief. Ouders worden op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen de school/opvang. Informatie kan ook teruggelezen worden op de website. Via de website kunnen ouders inloggen op de ouderportal. Via het ouderportal kunnen meerdere zaken geregeld worden.

### 10.2 Samenwerking met de ouders

Een deel van de opvoeding en verzorging van de kinderen overgenomen door kinderopvang Sterrenrijk. Dit maakt het nodig om informatie over de ontwikkeling van het kind uit te wisselen, waardoor wederzijdse inzichten over deze ontwikkeling worden vergroot. Om kinderen een zo goed mogelijke opvang te bieden is een goede samenwerking met ouders van groot belang. Daartoe dient aan een tweetal randvoorwaarden te worden voldaan:

1. **Wederzijds vertrouwen:** Begrip voor elkaars verantwoordelijkheid, mogelijkheden en beperkingen.
2. **Wederzijds respect:** Respect van de pedagogisch medewerkers voor de ouders die de eindverantwoordelijkheid voor hun kind hebben en respect van ouders voor de professionele verantwoordelijkheid van de leiding voor hun kind.

Daarnaast krijgt de samenwerking tussen ouders, leerkrachten en leidsters gestalte door:

1. **De wenperiode:** Om de eerste periode voor het kind zo goed mogelijk te laten verlopen, worden er duidelijk afspraken gemaakt met de ouders. Deze afspraken hebben onder meer betrekking op de opvoeding, de verzorging en de gewoonten van het kind. In de wenperiode wordt aandacht besteed aan de wederzijdse verwachtingen en wordt gevraagd naar specifieke wensen van de ouders.
2. **Uitwisselen opvoedingsideeën:** Het uitwisselen van opvoedingsideeën maakt het mogelijk om een lijn te volgen in de benadering van het kind. Soms kan een bepaalde benadering thuis succesvol zijn en kan de opvang deze overnemen. Andersom kan dat uiteraard ook gelden. Verschillen in opvoeding en benadering van het thuisfront en school/opvang zijn eveneens bespreekbaar.
3. **Opvoedingsvragen van ouders.** De campus kan ouders ondersteuning bieden bij de opvoeding. Dit gebeurt in individuele contacten tussen ouders, leerkrachten en leidsters. De leerkrachten en leidsters zien de kinderen regelmatig en hebben zicht op hun ontwikkeling. Als er problemen zijn met een kind wordt (in overleg met de ouders) bekeken wat het beste is voor het kind.

### 10.3 Betrokkenheid van de ouders

Ouders zijn op verschillende manieren betrokken bij de organisatie. Wij hebben daar een enorme steun aan en juichen ontwikkelingen om de betrokkenheid van ouders te vergroten toe. Ons standpunt is, dat we samen sterk staan, samen meer weten, samen meer kunnen en bovenal samen voor een sfeer kunnen zorgen die voor een optimale leef- en leersituatie nodig is. Mondelinge en schriftelijke informatie, contacten met betrekking tot individuele kinderen, ouders die op school helpen en natuurlijk niet te vergeten de ouderraad zorgen voor betrokkenheid van ouders bij de school/opvang.

### 10.4 Oudercommissie

De oudercommissie van Kinderopvang Sterrenrijk behartigt de belangen van kinderen en ouders, bevordert de communicatie tussen de ouders en de medewerkers en adviseert over onder meer voeding, spel- en ontwikkelingsactiviteiten, veiligheid en gezondheid binnen het kindercentrum. De bevoegdheden, samenstelling, benoeming en verkiezing verlopen volgens het Reglement Oudercommissies. De contacten vinden plaats tussen:

1. De leidster en de individuele ouders. De afstemming heeft betrekking op het eigen kind. Uitgangspunt hierbij is dat zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de wensen van ouders. Als de leidster vindt dat de wens van de ouder niet overeenkomt met het belang van het kind en/of de opvang wordt dit uitgelegd en wordt geprobeerd hiervoor begrip te kweken bij de ouder.
2. Individuele ouders en Kinderopvang Sterrenrijk. Kinderopvang Sterrenrijk draagt er zorg voor dat de ouders informatie krijgen over belangrijke zaken m.b.t. het functioneren van Kinderopvang Sterrenrijk.
3. Oudercommissie onderling. De oudercommissie wordt gevormd door ten minste drie en maximaal 7 ouders van op de opvang geplaatste kinderen. Er wordt gestreefd naar een evenredige vertegenwoordiging in de oudercommissie. De oudercommissie kiest een voorzitter en een secretaris en volgt kritisch het wel en wee rond Kinderopvang Sterrenrijk. Zij vertegenwoordigt alle ouders van de geplaatste kinderen. De oudercommissie treedt adviserend of handelend op indien dit gewenst of noodzakelijk is, zowel richting directie als richting ouders. De oudercommissie bezit in officiële termen het adviseringsrecht. Er wordt een aantal keer per jaar vergaderd. De vergaderingen zijn openbaar en elke ouder is welkom als toehoorder. De afspraken zijn vastgelegd in een reglement. Het reglement is ondertekend door de leden van de oudercommissie en directie.

Kinderopvang Sterrenrijk kent voor beide locaties een oudercommissie:

1. Oudercommissie Hoofdlocatie Sterrenrijk inclusief peuterplusgroep Het Universum: contactgegevens [ORSterrenrijk@outlook.com](mailto:ORSterrenrijk@outlook.com)
2. Oudercommissie Locatie De Verwondering: contactgegevens [ORSterrenrijkVW@outlook.com](mailto:ORSterrenrijkVW@outlook.com)

### 10.5 Ouderhulp

Er zijn op school/opvang diverse activiteiten waarbij wij graag van de hulp van ouders gebruik maken. Dit kan hulp zijn bij Crea-en technieklessen, excursies, sport-en speldagen. Daarnaast is er regelmatig hulp nodig voor het onderhoud van speel-en leermateriaal en de speelplaats. Via de nieuwsbrief worden ouders op de hoogte gehouden van de werkzaamheden die wij willen verrichten en zal er regelmatig hulp gevraagd worden.

### 10.6 Wat te doen bij klachten

Ondanks alle vormen van contact en overleg is het soms niet te vermijden dat er af en toe iets is wat een ouder niet bevalt. Waar mensen werken, kan er iets mis gaan. Dit kan leiden tot ontevredenheid, en uiteindelijk soms tot klachten. Dan is het goed te weten dat er een klachtenprocedure door zowel het onderwijs als de kinderopvang aanwezig is en kan worden gehanteerd.

Bij klachten kan de klager zich in de eerste instantie wenden tot degene die bij de situatie betrokken is. Dit kan zijn de pedagogisch medewerker, de leerkracht of de schoolleiding/directie kinderopvang. Indien dit niet leidt tot een voor de klager gewenste oplossing kan gebruik worden gemaakt van de klachtenprocedure. Deze procedure is voor beide organen afzonderlijk.

#### Heeft u een klacht

Hebben ouders een klacht over de manier waarop opvang/onderwijs wordt gegeven of bent u niet tevreden over andere zaken? Dat kan gebeuren. Heel vervelend, maar vaak biedt een één-op-één-gesprek met de betrokken medewerker uitkomst. Als dit niet zo is, adviseren wij ouders om met de directie een afspraak te maken voor een gesprek. Meestal wordt de betrokken medewerker gevraagd aan dit overleg deel te nemen.

Is het probleem niet verholpen na deze gesprekken? Dan kunnen ouders een officiële klacht indienen.

#### Indienen klacht kinderopvang Sterrenrijk

U kunt een klacht indienen als u of uw kind nadeel ondervindt: door de werkwijze van kinderopvang Sterrenrijk, of door gedragingen van de medewerkers.

Het klachten reglement is bedoeld voor ouders of verzorgers van kinderen die gebruik maken van de opvang. U kunt hiervoor terecht bij onze aandachtsfunctionaris: Nisha Arjun Sharma. Klachten dienen schriftelijk ingediend te worden.

Kinderopvang Sterrenrijk  
Richard Feynmanstraat 3  
1341 DL Almere

#### Interne klachtenprocedure

Indien ouders een klacht hebben over kinderopvang Sterrenrijk, dan wordt geacht dat u deze schriftelijk in dient ter attentie van de directie. Zolang een klacht niet schriftelijk ontvangen is bij de directie kan nergens aanspraak op worden gemaakt.

Een klacht kan ingediend worden voor het volgende:

- Een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouder of kind.
- De overeenkomst tussen houder en de ouder.

Binnen de schriftelijke klachtenregeling zal Sterrenrijk de volgende voorwaarden waarborgen:

- De klacht zal zorgvuldig worden onderzocht.
- De ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.
- De klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk worden afgehandeld.
- De klacht zal uiterlijk zes weken na indiening bij de houder worden afgehandeld.
- De ouder zal schriftelijk en met redenen onderbouwd oordeel op de klacht verstrekken.
- In het oordeel van de concrete termijn zullen eventuele maatregelen gerealiseerd worden.

Zodra de klacht ontvangen is, ontvangt de ouder een ontvangstbevestiging. De klacht zal vervolgens binnen 10 dagen in behandeling worden genomen. De klachtencoördinator zorgt dat de klacht bij de juiste persoon of personen terecht komt. Alle klachten worden door de klachtencoördinator geregistreerd en n.a.v. deze registratie wordt er periodiek bekeken of preventieve acties noodzakelijk zijn.

### Externe klachtenprocedure

Indien de ouder, een klacht heeft die naar zij/haar mening intern niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan heeft u de mogelijkheid direct contact op te nemen met de Geschillencommissie waarbij kinderopvang Sterrenrijk aangesloten is.

Kinderopvang Sterrenrijk is aangesloten bij een externe Klachtencommissie, te weten de Geschillencommissie.

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

### **Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?**

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst;
- Verandering van de overeenkomst;
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan;
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan;
- Kwaliteit van de opvang;
- Kosten van de opvang;
- Opvangtijden;
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer;
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden;

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen bedragen: € 25,00.

Dit is het bedrag dat De Geschillencommissie rekent voor het behandelen van uw klacht. Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard. Als De Geschillencommissie u in het gelijk stelt, wordt de ondernemer verplicht om u dit bedrag terug te betalen. In dat geval zijn er voor u geen kosten aan de procedure verbonden.



**Meer informatie:**

De brochure ‘Hoe werkt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?’. Hierin vindt u ook informatie over de kosten van het behandelen van uw klacht.

De brochure over de verkorte procedure bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De procedure van De Geschillencommissie.

- Ga naar [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl);
- Bekijk de voorwaarden van kinderopvang.

**10.7 Meldplicht seksueel geweld**

Bij klachten van ouders en leerlingen over de schoolsituatie of opvangsituatie, waarbij mogelijk sprake is van ontucht, aanranding of een ander zedendelict, is de school/opvang verplicht tot het doen van aangifte bij de officier van justitie, omdat mogelijk de veiligheid van meerdere kinderen in het geding is.

**10.8 Meldplicht Huiselijk geweld en Kindermishandeling**

Op 1 juli 2013 is de wet Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling in werking getreden. Per 1 januari 2019 de meldcode aangescherpt. Het is een professionele norm om melding te doen bij Veilig Thuis als er vermoedens zijn van acute en structurele onveiligheid. Deze Meldcode helpt professionals om op een zorgvuldige wijze te handelen bij mogelijke signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Wij hanteren de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling.

**10.9 Contact met derden**

Voor zover dit in het belang is van de kinderen kan er vanuit de school/opvang contact gezocht worden met externe instanties. Zo vindt, wanneer nodig, overleg plaats met de GGD, Veilig Thuis, opleidingsscholen voor stagiaires en welzijnsorganisaties.

## 11. Contactgegevens

### Kinderopvang Sterrenrijk

Directie: Poonam Ramsanjhal en Nisha Arjun Sharma

Adres: Richard Feynmanstraat 3  
1341 DL Almere

Telefoonnummer: 036-5260890  
Email informatie: [info@kinderopvangsterrenrijk.nl](mailto:info@kinderopvangsterrenrijk.nl)  
Email administratie: [administratie@kinderopvangsterrenrijk.nl](mailto:administratie@kinderopvangsterrenrijk.nl)  
Website: [www.kinderopvangsterrenrijk.nl](http://www.kinderopvangsterrenrijk.nl)

### Sterrenschool Het Universum

Directie: Yvonne Penne

Adres: Max Planckstraat 74-76,  
1341 DA Almere

Telefoonnummer: 036-7671562  
Email directie: [directie@universum.asg-almere.nl](mailto:directie@universum.asg-almere.nl)  
Email administratie: [administratie@universum.asg-almere.nl](mailto:administratie@universum.asg-almere.nl)  
Website: [www.universum.asg-almere.nl](http://www.universum.asg-almere.nl)

### Ecologische basisschool De Verwondering

Directie: Paula van Kuijk

Adres: Marie Curielaan 301  
1341 BA Almere

Telefoonnummer: 036-7671730  
Email directie: [directie@verwondering-almere.nl](mailto:directie@verwondering-almere.nl)  
Website: [www.verwondering-almere.nl](http://www.verwondering-almere.nl)

## 12. Externe instanties

### Almeerse Scholen Groep (ASG)

Bestuur Openbaar Onderwijs  
Bezoekadres: Randstad 20-31, 1314 BC Almere  
Postadres: Postbus 60276, 1320 AH Almere  
Telefoon 036 540 63 63  
[www.asg-almere.nl](http://www.asg-almere.nl)  
Clusterdirecteur: Arnika Derkink

### Veilig Thuis Flevoland

088-222 05 00

### Inspecteur voor het basisonderwijs

Inspectie van het Onderwijs  
Postbus 2730  
3500 GS Utrecht  
Telefoon algemeen: 088-669 60 00  
Fax: 088-669 60 50  
[www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)

### Klachtencommissie Onderwijsgeschillen

Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
Telefoon: 030-280 95 90  
Fax: 030-280 9591  
[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

### Gechillencommissie

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Bezoekadres  
Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag  
Telefoonnummer: 070 - 310 53 10

### Jeugdgezondheidszorg, G.G.D. Flevoland

Boomgaardweg 4  
1326 AC Almere  
telefoon 0880 029920  
Jeugdarts: Jennifer Rosenthal  
Verpleegkundige: Ingrid op den Velde  
[www.ggd-flevoland.nl](http://www.ggd-flevoland.nl)

**Wijkteam Almere (Nobelhorst/Tussen de Vaarten)**

Wijkteamsalmere.nl

**Landelijke Vereniging voor Openbaar Onderwijs.**

Bezoekadres:

Louis Armstrongweg 120

1311 RL ALMERE

Postadres:

Postbus 60182

1320 AE ALMERE

Tel.: 036 533 15 00

Fax: 036 534 04 64

E-mail: [voo@voo.nl](mailto:voo@voo.nl)

[www.voo.nl](http://www.voo.nl)

**Leerplichtambtenaar gemeente Almere**

Stadhuisplein 1

1315 HR Almere

Telefoon 14036

**Passend Onderwijs Almere**

Postbus 10183

1301 AD Almere

Louis Armstrongweg 120

1311 RL Almere

[info@sla-po.nl](mailto:info@sla-po.nl)

[www.passendonderwijsalmere.nl](http://www.passendonderwijsalmere.nl)

**Welzijnswerk “De Schoor”**

o.a. Buurtwerk/Peuterspeelzalen

Postbus 10241

1301 AE Almere

Tel: 036-5331500

[www.deschoor.nl](http://www.deschoor.nl)