

2026 Informatiegids



Voorwoord

Beste ouders en belangstellenden,

Voor u ligt de informatie gids 2026, 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 basisscholen 'Het Universum' en 'De Verwondering' vormen wij een Campus in Nobelhorst. Daarnaast hebben we een samenwerkingsverband met basisschool 'De Verbeelding' in Oosterwold.

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.

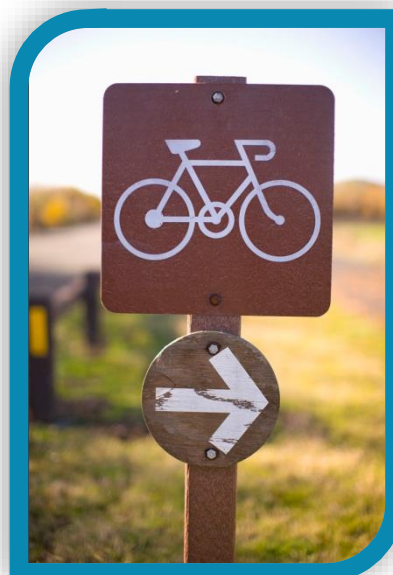
Inhoud

VOORWOORD	1
INHOUD	2
1. WAT IS EEN CAMPUS.....	4
2. MISSIE & VISIE.....	5
MISSIE	5
VISIE.....	5
3. PEDAGOGISCH SAMEN	6
ALGEMEEN	6
4. HET TEAM	7
DIRECTIE ONDERWIJS	7
DIRECTIE KINDEROPVANG	7
MANAGEMENT TEAM KINDEROPVANG.....	7
INTERN BEGELEIDERS	7
PEDAGOGISCH MEDEWERKERS KINDEROPVANG/BSO	7
LEERKRACHTEN	8
ONDERWIJSASSISTENTEN	8
4.1 ONTWIKKELING VAN DE MEDEWERKERS	8
4.2 VERVANGING.....	8
4.3 BEDRIJFSHULPVERLENING.....	8
4.4 STAGE BIJ KINDEROPVANG STERRENRIJK	8
5. DE GROEPEN	9
5.1 DAGOPVANG	9
5.2 BUITENSCHOOLSE OPVANG.....	11
6. PAKKETTEN OPVANG	14
6.1 KDV	14
6.2 BSO	14
6.3 KINDEROPVANG TOESLAG.....	14
6.4 UURTARIEF.....	14
7. MENTORSCHAP	15
8. KOVNET & INSCHRIJVING	15
8.1 PLAATSING.....	15
8.2 WENBELEID.....	15
8.3 RUILELEID, EXTRA DAGEN EN CONTRACTUELE WIJZIGINGEN.....	16
8.4 RUILEN.....	16
8.5 EXTRA OPVANG (HELE DAGEN, DAGDELEN OF UREN).....	17
8.6 AFMELDEN/ZIEKTE.....	17
8.7 CONTRACTUELE WIJZIGINGEN.....	18
8.8 TE LAAT OPHALEN.....	18
8.9 OPZEGGEN	18
8.10 INSCHRIJVEN BASISONDERWIJS	18
9. PRAKTISCHE INFORMATIE	20
9.1 SCHOOLTIJDEN	20

9.2 OPVANGTIJDEN	20
9.3 GESLOTEN DAGEN KINDEROPVANG.....	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
9.4 EXCURSIES/UITSTAPJES	21
9.5 NAAR SCHOOL GAAN	21
9.6 VERJAARDAGEN	21
9.7 TRAKTATIE EN ALLERGIEËN.....	21
9.8 ETEN EN DRINKEN.....	22
9.9 FOTO EN VIDEO OPNAMEN	22
9.10 VERZEKERING	22
10. OUDERS & KLACHTEN.....	23
10.1 INFORMATIEVOORZIENING AAN OUDERS.....	23
10.2 SAMENWERKING MET DE OUDERS.....	23
10.3 BETROKKENHEID VAN DE OUDERS	24
10.4 OUDERCOMMISSIE.....	24
10.5 OUDERHULP	25
10.6 WAT TE DOEN BIJ KLACHTEN	25
HEEFT U EEN KLACHT.....	25
INDIENEN KLACHT KINDEROPVANG STERRENRIJK	25
INTERNE KLACHTENPROCEDURE.....	25
EXTERNE KLACHTENPROCEDURE	26
10.7 MELDPlicht SEKSUEEL GEWELD	27
10.8 MELDPlicht HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING	27
10.9 CONTACT MET DERDEN	27
11. CONTACTGEVENS	28
12. EXTERNE INSTANTIES	29

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 basisscholen 'Het Universum' en 'De Verwondering' vormen wij een campus in de wijk Nobelhorst. In Oosterwold werken wij samen met basisschool 'De Verbeelding'. Nobelhorst is een 'groene' participatiewijk met een dorps karakter. Oosterwold is een groen gebied, waar duurzaamheid, ecologisch en zelfvoorzienend bouwen centraal staat.



De campus werkt samen met ondernemers, kunstenaars, een boswachter en bewoners in de omgeving. 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 de drie 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 drie basisscholen 'Het Universum', 'De Verwondering' en 'De verbeelding' zorgen wij voor een goede doorgaande lijn van opvang naar onderwijs in Nobelhorst/Oosterwold. Nobelhorst is een 'groene' participatiewijk met een dorps karakter. Oosterwold is een groen gebied, waar duurzaamheid, ecologisch en zelfvoorzienend bouwen centraal staat.

De campus werkt samen met ondernemers, kunstenaars, een boswachter en bewoners in de omgeving. 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 de drie 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 samen met adjunct directrice Melissa van Zoest zorg voor de algemene leiding van Sterrenschool het Universum. Directrices Marloes Lindeboom en Laura Kalkhoven dragen zorg voor de algemene leiding van basisschool de Verwondering. Op basisschool de Verbeelding draagt Yvonne Gouma zorg voor de algemene leiding.

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 gezamenlijk voor dat de aansluiting optimaal is.

Management team kinderopvang

Sterrenrijk heeft locatiemanagers en (assistent)managers in dienst:

Diana Douwes:	Locatiemanager kinderdagverblijf Sterrenrijk en BSO Sterrenrijk en peuterpluslocatie Universum.
Maaïke Hol Vos:	Locatiemanager BSO/peuterpluslocatie De Verwondering en BSO/peuterpluslocatie De Verbeelding
Esmée de Rooij:	Assistentmanager BSO/peuterpluslocatie De Verbeelding.
Manja Boerhoop:	Manager BSO Sterrenrijk.

Samen vormen de locatiemanagers, (assistent)managers met de administratief medewerkers, de HRmedewerker en de pedagogisch beleidsmedewerkers/coaches het management team van kinderopvang Sterrenrijk.

Koosje Jonker en Denise de Jong zijn pedagogisch beleidsmedewerker/coach binnen de gehele organisatie. In ons coachingsplan staat omschreven hoe we de pedagogische kwaliteit borgen en verhogen, door middel van coaching en scholing van de pedagogisch medewerkers. ***Indien u het coachingsplan wilt inzien kunt u deze opvragen bij de leidinggevenden.***

Intern Begeleiders

De intern begeleiders van de basisscholen werken veelal op groepsniveau met de leerkrachten en ouders. Er zijn korte lijntjes vanuit de kinderopvang met de intern begeleiders van de scholen, wanneer er zorg is in de ontwikkeling van het kind kunnen we als zorgteam met elkaar schakelen om passende zorg te organiseren voor het kind en/of gezin.

Pedagogisch medewerkers kinderopvang/BSO

Kinderopvang Sterrenrijk heeft voornamelijk pedagogisch medewerkers in dienst, de minimale opleidingseis is SPW/PW niveau 3, maar wij hebben ook medewerkers in dienst met niveau 4 of HBO geschoold. 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 onderwijzen/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. In onze campus hebben de pedagogisch medewerkers soms een combinatie-functie, waarbij ze tijdens onderwijstijd ondersteunen in de klas.

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 leidinggevenden en/of coach. In de gesprekken staat professionele ontwikkeling in relatie tot de ontwikkelingen van de organisatie 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

Elke locatie 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. Dit jaar bieden we studenten de mogelijkheid om via een BBL-trajaect ervaring op te doen binnen zowel de kinderopvang als het onderwijs. We werken hiervoor samen met het ROC aan een dubbelkwalificatie. Toekomstige collega's kunnen in de praktijk de werkzaamheden van de kinderopvang en basisschool oefenen als pedagogisch medewerker, onderwijsassistent, HBO opleiding pedagogiek. Alle stagiaires zijn in het bezit van een VOG. Kinderopvang Sterrenrijk heeft ook een stagecoördinator: Sandra Pel.

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 coördinatoren. Elke stam- of basisgroep heeft een hoofdlerider/hoofdleidster, zij coördineren de gang van zaken in hun groep.

In het pedagogisch beleidsplan zijn de werkwijzen van de groepen beschreven. Indien u deze wilt inzien kunt u deze opvragen bij de leidinggevenden.

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 07.00 uur & 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 3 jaar*	16	2
peutergroep	Maantjes 2	Begane grond	2 tot 3 jaar*	16	2

*let op: We hanteren een verlenging tot maximaal een half levensjaar op de baby- en dreumes- en peutergroepen. 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

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	16	2

Locatie Verbeelding (deze groep is gevestigd in de basisschool)

Basisgroepen	Naam	Locatie	leeftijd	Max. aantal kinderen	Aantal pedagogisch medewerkers
peuterplusgroep	De Klavertjes	Begane grond	2,5 tot 4 jaar*	16	2

*let op: We hanteren een vervroeging van maximaal een half levensjaar op deze peuterplusgroep. Er kan met 2,5 jaar kan gestart worden op deze groep, omdat deze locatie verder van onze hoofdlocatie af ligt en sommige ouders uit de wijk ervoor kiezen hun kind vanaf deze leeftijd naar de opvang te brengen in de buurt. Hierbij kijken we naar de ontwikkeling en het welbevinden van het kind en de mogelijkheid tot plaatsing.

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 drie BSO locaties:

1. Locatie Sterrenrijk (Richard Feynmanstraat 3)
2. Locatie De Verwondering (Richard Feynmanstraat 7)
3. Locatie De Verbeelding (Burchard de Volderstraat 19)

BSO Locatie Sterrenrijk

Basisgroepen	naam	Locatie	leeftijd	Max. aantal kinderen	Aantal pedagogisch medewerkers
Onderbouwgroep	Raketjes	Lokaal 1.04 eerste verdieping	4 t/m 7* jaar	20	2
Onderbouwgroep	Astronauten	Lokaal 1.05 eerste verdieping	4 t/m 7* jaar	20	2
Onderbouwgroep	Vulkaan	Lokaal 1.02 eerste verdieping	4 t/m 7* jaar	16	2
Middenbouwgroep	Rangers	Lokaal 1.12 eerste verdieping	6 tot 10 jaar	20	2
Bovenbouwgroep	Ruimteschip	Lokaal 1.13 eerste verdieping	7 t/m 12 jaar	20	2
Bovenbouwgroep	Spaceshuttle	Lokaal 1.15 eerste verdieping	7 t/m 12 jaar	20	2
Bovenbouwgroep	Bliksem	Lokaal 1.16 eerste verdieping	7 t/m 12 jaar	12	1

*Let op: kinderen stromen door van de onderbouw naar de bovenbouwgroep in de leeftijd van het 7e tot het 8e levensjaar. In principe plannen we kinderen door tót 8 jaar op de onderbouwgroep, zo spelen we het beste in op plaatsingsmogelijkheden en verkleinen we eventuele wachtlijsten. Verder kijken we naar de ontwikkeling en het welbevinden van het kind met betrekking op een vervroegde doorstroom vanaf de leeftijd van 7 jaar. De pedagogisch medewerker of ouder geeft een verzoek voor vervroegde overplaatsing aan bij de manager, zodat er gekeken kan worden of dit wenselijk en mogelijk is.

BSO Locatie De Verwondering

Basisgroepen	Naam	Locatie	leeftijd	Max. aantal kinderen	Aantal pedagogisch medewerkers
Onderbouwgroep	Konijnenheuvel	B0.02	4 t/m 7* jaar	15	2
Onderbouwgroep	Vossenkuil	B0.03	4 t/m 7* jaar	15	2
Onderbouwgroep	Eendennest	D0.09	4 t/m 7* jaar	20	2
Onderbouwgroep	Vlindertuin	B0.09	4 t/m 7* jaar	15	2
Bovenbouwgroep	Beverburcht 1	B1.02	7 t/m 12 jaar	15	2
Bovenbouwgroep	Beverburcht 2	B1.03	7 t/m 12 jaar	15	2
Onderbouwgroep	Vlindertuin	B0.09	4 t/m 7 jaar*	15	2
Bovenbouwgroep	Bijenkorf 1	B1.07	7 t/m 12 jaar	15	2
Bovenbouwgroep	Bijenkorf 2	B1.08	7 t/m 12 jaar	15	2

*Let op: kinderen stromen door van de onderbouw naar de bovenbouwgroep in de leeftijd van het 7e tot het 8e levensjaar. In principe plannen we kinderen door tót 8 jaar op de onderbouwgroep, zo spelen we het beste in op plaatsingsmogelijkheden en verkleinen we eventuele wachtlijsten. Verder kijken we naar de ontwikkeling en het welbevinden van het kind met betrekking op een vervroegde doorstroom vanaf de leeftijd van 7 jaar. De pedagogisch medewerker of ouder geeft een verzoek voor vervroegde overplaatsing aan bij de manager, zodat er gekeken kan worden of dit wenselijk en mogelijk is.

BSO Locatie De Verbeelding

Basisgroepen	Naam	Locatie	leeftijd	Max. aantal kinderen	Aantal pedagogisch medewerkers
Onderbouwgroep	De Viooltjes	0.57	4 t/m 7* jaar	20	2
Onderbouwgroep	De Narcissen	0.65	4 t/m 7* jaar	20	2
Onderbouwgroep	De Sneeuwkllokjes	0.66	4 t/m 7* jaar	20	2
Middenbouwgroep	De Hyacinten	0.57 boven	6 tot 10 jaar	22	2
Bovenbouwgroep	De Paardenbloemen	0.56 boven	7 t/m 12 jaar	24	2
Bovenbouwgroep	De Tulpen	0.58 boven	7 t/m 12 jaar	24	2
Bovenbouwgroep	De Dahlia's	0.61 boven	7 t/m 12 jaar	24	2

*Let op: kinderen stromen door van de onderbouw naar de bovenbouwgroep in de leeftijd van het 7e tot het 8e levensjaar. In principe plannen we kinderen door met de leeftijd van 7 jaar naar de bovenbouwgroep. Verder kijken we naar de ontwikkeling en het welbevinden van het kind met betrekking op een geplande doorstroom. De pedagogisch medewerker of ouder kan een verzoek voor een wijziging in plaatsingsdatum indienen bij de manager zodat er gekeken kan worden of dit wenselijk en mogelijk is.

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 **aaneengesloten** 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. 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. De tarieven worden jaarlijks herzien aan de hand van de reële kosten ontwikkeling.

- Alle prijswijzigingen zullen 40 dagen van te voren schriftelijk kenbaar worden gemaakt.
- De eerste incassering vindt een maand vooruit plaats (vanaf startdatum) en uitsluitend via de automatische incasso.
- Het verschuldigde bedrag wordt 1 maand vooraf van uw rekening afgeschreven.
- Het overeengekomen maandbedrag omvat eveneens afwezigheid bij ziekte en/of vakantie van uw kind.

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
- Algemene voorwaarden

Het contract kan uitsluitend digitaal online worden ondertekend.

8.1 Plaatsing

Na de inschrijving wordt het kind geplaatst op een stam- of basisgroep. 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 sturen wij aan op 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. In uitzonderlijke gevallen is het ook mogelijk om één dag per week af te nemen. Wij zullen hierover met de ouders in gesprek gaan, echter willen we hierin 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.

8.2 Wenbeleid

In overleg met de pedagogisch medewerkers worden er tijdens het intakegesprek twee wenmomenten afgesproken. Deze wenmomenten 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 KOV-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 (assistent)leidende(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 toegestane 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 opvang (hele dagen, dagdelen of uren)

Het is mogelijk om incidenteel extra opvang aan te vragen buiten uw vaste contract. Deze extra opvang is alleen beschikbaar als er voldoende ruimte is in de groep én de personele bezetting dit toelaat.

Aanvragen van een hele extra dag (07:00 – 19:00 uur)

- De aanvraag moet minimaal 2 weken van tevoren worden ingediend.
- Binnen 2 werkdagen ontvangt u van ons bericht of de aanvraag gehonoreerd kan worden.
- Als er geen plek is, kunnen wij de aanvraag afwijzen.
- Voor deze dagen geldt een hoger uurtarief dan het reguliere tarief.
- Annuleren is mogelijk tot één week van tevoren. Daarna worden de kosten bij afmelding gewoon in rekening gebracht.

Aanvragen van een dagdeel BSO (07.00-8.30 of 14.00-19.00 uur)

- Voor de BSO (4–12 jaar) kan bij een regulier pakket een extra dagdeel worden aangevraagd:
 - Ochtend: 07:00 – 08:30 uur (Voorschoolse opvang / VSO)
 - Middag: 14:00 – 19:00 uur
- In vakantieperioden kan er geen extra opvang aangevraagd worden op de BSO.
- De aanvraag moet minimaal 2 weken van tevoren worden ingediend.
- Binnen 2 werkdagen ontvangt u van ons bericht of de aanvraag gehonoreerd kan worden.
- Als er geen plek is, kunnen wij de aanvraag afwijzen.
- Voor deze dagen geldt een hoger uurtarief dan het reguliere tarief.
- Annuleren is mogelijk tot één week van tevoren. Daarna worden de kosten bij afmelding gewoon in rekening gebracht.

Aanvragen van een dagdeel of uren (korte termijn) op KDV en Peuterplus per 01-09-2025

- Aanvragen voor extra opvang (dagdeel of uren) kunnen vanaf twee dagen van tevoren worden ingediend.
- Voor opvang op de volgende dag geldt dat de aanvraag uiterlijk vóór 15:00 uur op de voorgaande werkdag bij ons binnen moet zijn.
- De minimale afname is 4 uur per aanvraag.
- Losse uren (korter dan 4 uur) kunnen niet worden aangevraagd.
- Zodra een aanvraag is goedgekeurd, is annuleren niet meer mogelijk. De gereserveerde uren of dagdelen worden dan altijd gefactureerd.
- Op de BSO is het niet mogelijk een extra dagdeel of extra uren aan te vragen

Hoe aanvragen?

Aanvragen kunnen worden gedaan via KOVnet. De locatiemanager van uw locatie beoordeelt de aanvraag op basis van groepsbezetting en planning.

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. Wijzigingen kan uitsluitend per de eerste van de maand met inachtneming van een wijzigingstermijn van een (1) maand.

- Deze vraagt u aan per mail, planning@kinderopvangsterrenrijk.nl
- Opzeggen/wijzigingen 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 binnen 5 dagen ondertekend zijn.
- De planner of leidinggevende zal aangeven wanneer de wijziging exact kan ingaan, mede afhankelijk van de personele roosters en kind aantallen.
- Per kalenderjaar mag een contract 1x kosteloos gewijzigd worden. Vanaf een 2e keer wijzigen worden er extra kosten in rekening gebracht van €50,00 per wijziging. Deze administratieve kosten zijn niet aftrekbaar voor de kinderopvang toeslag. Let op, in een aanvraag kunnen meerdere contract wijzigingen zitten.

8.8 Te laat ophalen

Om 19.00 uur sluiten onze opvangdeuren. Wij verzoeken ouders ervoor te zorgen dat het kind voor die tijd is opgehaald. Wenselijk is om uiterlijk 10 minuten voor sluitingstijd binnen te komen, zodat de leidster nog een overdracht kan geven en de spullen rustig gepakt kunnen worden. Wij begrijpen dat er in uitzonderlijke gevallen omstandigheden kunnen ontstaan, waardoor u te laat bent. Per kalenderjaar mag een kind niet meer dan 1x te laat worden opgehaald/na 19.00 uur het pand verlaten. Bij een tweede keer te laat ophalen worden er extra kosten in rekening gebracht van 50 euro per keer. Deze administratieve kosten zijn niet aftrekbaar voor de kinderopvangtoeslag.

8.9 Opzeggen

Opzegging van de overeenkomst, kan uitsluitend gebeuren door het te mailen naar planning@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.

8.10 Inschrijven basisonderwijs

Via het inschrijfformulier van het basisonderwijs, kunnen kinderen worden aangemeld bij het Universum, de Verwondering of de Verbeelding. 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, basisschool de Verwondering en basisschool de Verbeelding 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 Gesloten dagen kinderopvang

Gesloten dagen 2026 Sterrenrijk

Datum	Feestdag	Dag van de week
1 januari 2026	Nieuwjaarsdag	Donderdag
5 april 2026	1e Paasdag	Zondag
6 april 2026	2e Paasdag	Maandag
27 april 2026	Koningsdag	Maandag
5 mei 2026	Bevrijdingsdag	Dinsdag
14 mei 2026	Hemelvaartsdag	Donderdag
24 mei 2026	1e Pinksterdag	Zondag
25 mei 2026	2e Pinksterdag	Maandag
17 juni 2026	Studiedag personeel*	Woensdag
30 oktober 2026	Studiedag personeel*	Vrijdag
24 december 2026	Kerstavond vanaf 17.00 uur gesloten	Donderdag

25 december 2026	1e Kerstdag	Vrijdag
26 december 2026	2e Kerstdag	Zaterdag
27 december 2026 t/m 1 januari 2027	Tussen kerst en oud op nieuw	Zondag t/m vrijdag

* Studiedagen personeel: dit betreffen de studiedagen voor personeel. Deze dagen kunnen niet omgeruild worden en zijn ook niet mee berekend in uw pakket.

9.4 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.

9.5 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.

9.6 Verjaardagen

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

9.7 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 of opvang gaat trakteren, kunt u aan de leerkracht of leidster vragen naar de bijzonderheden.

Wij stimuleren gezonde traktaties.

9.8 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 11.30/12.00 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.

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 €4,75
 - 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.

9.9 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 via KOVnet 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.

9.10 Verzekering

De aansprakelijkheid van de directie, medewerkers, stagiaires en kinderen zijn verzekerd. Medeverzekerd 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 wordt 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 oudercommissie 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 twee gecombineerde oudercommissies:

1. Oudercommissie Campus (locaties: KDV Sterrenrijk, BSO Sterrenrijk, P+ Universum, BSO Verwondering en P+ Verwondering)
Contactgegevens: oudercommissie.sterrenrijk@gmail.com
2. Oudercommissie Verbeelding (locaties BSO Verbeelding en P+ Verbeelding):
Contactgegevens: ocverbeelding@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 ongeveer: € 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;
- 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

Binnen onze kinderopvangorganisatie staat de veiligheid en het welzijn van ieder kind centraal. Daarom werken wij conform de wettelijke Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Deze meldcode is sinds 1 juli 2013 van kracht, in 2019 aangescherpt en in november 2023 herzien. De meldcode ondersteunt professionals bij het zorgvuldig signaleren, bespreken en melden van mogelijke situaties van huiselijk geweld of kindermishandeling. De meldcode beschrijft een stappenplan waarmee medewerkers vermoedens van onveiligheid kunnen beoordelen en actie kunnen ondernemen. Het volgen van dit stappenplan is een professionele norm. Wanneer sprake is van vermoedens van acute of structurele onveiligheid, zijn wij verplicht een melding te doen bij Veilig Thuis. Wij verwachten van alle medewerkers dat zij alert zijn op signalen en handelen volgens de meldcode. Samen dragen wij verantwoordelijkheid voor een veilige omgeving waarin kinderen zich onbezorgd kunnen ontwikkelen.

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 zoals bijv. Sterke Start. Ouders met vragen over de opvoeding van hun kind, kunnen terecht bij onze kinderopvanglocatie, het consultatiebureau, of de opvoedadviseur van JGZ Almere.

11. Contactgegevens

Kinderopvang Sterrenrijk

Directie: Poonam en Nisha

Richard Feynmanstraat 3

1341 DL Almere

Telefoonnummer: 036-5260890

Email informatie: info@kinderopvangsterrenrijk.nl

Email administratie: administratie@kinderopvangsterrenrijk.nl

Email planning/plaatsing: planning@kinderopvangsterrenrijk.nl

Website: www.kinderopvangsterrenrijk.nl

Sterrenschool basisschool Het Universum

Directie: Yvonne P. / Adjunct directeur: Melissa

Max Planckstraat 74

1341 DA Almere

Telefoonnummer: 036-7671562

Email directie: directie@universum.asg.nl

Website: www.universum.asg.nl

Ecologische basisschool De Verwondering

Directie: Marloes en Laura

Richard Feynmanstraat 7

1341 DL Almere

Telefoonnummer: 036-7671730

Email directie: directie@verwondering-almere.nl

Website: www.verwondering-almere.nl

Ecologische Basisschool De Verbeelding

Directie: Yvonne G.

Burchard de Volderstraat 19

1349 HJ Almere

Telefoonnummer: 036-2005546

Email directie: directie@verbeelding-almere.nl

Website: www.verbeelding-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

Jeugdgezondheidszorg Castrovalva (+ consultatiebureau)

Juan Grisstraat 50
 1328 SV Almere
 Telefoon 088 002 99 90
www.asg-almere.nl

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

Klachtencommissie Onderwijsgeschillen

Postbus 85191
 3508 AD Utrecht
 Telefoon: 030-280 95 90
 Fax: 030-280 9591
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

www.ggd-flevoland.nl

Wijkteam Almere (Nobelhorst/Tussen de Vaarten)

wijkteams.almere.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

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

www.passendonderwijsalmere.nl

Welzijnswerk “De Schoor”

o.a. Buurtwerk/Peuterspeelzalen

Postbus 10241

1301 AE Almere

Tel: 036-5331500

www.deschoor.nl