

Pedagogisch beleidsplan  
en  
Zakelijke informatie  
van



Voorwoord

Beste ouders /verzorgers

Dit informatieboekje van Kindercentrum De Dwergenhut B.V. geeft u een algeheel inzicht in de werkwijze en omgang met kinderen. In dit boekje kunt zowel het pedagogisch beleidsplan, als zakelijke informatie vinden.

In oktober 2007 hebben de twee oprichters *Jolanda Brand* en *Anita van Wolferen*, beide pedagogische medewerkers die jarenlange ervaring hebben in deze sector, besloten om hun ervaring en eigen ideeën en visie tot uiting te brengen in kindercentrum De Dwergenhut. Bij de kinderopvang is het van belang dat uw kind(eren) in goede handen zijn en dat uw kind(ren) met een gerust hart kunt achterlaten.

Vanuit onze visie "LAAT HET KIND, KIND ZIJN" geven wij kinderen de vrijheid om zich op eigen wijze te ontwikkelen.

Jolanda Brand  
Anita van Wolferen

## Pagina indeling

|    |  |
|----|--|
| 2  | Voorwoord  |
| 3  | Pagina indeling  |
| 4  | De locaties  |
| 5  | Pedagogisch beleidsplan  |
| 6  | Sociale competentie  |
| 7  | Persoonlijke competentie   |
| 8  | Emotionele competentie   |
| 9  | Normen en waarde   |
| 10 | Hoe ziet een dag bij De Dwergenhut   |
| 11 | Vakantie/margedag  |
| 12 | Open deuren beleid BSO   |
| 13 | Kinderparticipatie   |
| 14 | KDV De Dwergehut1  |
| 15 | Voeding  |
| 16 | Opendeuren beleid KDV  |
| 17 | Dagindeling KDV  |
| 18 | Dagindeling De Paddestoel  |
| 19 | Zakelijke informatie   |
| 20 | Ouderregels  |
| 21 | Afmelden vakantie/margedag   |
| 22 | Ouderinformatie  |
| 23 | Buiten spelen  |
| 24 | Personele zaken  |
| 25 | RIE veiligheid   |
| 25 | Geschillencommissie  |
| 26 | Oudercommissie   |
| 27 | RIE gezondheid   |
| 28 | Medicijn gebruik   |
| 29 | Contractuele zaken   |
| 30 | Uurtarief  |
| 31 | Algemene bepalingen  |
| 35 | Contact gegevens   |
| 36 | Bijlage 1 – Hoe werkt de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen? |

De locaties.

De Dwergenhut B.V. heeft verschillende locaties rondom Den Haag en Rijswijk.

De Dwergenhut 1 ( KDV)

Strijplaan 103-105

2285 GJ Rijswijk

070-7533939

Landelijke registratie kinderopvang 233181726

|                                       |  |                                     |  |
|---------------------------------------|--|-------------------------------------|--|
| Hele dagopvang:<br>7.30 tot 18.30 uur | Halve dagopvang:<br>7.30 tot 14.30 uur | Peuteropvang:<br>8:00 tot 13:00 uur | Peuterspeelzaal:<br>9.00 tot 12.00 uur |
|---------------------------------------|--|-------------------------------------|--|

Op deze locatie zijn de volgende groepen:

➤ De Rupsjes en De Paddestoel.

Gezamenlijk worden hier 22 kinderen opgevangen met de leeftijd van 0 tot 4 jaar.

De indeling is naargelang de leeftijd van de kinderen.

Op het KDV werken pedagogische medewerker op kind ratio.

De Dwergenhut 2 is er 6 juli 2017 verhuisd naar de Strijplaan 93.

De Dwergenhut 3

Strijplaan 93

2285 GJ Rijswijk

070-7446525

Landelijke registratie kinderopvang 203551473

➤ Smiley's: deze groep bestaat uit maximaal 15 kinderen van 4 tot 12 jaar

➤ Puppy's: deze groep bestaat uit maximaal 15 kinderen van 4 tot 12 jaar

➤ The Streetkids : deze groep bestaat uit maximaal 15 kinderen van 4 tot 12 jaar

Op de NSO groepen werken 3 pedagogische medewerker en eventueel een BBL-er.

## **Pedagogisch beleidsplan van Kindercentrum De Dwergenhut**

Bij kindercentrum De Dwergenhut staat het kind en respect voor het kind centraal.

Wij bieden het kind een klimaat waar het kind zich bewust kan worden van de gangbare normen en waarden, waarbij de eigenheid van ieders culturele achtergrond gerespecteerd wordt.

Veiligheid en vertrouwen zijn basisbegrippen waar het de opvang betreft bij kindercentrum De Dwergenhut. Dit betreft ook het contact met de ouders/verzorgers.

Ieder kind is uniek en behoort gerespecteerd, geaccepteerd en gewaardeerd te worden zoals hij/zij is.

Om alle competentie te kunnen ontwikkelen kunnen de kinderen door ons open deuren beleid zelf een keuze maken in welke groep, met wat en met wie zij spelen.

De inrichting van het centrum is zo, dat de kinderen zich vrijelijk kunnen bewegen.

We werken vanuit de 4 competenties die beschreven zijn in de wet kinderopvang. Deze hebben natuurlijk voor zowel het KDV als de NSO dezelfde basis. Met even een andere insteek gezien de variërende leeftijd.

Sociale competentie = omgang met  
Persoonlijke competentie = jezelf zijn  
Emotionele competentie = gevoelens  
Normen en waarden = respect

## **Sociale competentie.**

NSO is een sociaal gebeuren waarin kinderen groepsgewijs bezig zijn en leren rekening te houden met elkaar.

Door een vertrouwensband op te bouwen met andere kinderen en de pedagogisch medewerker zullen zij zich ook veilig voelen, en dat is waar wij naar streven; dat kinderen zich bij ons goed voelen en graag bij ons op het centrum zijn.

Wij bevorderen de sociale competentie door:

- het begroeten van elkaar bij binnenkomst,
- samen spelen
- op elkaar wachten met eten en drinken
- elkaar helpen bij moeilijkere activiteiten
- naar elkaar luisteren en begrip tonen voor de andere kinderen

Als pedagogisch medewerker heb je, de taak om het kind te begeleiden in de sociale ontwikkeling door middel van:

- goed kijken naar de kinderen
- stimuleren en begeleiden tot contact maken met andere kinderen
- door groepsactiviteiten aan te bieden, waardoor het kind onder eventueel begeleiding groeit in de sociale competentie.

Dit kan verschillen van kringspel tot een gezelschapsspel voor een klein groepje.

Het KDV is een sociale omgeving waarbij jonge kinderen al snel leren om rekening te houden met elkaar.

Denk hierbij aan:

- elkaar helpen
- op elkaar wachten
- samen eten en drinken
- samen spelen.

## Persoonlijke competentie

Onze visie is *“laat het kind, kind zijn”*

Dat komt terug in de persoonlijke competentie; als een kind zich veilig en vertrouwd voelt, zal het kind zich persoonlijk beter ontwikkelen en laten zien wie hij/zij als persoon is.

Hoe houden wij rekening met de persoonlijke competenties van het kind.  
Ieder kind heeft een persoonlijke voorkeur om zijn vrije tijd door te brengen.  
Hier hebben wij met onze inrichting rekening mee gehouden:

- Lego ruimte
- Atelier
- Game ruimte
- Jongens/meisjes hoek
- Gezamenlijke speelkamer

Ieder kind is vrij om op zijn eigen manier zijn persoonlijke competenties te ontwikkelen.  
De pedagogisch medewerkers stimuleren de kinderen om ook buiten hun vertrouwde plekje zich zelf te ontwikkelen.

Voor de jonge kinderen van het KDV heeft deze competenties natuurlijk een wat andere invulling.

Bij deze leeftijd is het ook van belang dat het ontdekken van hun eigen ik en op verkenning gaan.

De pedagogisch medewerker zal dan ook leeftijdsgericht en passende activiteiten aanbieden.

Wij dragen zorg voor de persoonlijke competentie door onze visie *“laat het kind , kind zijn”* hoog te houden en ieder kind op zijn eigen tempo en manier zich zelf te laten ontdekken. Ieder kind dat het gevoel geven dat het een eigen persoon is en hierom gewaardeerd wordt.

## Emotionele competentie

Onder emotionele competentie verstaan wij durven en mogen zeggen wat je voelt en denkt. Ook verstaan wij onder deze competentie dat je als kind je serieus genomen voelt. Als pedagogisch werkers is het onze taak om tijdig emotionele veranderingen bij het kind te signaleren.

Door naar de persoonlijkheid van het kind te kijken, kan de juiste aanpak worden ondernomen.

In overleg met collega's, kind en ouders zullen wij dan de juiste begeleiding bieden.

Denk aan het:

- verkleden en een toneel stukje laten opvoeren
- zelf een verhaal laten vertellen
- als pedagogisch medewerker zelf een verhaal beginnen en het kind af te laten maken
- spelletje 1 op 1
- uitleg vragen van eigen gemaakte tekeningen

Bij de jongeren kinderen welke zichzelf nog niet goed kunnen verwoorden.

Is het belangrijk dat de pedagogische medewerker goed kijkt naar:

- non-verbale reactie van het kind
- kunnen inschatten van de stemming van het kind op het moment
- achter halen waarom het gedrag anders is dan gewoonlijk

Dit op een positieve manier benaderen, waardoor een kind zich emotioneel kan ontwikkelen.

## Normen en Waarden

Bij normen en waarden is het van belang dat wat een ander zegt niet dom of gek is.

Dat je bij De Dwergenhut altijd je mening mag geven.

Je mening geven moet wel met respect naar anderen toe. Anders zijn of anders doen is niet altijd beter of slechter.

Dit wordt per situatie/voorval met de kinderen besproken.

Wij zijn van mening dat uitleg geven waarom iets wel of niet mag/kan, een positieve ontwikkeling is met betrekking tot het begrijpen van normen en waarden.

Door zelf als pedagogisch medewerker een voorbeeldfunctie te zijn voor de kinderen, door middel van de basis beleefdheidsvormen en elkaar respectvol aan te spreken, geef je zelf ook de juiste normen en waarden weer. Denk aan groeten bij binnenkomst en afscheid nemen bij vertrek.

Kindercentrum De Dwergenhut heeft samen met de kinderen huisregels opgesteld.

Deze worden regelmatig besproken en aangepast.

zijn normen en waarde net zo belangrijk.

Je kunt jonge kinderen al leren rekening met elkaar te houden.

- Sorry, zeggen als je iemand pijn doet
- Elkaar helpen met kleine dingen ( elkaar helpen met de jasjes en schoenen)
- Groeten en gedag zeggen
- Speelgoed delen.

*Alles omvattend is het woord "respect"*



## Hoe ziet een dag bij de Kindercentrum De Dwergenhut eruit.

### Voorschoolseopvang:

De vso begint om 7.30 uur er is 1 medewerker die opent en om 8.00 uur komt de andere collega. Zo zijn er altijd 2 personen die de kinderen naar de verschillende scholen brengen.

Als er grotere kind aantallen bij de voorschoolseopvang aanwezig zijn, zijn er voldoende collega's aanwezig om de kinderen naar de verschillende scholen kunnen brengen. Vanaf 8.15 uur vertrekken de kinderen vanuit de verschillende locatie naar de verschillende scholen.

### Tussenschoolseopvang: Het eetcafe:

Deze vorm van opvang is bedoeld voor basisschool kinderen van 4-12 jaar.

Wij bieden deze vorm van opvang aan met de doelstelling om de kinderen tussen 11.45 uur en 13.00 uur even ergens anders te laten eten en spelen, dan op school.

Wij halen de kinderen op uit school en bieden hun een gevarieerde lunch met brood, verschillende soorten beleg. Dan nog even spelen en weer terug naar school.

Wij hebben voor kinderen van 8-12 jaar een fiets-loopplan.

Er wordt samen met u kind een plan gemaakt, in dit plan staat beschreven hoe er van school naar De Dwergenhut gelopen of gefietst gaat worden. Als ouders geeft u hier toestemming voor. U en uw kind(eren) ondertekenen dit plan. De verantwoordelijkheid van deze loop- fiets plan is voor de ouders.

### Naschoolse opvang:

Na schooltijd worden de kinderen van verschillende scholen op gehaald.

Dit kan lopend of met een erkend busbedrijf. Het kan ook voorkomen dat de kinderen worden gehaald door de bedrijfsauto van De Dwergenhut.

Wij hebben voor kinderen van 8-12 jaar een fiets-loopplan.

Er wordt samen met u kind een plan gemaakt, in dit plan staat beschreven hoe er van school naar De Dwergenhut gelopen of gefietst gaat worden. Als ouders geeft u hier toestemming voor. U en uw kind(eren) ondertekenen dit plan. De verantwoordelijkheid van deze loop- fiets plan is voor de ouders.

Als we op De Dwergenhut zijn hangen de kinderen hun jas op en als zij dit prettig vinden ook hun schoenen uit. Na het plassen en handen wassen worden er gegeten en gedronken.

Het eten en drinken bestaat uit: fruit, rijstewafels en crackers en voor de kinderen die meer trek hebben een lekkere boterham.

Na het eten en drinken krijgen de kinderen de gelegenheid om zelf activiteiten te gaan doen of de medewerkers bieden de kinderen activiteiten aan.

Dit varieert van knutselen of lekker een voetenbadje nemen. Wij bieden ook buitenactiviteiten aan. Wij maken gebruik van de speeltuinen in de buurt, en verblijven in de lente en de zomer vaak tot sluitingstijd in deze speeltuinen.

U vindt op de deuren van de locaties waar wij zijn en hoe laat wij terug zijn of dat u naar de desbetreffende speeltuinen kunt komen.

## Vakantie/margedag:

De vakantieopvang is een gezellige, fijne en drukke periode, hierin kunnen we activiteiten ondernemen die niet beperkt zijn aan de aantal uren van een schooldag.

Wij bieden een gevarieerd programma aan met activiteiten met daarin een dag van rust, om lekker te spelen met je vriendje en vriendinnetjes.

Het activiteitenrooster hangt op de locaties en u en uw kind(eren) kunnen ruim van te voren lezen wat voor activiteiten er worden ondernomen.

Tevens vindt u verschillende informatie die belangrijk zijn voor een gezellig uitstapje.

## Hoe verloopt een vakantie/margedag dag?

Hoe de dag verloopt, ligt aan de activiteit die gepland staat.

Vanaf 7.30 uur kunnen de kinderen komen, zij gaan dan rustig spelen of even wakker worden.

Rond 10.00 uur eten en drinken we iets. Dat kan variëren tot fruit, crackers tot een koekje.

Staat er een uitstapje gepland, wordt het eet en drink moment vervroegd of meegenomen.

Het ligt aan de activiteit of we voor de lunch, eten en drinken meenemen of dat wij onderweg iets lekkers eten.,

Blijven we op het centrum dan hebben wij rond 12.00 uur een gevarieerde lunch.

Wij vinden het belangrijk dat de kinderen fruit eten daarom bieden wij rond 15.00 uur fruit aan.

Rond 17.30 uur zijn wij terug van het uitstapje. Soms kan het voorkomen dat wij u vragen of u, uw kind(eren) wilt komen ophalen bij het geplande uitstapje.

## Activiteiten:

Het team van De Dwergenhut is zich constant aan het verdiepen om gevarieerde activiteiten aan te bieden. Met het uitgangspunt dat er aan de kinderen meer uitdaging geboden wordt.

De inbreng van de kinderen zelf is een belangrijk uitgangspunt om activiteiten aan te bieden.

Bij activiteiten in groep groter dan 30 kinderen, splitsen wij de groepen en wijzen per groep aan pm aan om de activiteit te begeleiden.

Dit om de kinderen de aandacht te kunnen geven waar hij/zij recht op heeft.

Zoals al eerder vermeld is onze visie is Laat het kind, kind zijn.

Met alle aangeboden activiteiten, staat voorop dat de kinderen er plezier aan beleven en zij hun ideeën met ons kunnen delen.

We proberen de activiteiten zoveel mogelijk op de eigen locatie aan te bieden.

Het kan voorkomen dat uw kind(eren) op een van onze andere locatie aan de activiteiten deelnemen. Het kan voorkomen dat wij u vragen u kind(eren) daar te komen ophalen.

## Open deuren beleid BSO

Het open deurenbeleid wordt toegepast op alle locaties van de Dwerghut.

Ieder kind verblijft in een basisgroep met daarbij een vaste pm-er. Dit is zowel op het kdv, peuterspeelzaal als de BSO.

Op de BSO is het opendeuren beleid een vast gegeven. De kinderen zijn hier vrij om te spelen wij zij willen. Daarbij wordt niet uit het oog verloren, als kinderen behoeften hebben aan een rustmoment voor zichzelf.

De kinderen komen uit school en starten met vaste pmers aan een vaste tafel om daar fruit en cracker te eten en limonade te drinken. Daarna verspreiden de kinderen zich over de verschillende ruimtes.

Hierbij wordt dan de mogelijkheid geboden om zich zelf even af te zonderen van het groepsgebeuren. Onze locatie heeft hier de nodige ruimte voor.

## Stam of Basisgroep regels

Elk kind zit in een stamgroep met daaraan gekoppeld een Pm, de kinderen weten tot welke stamgroep zij behoren.

Het kan voorkomen dat u als ouder extra opvang wilt afnemen ,indien u er geen plaats meer is in de eigen stamgroep van het kind. Is het mogelijk dat het kind in een andere groep geplaatst kan worden. De voorwaarden is wel dat de ouder schriftelijke toestemming geeft dat het kind wordt opgevangen in een andere groep. Tevens dienen er schriftelijke afspraken gemaakt t geworden over de duur van opvang van de opvang in een andere groep.

## Groepen samenvoegen

Het kan voorkomen dat er groepen worden samen gevoegd en u als ouders dient hiervoor schriftelijk toestemming te geven.

## Wenafspraken met betrekking tot plaatsing andere stamgroep

Mocht u kind door de bovengenoemde regels in een andere stamgroep geplaatst worden. Is het van belang voor uw kind dat dit soepel verloopt

Doordat wij op al onze locaties een stabiel team hebben en met een opendeuren beleid werken, is wennen eigenlijk niet nodig. De kinderen lopen dagelijks bij elkaar de groep op en kennen alle pmer Mocht u toch wenselijk vinden om wenafspraken te maken, dan zullen wij dit in overleg met u als ouders doen.

## Kinder Participatie

### **Huisregels**

In een kindervergadering bespreken en stellen wij gezamenlijk huisregels op. Deze regels worden na elke vakantie besproken met elkaar. De kinderen maken zelf een verslag van de kindervergadering,

In de huisregels zal worden opgenomen:

- gedragscode tussen de kinderen en de leiding.
- gedragscode voor andermans eigendommen
- gedragscode voor in het centrum en op de groep
- gedragscode tijdens het buiten spelen

Nadat de huisregels door alle kinderen en de groepsleiding is goed gekeurd. Worden deze regels duidelijk en zichtbaar opgehangen. Het is dan ook de bedoeling dat er aan de huisregels wordt gehouden. Wanneer een kind zich niet aan deze regels houdt, kunnen wij het betredende kind hier op aanspreken.

Er worden ook kindervergaderingen georganiseerd om activiteiten te bespreken of om veranderingen aan te brengen bij de NSO.

## KDV De Dwergenhut 1

Het kdv bestaat uit de babygroep "De Rupsjes" en de peutergroep "De Paddestoel".

➤ De Rupsjes en De Paddestoel.

Gezamenlijk worden hier 22 kinderen opgevangen met de leeftijd van 0 tot 4 jaar.  
De indeling is naargelang de leeftijd van de kinderen.

Op het KDV werken pedagogische medewerker op kind ratio.

### Wennen

Omdat elk kind op zijn eigen manier moet kunnen wennen, maken we samen met u als ouder hier afspraken over. Het kan voorkomen dat een wen periode niet nodig is.

Heeft u kindje hier wel behoefte aan kunnen we het onderstaande schema hanteren voor de wenperiode.

Voorbeeld wenperiode:

1<sup>e</sup> keer : 2 uurtjes

2<sup>e</sup> keer: ½ dag

3<sup>e</sup> keer: 1 hele dag

Wij adviseren u om wenaafspraken te maken 1 á 2 weken voorafgaande aan de daadwerkelijke opvangdatum.

Tijdens de wenperiode kunt u altijd contact met ons opnemen om te vragen hoe het met u kindje gaat. We adviseren wij om een knuffel of doekje van huis mee te nemen voor een vertrouwd gevoel.

### Overdracht.

Het is van belang dat de ouder en pm tijdens haal en breng momneten samen overleggen wat de wensen van de dag zijn in belang van het kind. Denk hierbij aan voedings en slaaptijden.

Op de babygroep werken we ook met schriftjes hierin schrijft de pm de slaap/voedingstijden van uw kindje. Er wordt ook een verslagje van de dag in het schriftje geschreven. U kunt natuurlijk er via deze weg er iets inschrijven. Dit is zowel handig als leuk.

## Voeding en luiers

Wij zullen op u opvangdagen zorg dragen voor de voeding en de luiers.

Mits u speciale voeding heeft, dan zullen wij u vragen deze voeding om en om aan te schaffen. De kosten zullen worden verdeeld u haalt de ene keer de speciale voeding en wij de andere keer.

## Zindelijkheid

Wij stimuleren ook de zindelijkheidstraining van de kinderen, let wel ieder kind doet dit op zijn eigen tempo.

Door middel van vaste plas en verschoontijden in te plannen, waardoor we gezamenlijk bezig zijn met de zindelijkheidstraining.

Ieder kind vanaf 2 jaar wordt bij een verschoonronde aangeboden om even op het toilet te proberen.

Tussendoor worden de kinderen zonder luier ook gestimuleerd om naar het toilet te gaan.

## Slapen

Er is aparte slaapruijnte aanwezig in het kindercentrum.

Uw kind zal zoveel mogelijk in een vast bedje slapen, in een eigen slaapzak en eigen lakentjes.

De bedjes worden wekelijks verschoond en indien nodig vaker.

De baby slapen in een bedje de wat oudere kindjes slapen op een stretcher.

In de slaap kamer is een babyfoon, de ontvanger hiervan is altijd in de buurt van een pm.

Ook wordt er regelmatig in de slaapkamer zelf gekeken.

## Buikslapen (baby's)

Buikslapen is een risico i.v.m. "wiegendood".

Wij laten de kinderen niet op de buik slapen. Wilt u toch dat u kind op de buik slaapt zullen wij u vragen om een toestemmingsformulier te ondertekenen.

## Kinderwagens

Het is niet mogelijk om de kinderwagens bij ons in de gang achter te laten. Dit heeft te maken met de brandveiligheid in ons gebouw.

Is er echt geen andere mogelijkheid kunnen wij altijd samen over leggen hoe we dit gaan oplossen.

## Vaste beroepskrachten

Wij streven ernaar om zoveel mogelijk vaste gezichten op de groep te hebben.

Op het KVD zijn dan ook 3 vaste beroepskrachten.

Bij eventuele ziekte is er altijd een vaste inval leidsters welke gezicht bekend is bij de kind

## Open deuren beleid KDV

KDV De Dwergenhut willen wij graag kleinschalig houden, daarom zullen er niet meer dan 22 kinderen in deze locatie worden opgevangen. Een open deuren beleid is een van onze uitgangspunten. Broertjes en/of zusjes zullen zoveel mogelijk bij elkaar en met elkaar zijn zoals in een thuissituatie. Hierbij zullen wij de rust momenten, voor elk kind persoonlijk, niet uit het oog verliezen.

Op het kdv wordt het open deurenbeleid constant besproken. Naar gelang de groep en groepsgröße van de dag en de behoefte aan rust momenten voor zowel de baby's als de peuters.

Vanaf 7.30 uur verwelkomen wij de kinderen van het kdv op deze momenten zijn de deuren gesloten.

Vanaf 9.00 uur verwelkomen wij de beurs van de peuterspeelzaal, op deze momenten zijn de deuren gesloten

Nadat alle kinderen van beide groepen aanwezig zijn, wordt er per moment gekeken en besproken of de deuren open gaan.

Ten alle tijden staat het belang van de kinderen voorop en er wordt door de pmer goed gekeken dat de rust voor de baby's wordt gewaarborgd.

## Achterwacht

Als een medewerker het eerste en laatste uur alleen staat hebben wij een andere volwassen persoon die binnen 5 minuten op de desbetreffende locatie aanwezig is. De achterwacht van de Dwergenhut 1 en 3 zijn onderling met elkaar geregeld. Bij calamiteiten kunnen beide locaties beroep doen op elkaar.

In geval van nood hebben wij ook vrijwilligers die ingeschakeld kunnen worden. Wij hebben het hier dan over ouders en burens die aangeboden hebben ons te willen helpen bij calamiteiten.

## Dagindeling van het KDV:

Er is op het kdv een globaal dagritme doordat iedere baby/peuter een eigen voedingschema heeft.

Wij streven ernaar om zoveel mogelijk het vaste ritme van thuis aan te houden voor de regelmaat van u kind(eren).

Dit is globaal gezien het dagritme op de groep.

|             |  |
|-------------|--|
| 7.30        | start van het dagverblijf  |
| 9.00/9.30   | cracker/rijstewafel/ontbijtkoek en bekersap<br>de jongste kinderen gaan voor hun ochtend slaapje ,verschonen indien nodig  |
| 11.00       | de jongste kinderen uit bed + fles<br>verschonen   |
| 11.30       | boterham eten en melk  |
| 12.00/12.30 | kindjes die maar 1x slapen gaan naar bed.  |
| 13.30/14.00 | fruihapje voor de kleintjes  |
| 14.00/14.30 | kindjes die 1x slapen worden wakker<br>en krijgen stukjes fruit + beker/yoghurt<br>de jongste kinderen gaan voor de 2 <sup>e</sup> keer slapen.<br>als deze kinderen wakker zijn, krijgen ze een fles.<br>vanaf 9 maanden krijgen ze ook een beker yoghurt |
| 16.00       | de grote krijgen een koekje en beker sap.  |
| 16.30       | een verschoon ronde.   |
| 18.30       | einde van een dag op het dagverblijf   |

Tijdens de momenten dat de kinderen wakker zijn worden er liedjes gezongen en boekjes voor gelezen.

Er worden creatieve activiteiten aangeboden, die passend zijn voor de leeftijd waarin het kind van het kdv zich bevindt.



## Peuterspeelzaal De Paddestoel:

Dagindeling van peuterspeelzaal De Paddestoel

Op deze ochtenden werken er 2 pedagogische medewerker en eventueel een BBL-er.

|             |  |
|-------------|--|
| 9.00 uur:   | binnenkomst en vrij spelen   |
| 10.00 uur:  | gezamenlijk opruimen<br>aan tafel cracker met smeerworst en smeerkaas en beker sap                                     |
| 10.30/10.45 | snoeten poetsen en verschonen en/of plassen.   |
| 10.45       | nog even vrij spelen   |
| 11.00       | gezamenlijke activiteiten en deze bestaan uit:<br>zingen/dansen<br>buitenspelen<br>knutselactiviteiten<br>boekje lezen |

Er wordt ook aandacht besteed aan tellen, kleuren en de motoriek, dit alles gaat wordt op een speelse manier aangeboden.

In de kringspelletjes gedaan; met elkaar dansen en andere bewegingsspelletjes.

Wij hebben een buitenspeelplaats, daar kunnen de peuters lekker rennen, fietsen en met stoepkrijt de speelplaats versieren.

Regelmatig komen er ook thema 's aan bod, dit kan aan de hand zijn van wat de kinderen op dat moment aangeven, of als thema vanuit de peuterspeelzaal.

---

## Zakelijke informatie

### De Dwergenhut biedt:

- Voorschoolse opvang (VSO) elke dag van 7.30 uur tot 8.30 uur
- Tussen schoolse opvang (TSO) 11.45 uur tot 13.00 uur
- Naschoolse opvang (NSO) elke dag van 15.00 uur tot 18.30 uur.
- Vakantieopvang van 7.30 uur tot 18.30 uur.
- Peuterspeelzaal (PSZ) van 9.00 uur tot 12.00 uur.
- Flexibele opvang bij het kinderdagverblijf van 7.30 uur tot .....

## Ouderregels

### Afmelden op een NSO dag:

De verantwoordelijkheid voor het ophalen van uw kind heeft u aan ons overgedragen. Dit houdt in dat wij te allen tijde uw kind mee zullen nemen naar de NSO als deze niet officieel door de ouders is afgemeld. Het moet voor ons altijd duidelijk zijn waar uw kind zich bevindt op een NSO dag. Als uw kind om welke reden dan ook niet naar het centrum kan komen, dient u dit voor 10.00 uur aan ons door te geven.

Indien uw kind(eren) bij een vriendje of vriendinnetje gaat spelen en wij hiervan door u niet van op de hoogte zijn gebracht, nemen wij uw kind(eren) mee naar het centrum,

Om teleurstelling te voorkomen is het belangrijk dat u ons, over de speelafpraak op de hoogte brengt.

### Afmelden op een kdvdag

Wilt u zo vriendelijke zijn om voor 10.00 uur uw kind af te melden op de locatie.

### Brengen op een kdvdag

Wilt u de kind(eren) brengen voor 10.00 uur zodat wij op tijd kunnen starten of weg kunnen gaan om onze activiteit te kunnen ondernemen.

### Te laat opgehaalde kinderen

Ouders/verzorgers van kinderen die hun kind frequent te laat ophalen, worden hierop door de leidinggevende van het kindercentrum, zo nodig schriftelijk, attent gemaakt. Bij herhaling wordt er een boete worden opgelegd. Bij herhaaldelijke waarschuwingen behoudt de Directie van Kindercentrum De Dwergen hut B.V. zich het recht voor de dienstverlening te beëindigen.

### Bereikbaarheid ouders / verzorgers

Minimaal één van beide ouders behoort altijd bereikbaar te zijn zodat contact opgenomen kan worden als uw kind ziek is of bij andere calamiteiten. Bij inschrijving geeft u de telefoonnummers door waar u te bereiken bent. Wijzigingen hierin dient u onmiddellijk te melden aan de leid(st)er en/of leidinggevende van het centrum.

Bent u beiden niet bereikbaar, is het belangrijk dat wij een noodnummer hebben.

## **Afmelden vakantie en margedagen**

Afmelden op een Vakantie/Margedag

Het is belangrijk voor het organiseren van activiteiten dat wij tijdig weten of u kind(eren) wel of niet aanwezig zijn.

Wij vragen u dan ook, of u zo vriendelijke wilt zijn om voor 10.00 uur uw kind(eren) af te melden voor de desbetreffende dag.

Kind brengen.

Wilt u de kind(eren) brengen voor 10.00 uur zodat wij op tijd kunnen starten of weg kunnen gaan om onze activiteit te kunnen ondernemen.

Brengt u, uw kind(eren) niet op tijd, kan het voorkomen dat u voor een gesloten deur staat.

Dat betekent niet dat u kind(eren) deze dag niet bij ons kunnen zijn, na telefonisch contact kunnen we afspreken waar u, uw kind(eren) naar toe kunt brengen.

## Post

Uw kind krijgt soms post van ons mee. Dit kan zijn voor een aankondiging van activiteiten, waarvoor u uw kind eventueel kunt aanmelden.

## Huisregels voor ouders

U kind(eren) voor 10.00 uur afmelden bij ziekte of afwezigheid.

De tassen van de moeders graag dicht ivm medicijnen of andere gevaarlijke middelen.

Het op tijd halen van de kind(eren)

Het gedag zeggen bij binnen komst of vertrek.

De buitendeur wordt niet geopend door de kinderen ook niet als u er bij bent.

## Ouderinformatie

De ouders/verzorgers worden op verschillende manieren over de gang van zaken in het Kindercentrum geïnformeerd.

### Het informatiebord

Bij de verschillende groepen hangen informatieborden waarop u al het nieuws over het reilen en zeilen bij De Dwergenhut kunt lezen.

### Nieuwsbrief

4 x per jaar ontvangt u het “ Dwergennieuws”  
Hierin staat nieuws over de kinderen, het team en het centrum.

### Sluiting i.v.m. feestdagen

Op alle erkende feestdagen (bijvoorbeeld 2<sup>e</sup> paasdag) is De Dwergenhut gesloten.  
Daarnaast is De Dwergenhut geopend op de vrijdag na Hemelvaart. Tussen Kerst en de oud en nieuwe zijn wij geopend.  
Het Kindercentrum De Dwergenhut B.V. kent geen zomersluiting.  
Het centrum is gesloten op erkende nationale en christelijke feestdagen.  
Op 5 december en 24 december sluiten wij om **16.00 uur**. Alle informatie hieromtrent vindt u terug in de in onze nieuwsbrieven.

### Contact leidsters en ouders/verzorgers

Het is belangrijk dat het contact tussen ouders/verzorgers en leidsters goed verloopt.  
Wij proberen het zowel de kinderen als de ouders zoveel mogelijk naar de zin te maken.  
Openheid is een kernwoord in ons centrum als er iets is waar u het niet me eens bent, of graag anders zou zien laat het ons weten.

### Oudercommissie

Elke vestiging heeft een oudercommissie die bestaat uit 2 personen, de oudercommissie heeft besloten om samen te vergaderen. Zie ook pagina 26.

### Week en vakantieplanning

Elk kind heeft er behoefte aan om op zijn/haar eigen wijze de tijd na school en in de vakantie door te brengen. Het kan gebeuren dat er een activiteit wordt gedaan waar het kind geen zin in heeft, of al met de ouders is ondernomen. We zullen altijd proberen een oplossing te zoeken soms kan dit niet.

Op onze locaties worden de week en vakantieplanningen op gehangen. U kunt als ouder dan ook bekijken wat er gedaan wordt op welke dag.

Het kan ook voorkomen dat de geplande activiteit door omstandigheden niet door gaat. Via uw kind(eren) of de leiding of mededelingen op deur of hal wordt u op de hoogte gehouden.

## Buiten spelen

Tijdens het buiten spelen is er altijd toezicht van een begeleider.

Het is voor kinderen belangrijk om hun energie kwijt te kunnen, lekker naar buiten , voetballen, touwtje springen .....

Dit houdt in dat wij met elk weertype wel eens buiten kunnen zijn

Na schriftelijke toestemming van u als ouder is het mogelijk dat u kind (eren) naar buiten mag zonder begeleiding van een pedagogisch medewerker. Wij hebben als kindercentrum wel de regel dat dit mag als uw kind(eren) in het laatste jaar van de basisschool zit,

## Uitstapjes

Tijdens uitstapjes is het gebruik van het openbaar vervoer alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van ouders/verzorgers. Voor elk uitstapje met openbaar vervoer vragen wij u voor een ov kaart.

## Achterwacht

Als een medewerker het eerste en laatste uur alleen staat hebben wij een andere volwassen persoon die binnen 5 minuten op de desbetreffende locatie aanwezig is. De achterwacht van De Dwergenhut 1 en 3 zijn onderling met elkaar geregeld. Bij calamiteiten kunnen beide locaties beroep doen op elkaar.

Tevens is De Dwergenhut 2 binnen een afstand van 5 minuten rijden, ook vanuit deze locatie kan een beroep gedaan. Bij De Dwergenhut 2 zijn er bij meer dan 10 kinderen altijd 2 medewerkers op de groep(en) aanwezig.

In geval van nood hebben wij ook vrijwilligers die ingeschakeld kunnen worden. Wij hebben het hier dan over ouders en burens die aangeboden hebben ons te willen helpen bij calamiteiten.

## Personele zaken.

### Personeel

Voor de directie van het kindercentrum is deskundigheid van het grootste belang.

Wij hebben vaste gediplomeerde pedagogische werkers die voldoen aan de eisen die zijn vastgesteld door de CAO Kinderopvang. Daarnaast worden zij bijgestaan door leidsters in opleiding. (BBL-ers, Bol-lers en snuffelstagiaires).

U kunt onze teamleden aanspreken over de dagelijkse gang van zaken. Wilt dagen ruilen of extra dagen aanvragen, vraag het onze teamleden.

Het kan voorkomen dat er een pedagogische medewerker niet aanwezig is op de locatie.

Wij zullen dan deze plekken opvullen met de pedagogische medewerker van de andere locaties.

### Stagebeleid

De Dwergenhut geeft leidsters in opleiding de gelegenheid om het vak te leren.

Zowel BBL als Bol stagiaires, komen voor een langere periode stage lopen.

Het gaat hier om volwaardige werk- leerplaatsen. Dit betekent dat de leerlingen, in principe, de zelfde taken als de leidsters. Om goed te kunnen functioneren is het van belang dat de leerling zich één van de leidsters voelt en verantwoordelijkheid leert dragen.

Een gevorderde leerling mag uiteraard meer dan een starter. In overleg met de leerling en docenten van school bepalen we hoe ver de leerling is gevorderd in het leerproces.

Wij bieden leer- en stageplaatsen omdat:

- wij onze kennis over het vakgebied kunnen overdragen;
- veel handen licht werk maken en dat betekent meer aandacht voor de kinderen;
- leidsters in opleiding vaak leuke en verfrissende nieuwe ideeën hebben;
- wij zo uit eerste hand een keuze kunnen maken bij de aanname van nieuw personeel.

### Snuffelstagiaires

Snuffelstagiaires krijgen bij Kindercentrum De Dwergenhut de kans om kennis te maken met het werk.

Zij komen voor een korte periode kijken/mee lopen op de groep en dragen geen enkele verantwoording en staan nooit alleen op de groep.

### Risico- inventarisatie veiligheid en gezondheid

Om de veiligheid en gezondheid van uw kind(eren) te kunnen waarborgen, wordt elk jaar een RIE veiligheid en gezondheid ingevuld. Tevens is dit een eis die gesteld wordt door de gemeente waar de locatie gevestigd is, dit is vast gelegd in de Wet-Kinderopvang.

De directie heeft er voor gekozen dat de pedagogisch medewerkers de vragenlijsten invullen.

Op deze manier worden de medewerkers zich bewust van hun werkomgeving en de gevaren die kunnen ontstaan als er geen veilige en gezonde omgeving is, voor de kinderen en de medewerkers.

## **RIE-veiligheid**

### Brandoefening

Een keer per maand zal er een vooraf aangekondigde of spontane brandoefening plaatsvinden. Mocht er een calamiteit voor doen dan hebben wij onze locaties uitwijk mogelijkheden. Ingeval van calamiteiten kunnen we voor De Dwergenhut 1 kunnen wij gebruik maken van De Dwergenhut 3 en voor De Dwergenhut 2 kunnen we gebruik maken van het gebouw tegenover ons.

### Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzaal

Kindercentrum De Dwergenhut heeft zich aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzaal.

Zie bijlage 1

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;
2. maak - desgewenst - gebruik van het Klachtenloket Kinderopvang. Bij het Klachtenloket Kinderopvang kan de ouder of oudercommissie proberen de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation. ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl))
3. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
4. maak het klachtengeld over;

Adres

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bordewijklaan 46 Den Haag

Telefoon 070 3105310

Fax 070 3658814

**Website:** [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

**Telefoon:** 0900-1877 (€0,20 per gesprek)

**E-mail:** [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)



## Oudercommissie-informatie

Wat doet een oudercommissie?

De oudercommissie geeft zowel gevraagd als ongevraagd advies aan de kinderopvangorganisatie en draagt zodoende bij aan de kwaliteit van de dienstverlening. Een lid van de oudercommissie is daardoor altijd actief bij de organisatie betrokken.

Wanneer moet er een oudercommissie worden ingesteld?

Alle kindercentra, gastouderbureaus en niet-gesubsidieerde peuterspeelzalen dienen een oudercommissie in te stellen. Indien een kindercentrum minder dan 50 kinderen telt of een gastouderbureau minder dan 50 aangesloten gastouders en het ondanks de inspanningen van de houder niet lukt om een oudercommissie te vormen, mag de houder een alternatieve vorm van ouderraadpleging organiseren. Dit kan bijvoorbeeld een aparte oudervergadering zijn of verschillende vestigingen van de organisatie worden samengevoegd.

Waar kan de oudercommissie volgens de wet advies over geven?

De oudercommissie moet advies kunnen geven aan de kinderopvangorganisatie over elk voorgenomen besluit dat gaat over:

- De wijze van uitvoering van de kinderopvang. Hierbij spelen onder meer thema's als verantwoordelijkheidstoedeling, het aantal beroepskrachten in relatie tot het aantal kinderen per leeftijdscategorie en in het bijzonder het pedagogisch beleid dat wordt gevoerd een rol.
- voeding, opvoeding, veiligheid en gezondheid
- openingstijden
- het aanbieden van voor- en vroegschoolse educatie
- de vaststelling/wijziging van de klachtbehandeling en het aanwijzen van personen die belast worden met de klachtbehandeling
- prijswijziging van kinderopvang.

**Website:** [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

**Telefoon:** 0900-1877 (€0,20 per gesprek)

**E-mail:** [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)

## Diefstal

De Directie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor diefstal van goederen die door ouders en/of kinderen in het Kindercentrum De Dwergenhut B.V. worden achtergelaten.

## Aansprakelijkheid

Wij streven ernaar de opvang zoveel mogelijk op de thuissituatie te laten lijken, dat betekent ook dat er wel eens dingen niet gaan zoals gewenst. Kleding wordt wel eens vies en meegebrachte spullen gaan stuk of raken zoek.

Kindercentrum De Dwergenhut B.V. kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade voortvloeiende uit haar werkzaamheden, behoudens de schade waarvoor zij wettelijk aansprakelijk is en voor zover de door haar afgesloten verzekeringen dekking verlenen.

## **RIE gezondheid**

### Dieren op de locaties

Het is leuk en interessant om je huisdier mee te nemen naar De Dwergenhut.

Jammer genoeg kunnen wij dit niet toestaan er zijn veel kinderen allergisch voor dieren.

Hoe lief je huisdier ook is, in een vreemde omgeving kan je huisdier ook nog kinderen bijten.

Wil je echt je huisdier laten zien, neem dan een foto mee en dan hangen wij deze op.

### Ziekte

Als uw kind ziek is en niet naar ons toe kan komen, verzoeken wij u dit vóór **10.00 uur** aan ons door te geven.

### Zieke kinderen in het Centrum

Mocht uw kind tijdens zijn/haar verblijf bij De Dwergenhut ziek worden dan zullen wij u hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen. In verband hiermee is het belangrijk dat u te allen tijde telefonisch bereikbaar bent. Wij overleggen dan met u hoe we moeten handelen. In geval van een ernstige ziekte of ongeval schakelen wij uw huisarts in indien nodig gaan wij met uw kind naar de eerste hulp.

Als uw kind tijdens zijn/haar verblijf koorts krijgt dan wordt u door ons gewaarschuwd.

In overleg met u bepalen we of u, uw kind(eren) direct ophaalt of nog kan blijven.

Bij 40 graden koorts is het voor uw kind beter om in een vertrouwde omgeving te zijn.

### Melding besmettelijke ziekten

Bij constatering van een besmettelijke ziekte in het gezin of een relatie waarmee dagelijks wordt omgegaan, is men verplicht de groepsleiding en/of leidinggevende van het centrum dezelfde dag hierover in kennis te stellen. Deze kennisgeving dient voor of tijdens het brengen van het kind te geschieden. De leidinggevende van het centrum beslist, al dan niet na overleg met een arts of de jeugdgezondheidszorg van de GG & GD en rekening houdend met de door de GG & GD gegeven voorschriften, of een kind gedurende de ziekteperiode of de periode waarin het besmettingsgevaar aanwezig is, in het centrum geplaatst kan worden.

## Medicijn gebruik

Op dokters advies kunnen er medicijnen, voor uw kind worden voorgeschreven. Soms is het noodzakelijk dat uw kind tijdens zijn/haar verblijf bij De Dwergenhut de medicijnen worden gegeven. Na schriftelijke toestemming en uitleg van het gebruik van het medicijn (ook homeopatisch) kunnen wij uw kind medicijnen toedienen. U dient hiertoe de medicijnverklaring volledig in te vullen en te ondertekenen.

- Medicijnen moeten door de arts zijn voorgeschreven
- Medicijnen moeten op naam van het kind staan
- In de juiste verpakking met bijsluiters

## Medicijnen van de apotheek

Onder deze medicijnen verstaan wij

- Hoestdrank
- Paracetamol
- Homeopathische medicijnen

Deze worden alleen toegediend na duidelijke uitleg en na het invullen van een medicijnverklaring

## ***Belangrijk om te weten***

***Kindercentrum De Dwergenhut B.V. heeft als regel dat wij kinderen geen zetabletten toedienen.***

***De directie van Kindercentrum De Dwergenhut is niet verantwoordelijk voor de eventuele bijwerkingen die optreden na het toedienen van medicijnen***

## **Contractuele zaken.**

### Plaatsingscontract

In het plaatsingscontract bespreken wij hoeveel uren u per jaar afneemt wenst te nemen, nadat u uw handtekening heeft gezet, bent u akkoord gegaan met het plaatsingscontract.

Neemt u het aantal uren niet af, dan is dat voor u eigen verantwoording en wij geven deze uren niet terug in euro's. Wel kunt u gebruik maken de mogelijkheid van ruilen van dagen.

### Ruilen van dagen

Door onze open en klantgerichte werkwijze, kunnen we ons in de meeste gevallen flexibel opstellen. Wij bieden u de mogelijkheid om uw kind één dag extra te laten komen of een dag te ruilen. Om dit te realiseren dient u zich wel aan de volgende spelregels te houden.

Ruilen of extra opvang is alleen mogelijk als de groepsgrootte dit toelaat;

- ruilen van dagen mag alleen binnen 2 weken
- vakantie dagen kunnen niet geruild worden;
- sluitingsdagen van het centrum kunnen niet worden ingehaald;
- de extra opvang en/of een ruildag dient u bij de pm-er, bij voorkeur bij haal- en breng momenten, van uw kind aan te vragen

### Vakantie opvang

U kunt voor de vakantieopvang een apart contract laten opstellen.

### Marge dagen/Vakantiedagen

Indien de school extra vrije dagen en vakantie heeft, bieden wij ook opvangmogelijkheden.

Hier zijn echter een aantal regels aan verbonden

- Indien de marge/vakantie dag valt op de plaatsingsdag van uw kind dan heeft u voorrang op het plaatsingsbeleid rondom de marge/plaatsingsdagen;
- NB.: een marge/vakantie dag duurt langer dan een NSO middag. De extra uren worden in rekening gebracht ( zie tarieven)
- Tijdig aanmelden van uw kind is van groot belang.
- Heeft u uw kind wel aangemeld en heeft u geen gebruik gemaakt van de opvang,dan zien wij ons genoodzaakt u deze dag toch in rekening te brengen.

### De betaalwijze

Wij innen het verschuldigde bedrag via automatisch incasso.

Doordat u een contract met ons bent aangegaan, bent u verantwoordelijk over het verschuldigde bedrag. Indien u nog geen vergoeding van de kindertoeslag hebt ontvangen is dat geen reden om niet te voldoen aan uw verplichting.

Wij zullen u dan ook de kosten in rekening brengen van het niet op tijd betalen van het factuur bedrag.

Volgens de algemene bepalingen wordt er stapsgewijs een herinneringsprocedure opgezet, dat kan leiden tot de opzegging van de plaatsing van onze zijde.

Indien nodig schakelen wij een incassobureau in, om onze bedragen te kunnen innen.

Deze kosten zijn uiteraard ook voor uw rekening.

## Wat is het uurtarief?

Het uur tarief zal elk jaar worden geïndexeerd. Het actuele uurtarief kunt u terug vinden op onze web-site [www.dedwergen.nl](http://www.dedwergen.nl)

## De verdeling van de uren

U neemt voor een NSO middag een blok af van 3,5 uur

De woensdagmiddag is een blok van 7 uur

De vakantie en marge dagen is een dag van 11 uur

Tussenschoolse opvang is een blok van 1 uur

Peuterspeelzaal deze neemt u af in een blok van 3 uur.

KDV kort neemt u af in een blok van 7 uur

KDV lang neemt u af in een blok van 11 uur

## Wijzingen/opzeggingen

Indien u wijzingen wilt aan brengen in de plaatsingsdagen zal er een nieuw contract worden opgesteld.

Het plaatsingscontract eindigt automatisch op het moment dat uw kind(eren) de 4 jarige leeftijd heeft bereikt. Het plaatsingscontract eindigt automatisch als uw kind(eren) de basisschool verlaat. Voor de tussenschoolse opvang hanteren wij dezelfde regels die hierboven zijn genoemd.

Het opzeggen van uw kindplaats dient schriftelijk ingediend te worden. Houdt u er rekening mee dat er een opzegtermijn van 2 maanden van toepassing is.

Opzegging geschiedt uitsluitend schriftelijk per aangetekende brief per de 1e of de 16e van de maand.

## Herzien

Het pedagogisch beleidsplan en het informatieboekje worden regelmatig geëvalueerd en herzien aan de hand van de ontwikkelingen in de samenleving, de wet-en regelgeving en de politiek

## Kindercentrum De Dwergenhut B.V. Algemene bepalingen 2008

### 1. Toepassing van dit reglement

Dit reglement is van toepassing op het Kindercentrum De Dwergenhut B.V. Dit reglement, is onderdeel is van het plaatsingscontract en is te zien op [www.dedwergen.nl](http://www.dedwergen.nl)

### 2. De vergoeding

- 2.1 Voor de krachtens deze overeenkomst beschikbaar gestelde kindplaatsen, ongeacht of deze slechts voor een deel of in het geheel niet wordt benut, bent u aan ons de vergoeding genoemd in de plaatsingovereenkomst verschuldigd.
- 2.2 U ontvangt van ons per plaatsingsovereenkomst een factuur per maand. Betaling geschiedt door middel van een automatische incasso. Bent u het niet eens met een afschrijving, dan hebt u 30 dagen de tijd om uw bank - of girokantoor opdracht te geven het bedrag terug te laten boeken. Bij een niet succesvolle automatische incasso, ontvangt u een factuur verhoogd met € 5,- administratiekosten. Ontvangen wij het bedrag niet binnen de gestelde termijn, ontvangt u een herinnering waarbij het totale factuurbedrag wordt verhoogd met nog eens € 10,00 administratiekosten. Uw betaling dient dan binnen 8 dagen op onze rekening te zijn bijgeschreven. Blijft u wederom in gebreke, dan krijgt u een tweede herinneringsfactuur waarop het laatste factuurbedrag opnieuw met € 10,00 en de wettelijke rente vanaf dag 1 wordt verhoogd. Uw betaling moet binnen vijf dagen op onze rekening zijn bijgeschreven. Is uw betaling dan weer niet tijdig ontvangen, dan beëindigen wij de kinderopvang met ingang van de nieuwe maand. Contractueel bent u dan nog twee maanden kinderopvang verschuldigd. Aan het einde van de contractduur ontvangt u een eindnota van de afgenomen uren tegen het betaalde aantal uren. In deze eindnota staan niet de openstaande facturen berekend.
- 2.3 Indien een plaatsing op de zestiende van de maand ingaat, wordt de vergoeding voor die maand naar rato berekend.
- 2.4 De vergoeding dient per einde van de maand te worden voldaan. Bij niet of niet tijdige betaling is Kindercentrum De Dwergenhut B.V. zonder ingebrekestelling gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen.

### 3. Plaatsing

- 3.1 Elke plaatsing geschiedt krachtens deze overeenkomst op de voorwaarden en condities als bepaald in de tussen beide partijen gesloten plaatsingsovereenkomst.
- 3.2 De minimale afname zal 2 middagen per week zijn.

## 4. Opzegging

- 4.1 De overeenkomst kan door beide partijen na de ingangsdatum worden ontbonden met inachtnaam van een opzegtermijn van twee maanden. Opzegging geschiedt uitsluitend schriftelijk per aangetekende brief per de 1ste of 16de van de maand. Bij het bepalen van de beëindigingdatum is de ontvangstdatum - en niet de verzenddatum - van de opzeggingsbrief bepalend. Als de opvangvorm wijzigt, dient er opnieuw een plaatsingsovereenkomst te worden aangegaan. Ook als u de dagen of het aantal dagdelen dat uw kind wordt opgevangen wilt wijzigen, beschouwen wij dit als een nieuwe aanvraag. Dat betekent dat u rekening moet houden met de opzegtermijn van uw huidige plaatsingscontract
- 4.2 Indien u een getekende overeenkomst meer dan twee maanden voor de ingangsdatum van de plaatsing ongedaan wilt maken, zal Kindercentrum De Dwergenhut B.V. € 50,00 administratiekosten bij u in rekening brengen. Indien u een getekende overeenkomst binnen twee maanden voor aanvang van de plaatsing ongedaan wilt maken, zal Kindercentrum De Dwergenhut B.V. de vergoeding van één maand opvang bij u in rekening brengen, met een minimum van € 50,00.

## 5. Beëindiging

- 5.1 Onmiddellijke beëindiging: Indien de klant - ondanks schriftelijke ingebrekestelling - aan zijn/haar verplichtingen uit deze overeenkomst niet (tijdig) voldoet, is Kindercentrum De Dwergenhut B.V. gerechtigd de overeenkomst - zonder dat daartoe een rechterlijke tussenkomst is vereist - met ingang van de in de ingebrekestelling genoemde datum te beëindigen (of te ontbinden) onverminderd haar recht om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen. Voorts kan deze overeenkomst met onmiddellijke ingang worden opgezegd in geval van betalingsonmacht, faillissement, surséance van betaling, liquidatie etc.
- 5.2 Bij wegblijven: Indien uw kind om welke reden dan ook niet kan komen, dient u dit aan het centrum te laten weten. Als uw kind zonder opgave van redenen één week wegblijft of als u anderszins onzorgvuldig gebruik maakt van uw kindplaats, kunnen wij volgens artikel 4.1 deze overeenkomst opzeggen, zodat een ander kind voor hem/haar kan worden geplaatst. Eén en ander laat onverlet de betalingsverplichting volgens artikel 2.
- 5.3 Bij bijzondere zorg behoevende kinderen: Wanneer uw kind aanwijsbaar zodanige aandacht of verzorging nodig heeft dat wij aan uw kind en/of overige geplaatste kinderen geen opvang van behoorlijke kwaliteit kunnen bieden (bijvoorbeeld doordat er gevaar ontstaat voor geestelijke en/of lichamelijke gezondheid) heeft Kindercentrum De Dwergenhut B.V. het recht de opvang te beëindigen. Indien wij van dit recht overwegen gebruik te maken, stellen wij in overleg met u een beëindigingdatum vast. Hierbij wordt indien en voorzover mogelijk rekening gehouden met mogelijkheden die bestaan voor andere oplossingen.
- 5.4 Automatische beëindiging: De plaatsing eindigt automatisch op de eerste dag van de maand waarin het voortgezet onderwijs van het geplaatste kind begint.

## 6. Wijzigingen

Wijzigingen van deze plaatsingscontract zijn slechts geldig, indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen voor akkoord zijn ondertekend.



## 7. Opvang vormen

De Dwergenhut B.V. werkt met diverse opvangvormen dit kunnen wij onderscheiden:

**Voorschoolse opvang:** De opvang is bedoeld voor kinderen die de basisschool bezoeken.

Zij worden voor schooltijd opgevangen

**Tussenschoolse opvang:** De opvang is bedoeld voor kinderen die de basisschool bezoeken.

Zij worden voor de lunch bij ons opgevangen

**Naschoolse opvang:** De opvang is bedoeld voor kinderen die de basisschool bezoeken. Zij worden na schooltijd opgevangen.

**Buitenschoolse opvang:** De opvang is bedoeld voor kinderen die de basisschool bezoeken. Zij worden buiten de schooltijd opgevangen.

**Vakantieopvang:** De opvang is bedoeld voor kinderen die de basisschool bezoeken. Zij worden uitsluitend gedurende de schoolvakanties (van maandag tot en met vrijdag) opgevangen.

**Margedagen:** Dit zijn de extra dagen als de scholen gesloten zijn. Indien de margedag op een normale plaatsingsdag valt, zullen de kinderen die op die dag(en) zijn geplaatst voorgaan.

**Kinderdagverblijf:** De opvang is bedoeld voor kinderen van 0 tot 4 jaar. Zij worden opgevangen gedurende het gehele jaar

### 7.1 Peuterspeelzaal

In Kindercentrum De Dwergenhut B.V. is de peuterspeelzaal "De Paddestoel" gevestigd.

De peuterspeelzaal is voor peuters van 2 tot 4 jaar en geopend van 9.00 tot 12.00 uur.

De middag is op aanvraag.

## 8. Afzonderlijke inschrijving

Indien u gebruik wenst te maken van meerdere vormen van kinderopvang dan geldt voor iedere werkvorm een afzonderlijke inschrijving.

## 9. Samenwerking van Kindercentrum De Dwergenhut B.V. met basisscholen

De keuze van de scholen voor de kinderen die de naschoolse opvang bezoeken wordt bepaald door de ouders. Het centrum voor naschoolse opvang werkt doorgaans samen met een of meerdere scholen. De kinderen worden onder begeleiding van school opgehaald.

## 10. Openingstijden

**Voorschoolse opvang (VSO) :** 7.30 tot 8.30 uur

**Tussenschoolse opvang(TSO) :** 11.45 tot 13.00 uur

**Naschoolse opvang (NSO):** naschooltijd tot 18.30 uur.

**Vakantieopvang (BSO):** 7.30 uur tot 18.30 uur.

**Kinderdagverblijf (kdv):** 7.30 uur tot 18.30

## 11. Te laat gehaalde kinderen

Ouders/verzorgers van kinderen die, volgens het afgesloten plaatsingscontract, hun kind frequent te laat ophalen worden hierop door de leidinggevende van het kindercentrum, zo nodig schriftelijk, attent op gemaakt. Na waarschuwing wordt een aantekening gemaakt op de presentielijst waarna, bij herhaling, een boete kan worden opgelegd. Bij herhaling behoudt de directie van Kindercentrum De Dwergenhut B.V. zich het recht voor de dienstverlening te beëindigen.

**11.1 Afmelding:** De kinderen dienen voor 10.00 uur telefonisch te worden afgemeld. Op zowel schooldagen en vakantiedagen.



## 12. Het ruilen van dagen

Indien uw kind parttime is geplaatst dan is het mogelijk om binnen twee weken een dag te ruilen. Ruilen kan echter alleen als het aantal aanwezige kinderen én het aantal aanwezige pedagogisch medewerkers in de groep dit toelaat, dit ter beoordeling van de leidinggevende. Deze regeling is niet bedoeld voor vakantiedagen.

## 13. Sluiting van het centrum

Het centrum is gesloten op erkende nationale en christelijke feestdagen..

## 14. Zieke kinderen

Indien er naar de mening van de leidinggevende van het centrum sprake is van ziekte van het kind (koorts, hangerig gedrag, algemeen gevoel van onbehagen) dan wordt u hiervan telefonisch in kennis gesteld en volgt overleg. Het kan voorkomen dat u dringend verzocht wordt uw kind op te halen, indien hiervoor de noodzaak naar de mening van de leidinggevende reëel aanwezig is.

## 15. Melding besmettelijke ziekten

Bij het constateren van een besmettelijke ziekte in het gezin of een relatie waarmee dagelijks wordt omgegaan, is men verplicht de groepsleiding en/of leidinggevende van het centrum dezelfde dag in kennis te stellen van de ziekte. Deze kennisgeving dient voor of tijdens het brengen van het kind te gebeuren. De leidinggevende van het centrum beslist, al dan niet na overleg met een arts of de jeugdgezondheidszorg van de GG & GD en rekening houdend met de door de GG & GD gegeven voorschriften, of een kind gedurende de ziekteperiode of de periode waarin het besmettingsgevaar aanwezig is, in het centrum geplaatst kan worden.

## 16. Bereikbaarheid

Op grond van de door u verstrekte gegevens dient u (telefonische) bereikbaarheid gedurende het verblijf van uw kind in het Kindercentrum gewaarborgd te zijn. Bij wijziging van deze gegevens dient u dit terstond te melden aan de leid(st)er en/of leidinggevende van het centrum.

## 17. Uitstapjes

Het gebruik maken van openbaar vervoer tijdens uitstapjes, is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van ouders/verzorgers.

## 18. Diefstal

De directie is niet aansprakelijk voor diefstal van goederen van ouders en/of kinderen die in het Kindercentrum De Dwergenhut B.V. worden achtergelaten.

## 19. Oudercommissies en klantenraad

Ouders/verzorgers van geplaatste kinderen kunnen lid worden van de oudercommissie.

## 20. Aansprakelijkheid

Kindercentrum De Dwergenhut B.V. kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade voortvloeiende uit haar werkzaamheden, behoudens de schade waarvoor zij wettelijk aansprakelijk is en voor zover de door haar afgesloten verzekeringen dekking verlenen.

## 21. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiend uit deze overeenkomst zullen ter beoordeling worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

## 22. Bekendheid met de richtlijnen

U zult begrijpen dat het onmogelijk is alle regels en richtlijnen die voor kinderopvang gelden in één overeenkomst samen te vatten. Mochten er ondanks alle afspraken, regels en richtlijnen nog iets misgaan, dan is het goed te weten dat Kindercentrum De Dwergenhut B.V. een klachtenreglement heeft met waarborgen voor een goede afhandeling van een klacht. In situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist de directeur.

### Contact gegevens

**De Dwergenhut 1**  
**Strijplaan 103-105**  
**2285 GJ Rijswijk**  
**070-7533939**

**De Dwergenhut 3**  
**Strijplaan 93**  
**2285 GJ Rijswijk**  
**070-7446525**

U kunt onze website bezoeken [www.dedwergen.nl](http://www.dedwergen.nl)  
Mailen kan ook [info@dedwergen.nl](mailto:info@dedwergen.nl)  
Wij staan ingeschreven bij de kvk 2731317

**Directie van De Dwergenhut B.V. bestaat uit:**

**Jolanda Brand 06-29537781**  
**Aanspreekpunt van De Dwergenhut 1 en 3**  
**Dagelijkse gang van zaken**  
**Stagebeleid**  
**Peuterspeelzaal**  
**Coördinator eetcafé**

**Anita van Wolferen 06-34657875**  
**Dagelijkse gang van zaken**  
**Administratie**

## BIJLAGE 1

## HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG EN PEUTERSPEELZALEN?

### 1. Inleiding

U heeft een geschil met een kindercentrum of een gastouderbureau of een peuterspeelzaal. Samen komt u er niet uit. Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)) in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie. Ook als oudercommissie kunt u bij ons terecht. In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u kunt raadplegen op onze website of u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

### 2. Een eenvoudige en goedkope procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

#### Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De ondernemer maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

#### Goedkoop:

Het klachtengeld bedraagt: € 25,--. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portiekosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De ondernemer moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld. Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening. Gegarandeerde nakoming van de uitspraak: Zie punt 12 van deze brochure.

### 3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en de Sociaal Werk Nederland gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Dat een lid wordt voorgedragen, betekent niet dat hij of zij tot taak heeft het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

### 4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met de ondernemer, gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer en een besluit van de ondernemer waarin de ouder-

commissie zich niet kan vinden. Denk bij dit laatste aan bijvoorbeeld een prijswijziging, de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de organisatie, voedingsaangelegenheden van algemene aard of beleid.

Niet behandeld kunnen worden:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
  - Geschillen die al bij de rechter lopen of zijn behandeld; klachten tegen een gastouder.
- Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting door de Commissie is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

## **5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen**

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met de ondernemer tot een oplossing te komen. In de (leverings)voorwaarden van de ondernemer staan als regel termijnen genoemd waarbinnen u de klacht moet melden. Helpt een eerste telefoontje niet, stuur de ondernemer dan een brief met uw klacht. Wordt de klacht niet opgelost, dan moet u binnen 12 maanden nadat u daarover met de ondernemer contact heeft opgenomen, het geschil bij de Commissie aanhangig maken. Als u niet heeft geklaagd bij de ondernemer of de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer de ondernemer daarom verzoekt - besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. De Commissie zal op dat verzoek niet ingaan als dit onder de gegeven omstandigheden naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid niet van u kan worden verlangd. Denkt u daarbij aan bijvoorbeeld de situatie dat er sprake is van intimidatie. In dat geval hoeft u niet te klagen bij de ondernemer. In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, kunt u het geschil nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

## **6. Hoe moet een geschil worden ingediend?**

Als u een geschil aan De Geschillencommissie wilt voorleggen, dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn, maar ook wat uw voorstel is ter oplossing van het geschil. Met uw handtekening onder het ingevulde vragenformulier geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen. Andere stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil dient u ook mee te sturen. Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van De Geschillencommissie gecontroleerd worden of de Commissie uw klacht kan behandelen. Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;
2. maak - desgewenst - gebruik van het Klachtenloket Kinderopvang. Bij het Klachtenloket Kinderopvang kan de ouder of oudercommissie proberen de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation. ([www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl))
3. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
4. maak het klachtengeld over;

## **7. En dan verder?**

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de ondernemer afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. De ondernemer krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van de ondernemer. Verlenging van de bij de Geschillencommissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Ook de zittingsdatum kan, als deze eenmaal is vastgesteld, niet meer worden verschoven. Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid. U kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

## **8. De ondernemer wil alsnog overleggen**

Het kan zijn dat de ondernemer na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat de ondernemer doet.

## **9. De zitting**

U en de ondernemer krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Bent u in een bepaalde periode verhinderd en wilt u wel graag op de zitting komen, dan is het verstandig dat tijdig te melden. Mogelijk kan daarmee dan bij het bepalen van de zittingsdatum rekening worden gehouden. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen worden in beginsel gehouden tijdens kantooruren op werkdagen van maandag tot en met vrijdag. Op uw aangeven kan worden bekeken of het mogelijk is om de zitting te laten plaatsvinden in de avonden. De zittingen van de Commissie vinden regionaal plaats. Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten. Bovendien biedt het de Commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel u als de ondernemer zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zittingsduur varieert van een half uur tot een uur, afhankelijk van de inhoud van de zaak.

## **10. De uitspraak**

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging

van het geschil. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- u een schadevergoeding toekennen;
- de ondernemer of u verplichten de overeenkomst na te komen;
- de overeenkomst ongedaan maken;

In een geschil met een oudercommissie beoordeelt de Commissie of de ondernemer bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot het besluit heeft kunnen komen. Indien de Commissie de oudercommissie in het gelijk stelt, kan zij in haar uitspraak onder meer bepalen dat:

- de ondernemer zijn besluit geheel of ten dele intrekt;
- een of meer gevolgen van dat besluit ongedaan worden gemaakt.

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen ermee instemmen.

Het komt voor dat de ondernemer u voor het indienen van de klacht een aanbod heeft gedaan, maar dat u dat aanbod niet redelijk vond en de zaak toch aan de Commissie heeft voorgelegd. Acht de Commissie dat aanbod wel redelijk, dan kan zij bepalen dat de ondernemer dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft de ondernemer als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden. Binnen een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

## **11. Geen hoger beroep**

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak, indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht, een kennelijke reken- of schrijffout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Geschillencommissie tegen een voor behandeling van geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerde ondernemer is bindend voor beide partijen, tenzij u of uw wederpartij binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak via dagvaarding van de andere partij aan de rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt. De Commissie kan ook klachten behandelen van een niet voor behandeling van geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerde ondernemer. In dat geval doet zij een niet bindende uitspraak. Op onze website kunt u nagaan of een ondernemer bij de Commissie geregistreerd is.

## **12. Als de ondernemer de uitspraak niet nakomt?**

Beide partijen moeten zich aan de uitspraak houden. In verreweg de meeste gevallen worden beslissingen van de Commissie zonder meer opgevolgd. Een bindend advies geeft geen executoriale titel. Nakoming daarvan kan dus niet eenvoudig worden afgedwongen.

Volgt de ondernemer de uitspraak niet op, dan zult u via de gewone rechter een vonnis moeten halen om nakoming van de uitspraak af te kunnen dwingen. De rechter controleert dan uitsluitend of partijen gehouden kunnen worden aan nakoming van de uitspraak. Ook een niet bindende uitspraak wordt door de ondernemer vaak gevolgd. Er bestaat echter een risico dat de ondernemer een niet bindende uitspraak naast zich neerlegt. De Commissie kan een ondernemer niet verplichten om zich te registreren bij de Geschillencommissie. Die verplichting vloeit voort uit de wet en het toezicht houden op de verplichting vanuit de wet is een taak van de toezichthouder.

Adres  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Bordewijklaan 46 Den Haag  
Telefoon 070 3105310  
Fax 070 3658814

**Website:** [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)  
**Telefoon:** 0900-1877 (€0,20 per gesprek)  
**E-mail:** [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)

De geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)