



Kinderdagverblijf Mukkie

Informatie boek Kinderdagverblijf Mukkie

Beste ouder/verzorger,

Wat leuk dat u gekozen heeft voor Mukkie. Binnenkort zal uw kindje starten op het kinderdagverblijf. Tijdens de rondleiding en het voorgaande intake gesprek heeft u al heel wat informatie gekregen over ons kinderdagverblijf. Omdat er heel veel op u af komt hebben wij voor u alles nog even op een rijtje gezet.

Mocht u na aanleiding van deze informatie nog vragen hebben, dan kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen.

Wij wensen u en uw kind(eren) een prettige tijd op ons kinderdagverblijf.

Team Mukkie

Even voorstellen

Eigenaar

Michael Zondag is de eigenaar van het kinderdagverblijf. Michael is de vader van 3 kinderen en woont in Leiden. Via info@mukkie.nl is hij goed bereikbaar. Heeft u liever telefonisch contact, dan kunt u een boodschap achterlaten bij de pedagogisch werker van de groep en dan wordt u z.s.m. teruggebeld.



Manager

Simone van Bommel is uw contactpersoon. Ze is moeder van 3 kinderen en woont in Voorhout. Simone is 4 dagen per week aanwezig op het kinderdagverblijf. Mocht u vragen hebben over planningen, personeel, contracten en andere zaken, dan kun u contact met haar opnemen via Simone@mukkie.nl.

Pedagogisch Coach / assistent manager

Rianne van der plas is de Pedagogisch coach van het kinderdagverblijf. Ze is moeder van 2 kinderen en woont in Katwijk. Rianne bewaakt en begeleid het pedagogisch beleid binnen het kinderdagverblijf. Tevens begeleid ze het team op HR gebied.



Pedagogisch medewerkers



Op dit moment werken er 23 pedagogisch medewerkers op het kinderdagverblijf. Op alle groepen worden de pedagogisch werkers ingezet volgens het leidster kind ratio en met de opleidingseisen gesteld in de wet kinderopvang. Wij proberen de medewerkers zoveel mogelijk op hun eigen groep en eigen dagen in te plannen en werken met vaste invalkrachten. Wij proberen hiermee de kwaliteit en geborgenheid te handhaven die nodig is voor een veilig en professioneel klimaat. De medewerkers hangen elke ochtend hun foto op het memo bord naast de groep, zodat het voor de ouders en kinderen duidelijk is wie er die dag voor ze gaat zorgen.

Mukkie is een kinderdagverblijf met vier verticale groepen van 16 kinderen per dag. Dit alles onder leiding van 3 vaste pedagogisch werkers per groep per dag. Wij werken binnen ons dagverblijf volgens de wet kinderopvang en worden hier jaarlijks op getoetst door de GGD. Het inspectierapport van de GGD kunt u inkijken op onze website of via het landelijk register kinderopvang. Om kwaliteit te waarborgen werken wij met protocollen m.b.t. voeding, verzorging etc. U kunt deze als ouder doorlezen op onze website www.mukkie.nl of inzien op de groep. Deze protocollen worden jaarlijks geëvalueerd en aangepast waar nodig.

Een dagje Mukkie

Dagprogramma

7.30 – 9.15 uur:	Kinderen worden gebracht
9.15 – 9.30 uur:	Ochtend starten met voorlezen
9.30 – 9.45 uur:	Koek en drinken aan tafel
9.45 – 10.00 uur:	Toilet ronde
10.00 – 11.30 uur: 11.00 - 11.15 uur	Buiten spelen / activiteitenspel / peuterpraat Verschoon ronde
11.30 – 12.00 uur:	Boterhammen eten en drinken
12.00 – 12.30 uur:	Naar bed
12.30 – 15.00 uur:	Slapen / vrij spel / individueel spel
14.00 – 15.00 uur:	Aankleden / toilet- en verschoon ronde
15.30 – 15.45 uur:	Fruit en drinken
15.45 – 18.15 uur:	Buitenspelen / activiteitenspel/ kinderen worden gehaald

Goedemorgen

Bij binnenkomst zijn er een aantal hoekjes gecreëerd waar de kinderen kunnen spelen. Zij kunnen zelf kiezen welke activiteit ze graag willen doen. Zo zijn er bv. puzzeltjes op tafel, blokken op de grond of kunnen ze koken in het keukentje. Voordat het echter zover is, is er natuurlijk altijd eerst het afscheid nemen van de ouders. Een uitgebreide knuffel, voor het raam zwaaien of een snelle dag mam/pap, het is net wat het kind nodig heeft en aangeeft. Daarna kan de dag beginnen met het ochtendverhaaltje en goedemorgen lied en worden de eerste contacten met vriendjes en vriendinnetjes weer gelegd.

Na de overdracht vervolgt het kind zijn/haar eigen ritme die door de pedagogisch werker in de communicatie app Bitcare wordt bijgehouden, zodat gedurende de dag goed na te lezen is hoe de dag verloopt.

Aan tafel

Voor het aan tafel gaan, wordt er eerst met z'n alle keurig opgeruimd. Het opruim lied wordt ingezet en de dreumesen en peuters gaan aan de slag. Ieder draagt in zijn/haar eigen tempo een steentje bij. De pedagogisch werkers hebben de stoeltjes, bekertjes en het koek al klaar gezet en de

kinderen klimmen langzaam aan de tafel op de aangewezen plekken. Er worden nog wat liedjes gezongen en het eten kan beginnen. Na een kwartier wordt het eten afgerond en worden de kinderen schoon geпоetst om weer fris te kunnen spelen.

Verschoenen/Toilet

Voor het buiten spelen volgt eerst een toiletronde. De allergrootste gaan met de pedagogisch medewerker in een rijtje richting de toiletten. Eenmaal aangekomen kunnen zij even uitrusten van de lange reis en wachten op hun beurt op het bankje bij de kindertoiletten. Na toiletgebruik mogen ze allemaal even zelfstandig de handen wassen en drogen, en vervolgt de stoet zijn weg.

Buiten spelen

We proberen zo veel mogelijk buiten te spelen met de kinderen. Ze kunnen de energie kwijt die je als dreumes/peuter in overvloed bezit.

Er wordt buiten gefietst, gestept, in de zandbak gespeeld en natuurlijk gerend.

Met alle weersomstandigheden wordt rekening gehouden zodat we toch (al is het maar even) een frisse neus kunnen halen.

Peuterpraat

Voor de kindjes van 2+ is er peuterpraat in kleine groepjes. In deze groepjes wordt het thema van de maand behandeld d.m.v. aangepaste activiteiten (zie volgend hoofdstuk)

Brood

Na het buitenspelen of de activiteiten volgt de broodmaaltijd.

De kinderen krijgen eerst een hartige boterham, waarna ze zelf kunnen kiezen wat ze op de volgende boterham willen eten. Natuurlijk wordt er bij de keuze van het broodbeleg rekening gehouden met eventuele verzoeken van de ouders of allergieën.

Tijdens de broodmaaltijd wordt melk geschonken. Kinderen krijgen maximaal 3 belegde boterham en 2 glazen melk.

Naar bed/individueel spel

Voor de meeste kinderen is het na de broodmaaltijd tijd om de accu weer wat op te laden. Ze worden door de pedagogisch medewerker begeleid bij het aantrekken van de pyjama's en/of slaapzakken om vervolgens in hun bed te gaan rusten.

De kinderen vertrekken tegelijk naar de slaapkamers. De pedagogisch medewerker sluit de deurtjes of spijltjes van de bedden en zegt ze welterusten. Over de baby phone is duidelijk te horen wie er wakker zijn geworden. Wanneer ze wakker zijn, worden ze door de pedagogisch medewerker gehaald en geholpen met aankleden. Er is daarna tijd voor zelfstandig spel totdat de kinderen aan tafel gaan.

De grotere kinderen die niet hoeven te slapen, krijgen leeftijdsgericht spel materiaal aangeboden. Ook voor hun zorgen we voor een rustig moment op de groep, om even de accu op te laden.

Aan tafel

Na het slapen is iedereen uitgerust maar hongerig. s'Middags krijgen de kinderen fruit met water. Er is genoeg variatie waaruit de kinderen kunnen kiezen. De schaal met fruit gaat rond waarnaar de kinderen zelf kunnen kiezen waar ze trek in hebben.

Verschoenen/Toilet

Voordat ze worden opgehaald volgt de laatste grote verschoon ronde/ toiletronde. De allergrootste gaan weer met de pedagogisch werker in een rijtje richting de toiletten, terwijl de kleinere binnen voorzien worden van een schone luier.

Ophalen/activiteiten

Vanaf 16.00 uur worden druppelsgewijs de kinderen weer opgehaald. Bij mooi weer wordt er vaak gekozen om buiten te gaan spelen en de overdracht buiten plaats te laten vinden. Is het iets minder dan kan er ook gekozen worden voor het aanbieden van groepsactiviteiten of vrij spel.

Afscheid

Aan het eind van de dag vertrekken de kinderen weer naar huis. De ouders praten even met de pedagogisch werkers over het verloop van de dag, de spullen uit de bakjes worden weer verzameld in de tassen en de juffen krijgen een zoen. Het was weer gezellig, graag tot de volgende keer.

Ruildagen

Het is niet mogelijk om dagen te ruilen die de kinderen niet geweest zijn door ziekte of vakantie.

VVE programma peuterpraat.

Sinds september 2010 werken wij met het VVE programma peuterpraat. Dit is ontwikkeld door de projectgroep AURIS en de gemeente Katwijk.

De pedagogisch werkers hebben zich de afgelopen jaren laten bijscholen en worden nog regelmatig begeleid op de werkvloer. Zij zijn alle in het bezit van een officieel peuterpraat certificaat of in training om het certificaat te behalen.

Doelstelling peuterpraat.

De doelstelling van dit VVE programma is voornamelijk het stimuleren van de spraak – taalontwikkeling van de kinderen alvorens zij deel nemen aan het basisonderwijs. Het accent wordt hierbij gelegd op de communicatie/ interactie, plezier in praten, woordenschat en taalbegrip.

Wat is peuterpraat?

Peuterpraat bestaat uit een preventief en een curatief deel. Het preventieve deel bestaat uit 13 kalenderbladen met vooral talige – en motorische activiteiten rondom een bepaald thema. De activiteiten zijn vooral ervaringsgericht. Er wordt gewerkt met kalenderbladen waarop voorbeelden staan van prentenboeken, liedjes, toneelstukjes/poppenkast, activiteiten rond de woordenschat. Deze verschillende activiteiten worden voor de pedagogisch werkers uitgediept in de bijbehorende map, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de jongste/ oudste, en/of taal zwakke/ taalvaardige peuters. Zo zijn er lijsten met basis- en extra woorden. Hiermee kan er op de vaardigheden gericht gewerkt worden. Op elk kalender blad staat een tip die leidsters tijdens dat thema gebruiken om geleidelijk hun manier van communiceren met kinderen te optimaliseren.

Thema 's

Er wordt vanuit peuterpraat gewerkt met thema's die gedurende vier weken centraal staan op de groepen. De thema's sluiten aan op de belevingswereld van het kind. Enkele thema's waar mee wordt gewerkt:

- Ziek zijn
- Boodschappen
- Speelgoed
- Lente
- Verkeer/ op straat
- Zomer
- Feest
- Dieren
- Herfst
- Sinterklaas
- Kerst

In de week voor de start van het nieuwe thema, wordt het lokaal versiert en een aankondiging opgehangen. Zo is het bij iedereen bekend wat er komen gaat.

Werkmethoden:

Er worden diverse middelen ingezet tijdens het werken met peuterpraat. Wij maken onder andere gebruik van toneelspel, motorische activiteiten (gym, bewegen), ontdek kisten, boekjes, praatplaten, liedjes/muziek, spelletjes en concrete materialen. Peuterpraat wordt geïntegreerd binnen het dagprogramma.

Enkele van deze werkmethode keren dagelijks terug:

Voorlezen

Elke dag wordt er op de groepen voorgelezen uit een boek behorende bij het dan actuele thema. Voor elk thema hebben we minstens 5 verschillende boeken per groep. De kinderen kunnen tijdens dit voorlees moment actief meedoen en mogen dan zelf benoemen wat er in de boeken staat. Zo worden de woorden van de thema's regelmatig herhaald, wat zorgt voor herkenning. Liedjes zingen we bij elk thema. Deze liedjes worden elke dag diverse malen met de kinderen gezongen.

Peuterpraat in individuele groepen.

Elke ochtend wordt er 15 minuten met individuele groepen aandacht besteed aan peuterpraat, dit in groepjes van maximaal 5 kinderen. Op deze momenten wordt er voor de kinderen vanaf 2 jaar tijd vrij gemaakt voor de taalontwikkeling. De kinderen gaan van naar een rustige ruimte waar een kleine activiteit wordt gedaan rondom het maandelijkse thema. Door de afwezigheid van afleiding en de kleine groepjes kunnen zij zich goed concentreren en durven zij zelf mee te doen en denken. De pedagogisch werkers hebben in een speciale map diverse activiteiten uitgewerkt per thema en kunnen hier zelf aanvullingen bij verzinnen.

Een voorbeeld met het thema Herfst:

- Vier kinderen mogen mee met de pedagogisch werker naar de middelste ruimte. Ze heeft daar allemaal paddenstoelen neergezet. De kinderen mogen dan benoemen wat er staat, hoeveel er staan en of het groot of klein is.

- Vier kinderen gaan met 2 pedagogisch werkers mee naar het bos. Ze kijken en benoemen alles wat ze in het bos tegenkomen.

- Vier kinderen gaan mee naar buiten. Ze mogen regenjasjes en laarsjes aan. Samen met de pedagogisch werker gaan ze dan lekker door de regen rennen. Daar worden de woorden: Regen, laarzen, regenjas en plassen veel genoemd.

Versiering

Op de gang hebben wij een thema tafel staan. Deze tafel wordt elke maand gedecoreerd met materiaal van het thema. Elke dag gaan de kinderen met de pedagogisch werkers even bij de thema tafel kijken. De kinderen mogen dan alle figuren/ producten benoemen die zij zien staan.

De ramen en lokalen worden versierd met mooie schilderijen en knutselwerkjes van de kinderen. Aan het eind van elk thema wordt weer ruimte gemaakt voor het nieuwe thema en worden de knutselwerkjes ingeplakt in de plakboeken, of direct mee naar huis gegeven.

Uitleenmaterialen.

Voor elk thema is er materiaal beschikbaar dat kinderen mee naar huis kunnen nemen. Het materiaal bestaat vaak uit een boekje, puzzel en speelgoed wat te maken heeft met het thema van die maand. De uitleenmaterialen zijn er zodat kinderen thuis verder kunnen spelen en leren over het thema van die maand. Elke maand krijgen 2 kinderen per groep ouder materiaal mee naar huis. Kinderen met een taalachterstand krijgen elke week ouder materiaal mee. Dit oudermateriaal mogen ze 2 weken lenen. Na deze 2 weken, moet het weer worden ingeleverd op de groepen.

Evalueren

Om de paar maanden komt Alie Segaar van het Peuterpraatprogramma langs op Mukkie. Zij evalueert peuterpraat dan met de pedagogisch werkers van de groep. Eventuele op of aanmerkingen worden genoemd en genoteerd in de notulen die aan alle pedagogisch werkers wordt verstrekt. Zo kan er snel gewerkt worden aan het op peil houden en verbeteren van het peuterpraatprogramma

Doelgroep kinderen

Als de pedagogisch medewerker vermoedt dat er een taal of ontwikkeling achterstand is, dan roept zij hulp in van de intern kind begeleider. Deze gaat 2 a 3 observaties doen op de groep van het kind. Als zij ook een taal of ontwikkeling achterstand signaleert, dan wordt het traject van extra begeleiding gestart. Er wordt een indicatie bij de gemeente aangevraagd. Zodra deze indicatie is goedgekeurd, dan kan er gestart worden met de extra begeleiding. Het streven is om deze kinderen 16 uur VVE per week te bieden. De planning neemt contact op voor het inplannen van eventuele extra dagen en tegemoetkoming van de gemeente Katwijk. De intern begeleider maakt een handelingsplan, waarin wordt bijgehouden aan welke doelen er wordt gewerkt en hoe de voortgang verloopt. De ouders worden in het hele proces nauw betrokken.

De eerste dag

Zo 'n eerste dag op een nieuw dagverblijf is voor iedereen spannend. Vandaar hieronder nog even de belangrijkste dingen op een rijtje.

Entree kinderdagverblijf

U vindt een parkeergelegenheid voor uw auto aan de achterzijde van ons pand. Komt u met de fiets dan is er naast de parkeerplaatsen een betegeld pleintje. Door de dubbele sluishekjes komt u op het bij de entree. Hier kunt u bij de code invoeren die u tijdens de intake heeft ontvangen om u zelf toegang te verschaffen tot het pand. Bent u de code vergeten, klopt u dan even op het raam van de groep zodat een van de medewerkers de deur voor u kan openen. Wij vragen uw extra aandacht bij het sluiten van de hekjes.

Garderobe

Uw kind kan zijn/haar schoenen uitdoen en in de schoenenkast bij de ingang zetten. De jas kunt u aan de haakjes voor zijn/haar lokaal kwijt. Heeft u een maxi cosi die u graag achterlaat? U kunt deze bij de wasgelegenheid achter in de gang plaatsen. Kunt u het niet vinden? Vraagt u dan gerust even om hulp.

De dag begint

Bij binnenkomst op de groep wordt u verwelkomt door één van de vaste pedagogisch medewerkers van uw groep. U wordt wegwijs gemaakt op de groep en er staat een bakje klaar voor uw kind zijn/haar spulletjes.

Wat moet u nog meenemen?

- Slaapzak of pyjama.
- Schone kleding: broek, t,shirt, romper, sokken.
- Speen, doekje of knuffel.
- Fles/Borstvoeding en fles voorzien van naam. (zie aandachtspunten)
- Omdat er beperkte ruimte is in de bakjes wordt er verzocht geen complete luiertassen mee te brengen, of deze uit te ruimen en op de gang te hangen.

Meebrengen van voedingsmiddelen

Indien u zelf voedingsmiddelen mee neemt voor uw kind. Is het belangrijk dat deze niet langer dan 30 minuten buiten de koelkast zijn geweest. U kunt deze voedingsmiddelen direct overhandigen aan de pedagogisch medewerker. Zij zal deze in koelkast opbergen.

Aandachtspunten m.b.t. het meebrengen van fles en/of borstvoeding

- Borstvoeding dient gekoeld te worden vervoerd naar het dagverblijf. U kunt de borstvoeding bij binnenkomst plaatsen in de koelkast in de keuken. Wij vragen u ook de borstvoeding te voorzien van naam en datum.
- Wij kunnen geen voorbereide flesvoeding accepteren. U kunt flesvoeding meegeven in speciale containertjes. Hierin kunt u de juiste dosering al aangeven.
- Wij vragen u indien mogelijk extra voeding mee te geven, zo hebben wij in noodsituaties altijd eten voor uw kind op het dagverblijf.

Afscheid nemen

Na deze overdracht volgt het afscheid nemen. U draagt uw kind over aan de pedagogisch werker en neemt duidelijk afscheid. De meeste kinderen hebben veel behoefte aan een vast ritueel. Wat dit voor ritueel is verschilt van kind tot kind. Vaak wordt er samen met de pedagogisch werker voor het raam gezwaaid naar papa of mama, maar het komt ook voor dat het kind het liefst direct aan

tafel een puzzeltje gaat maken of gewoon even lekker op schoot wil bijkomen. Wat voor ritueel uw kind prettig vindt, zal zich in de toekomst vanzelf wijzen.

Hoe moeilijk een afscheid af en toe kan zijn, er wordt wel verzocht echt afscheid te nemen. Uw kind leert daarmee dat u niet zomaar verdwenen bent en altijd weer terug komt om hem/haar te halen.

Communicatie

Tijdens de dag houden de Pedagogisch medewerkers het schema van uw kind bij in de Bitcare app. Voordat u kind start krijgt u hier een uitnodiging van via u mail. In de app kunt u de slaap en eettijden van uw kind zien. Elke dag wordt er een foto geplaatst, zodat u kunt zien wat uw kind op een dag doet. Via de chat kunt u een berichtje naar de leidsters sturen.

Contact

Neemt u gerust contact op met de pedagogisch medewerker van uw groep, wanneer u wilt weten hoe de dag verloopt. Zij zal u graag te woord staan.

Aanspreekpunt

Simone van Bommel zal tijdens het verblijf van uw kind op Mukkie voor u klaarstaan voor alle vragen en of opmerkingen m.b.t. de dagelijkse gang van zaken.

Mochten er na aanleiding van deze informatie nog vragen zijn, dan vernemen wij dit graag.

Mukkie's contacten

Contact met ouders

Als ouders hun kind plaatsen op een kinderdagverblijf dragen ze voor een deel de opvoeding en begeleiding over aan het kinderdagverblijf. Bij Mukkie vinden we het heel belangrijk dat de ouders zich thuis voelen en hun kinderen met een gerust gevoel bij ons laten.

Wij vinden het daarom van belang om de ouders bij het kinderdagverblijf te betrekken, zodat ze op de hoogte zijn van wat hun kind mee maakt op Mukkie. Ouders krijgen op de volgende wijze informatie:

Dagelijkse overdracht

Elke dag vindt er een overdracht plaats met de pedagogisch werkers van de groep. Hierin is een kort overlegmoment waarin besproken wordt hoe de dag is verlopen of waar de medewerkers op moeten letten.

10 minuten gesprek

2 keer per jaar is er de mogelijkheid voor ouders om zich in te schrijven voor een tien minuten gesprekje. In deze gesprekjes worden eventueel de observaties van de kinderen besproken (2 jaar en 10 maanden en 3 jaar en 10 maanden), de dagelijkse bezigheden en ontwikkeling van uw kind en heeft u ruimte voor eigen vragen. Dit tien minuten overleg is op inschrijving.

Nieuwsbrief

Één keer per zes weken wordt er een Mukkie nieuwsbrief uitgebracht. Deze nieuwsbrief wordt via de email verspreidt en bevat informatie, leuke kletspraatjes en agendapunten.

Interne en externe samenwerkingsverbanden Oudercommissie

Binnen Mukkie werken wij samen met een oudercommissie. Zij zijn uw vertegenwoordiging bij vragen omtrent het beleid of regels van het kinderdagverblijf. Tevens helpen zij in samenwerking met de pedagogisch werkers of directie diverse activiteiten voor te bereiden. Zo hebben de oudercommissie in samenwerking met de directie en de pedagogisch werkers in 2011 een kerstmarkt georganiseerd om zoveel mogelijk geld op te halen voor stichting Juul. Elk jaar wordt getracht een feest te organiseren waarvan de opbrengst gaat naar een nader te bepalen doel.

De oudercommissie komt vier maal per jaar samen om de lopende zaken binnen het kinderdagverblijf te bespreken.

Indien u geïnteresseerd bent deel uit te maken van de oudercommissie of ideeën, klachten of opmerkingen heeft, kunt u zich wenden tot

oudercommissieMukkie@hotmail.com

Centrum voor jeugd en gezin.

Wij hebben een nauwe samenwerking met het centrum voor jeugd en gezin van de gemeente Katwijk. Binnen deze samenwerking kunnen wij elkaar ondersteunen en adviseren om de beste zorg voor uw kind(eren) te kunnen bieden. Onder andere het consultatiebureau uit Katwijk / Rijnsburg is voor ons een goede overlegpartner m.b.t. opvoed-, voedingsadviezen etc. Ons contactpersoon bij het consultatie bureau is Petra van Elk.

Geschillencommissie

Dit is een landelijke klachten/geschillen commissie die u kunt helpen met alle klachten omtrent het kinderdagverblijf. Een onafhankelijke behandeling van uw klacht is hier gewaarborgd. Er zijn voor u geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. U kunt vertrouwen op een zorgvuldige en deskundige klachtenafhandeling.

Zoals beschreven in artikel 9 van de algemene voorwaarden hebben wij binnen Mukkie een klachtenprocedure.

Klachtenprocedure

Wij trachten binnen Mukkie met onze diensten zo goed mogelijk aan te sluiten bij uw wensen en die van uw kinderen. Ondanks alle inspanningen is het mogelijk dat u een keer ontevreden bent. Dit vernemen wij dan graag van u om samen tot een oplossing van de klacht te komen. Het opvoeden van uw kind is tenslotte een samenspel tussen ouders en kinderdagverblijf. Door uw feedback is het mogelijk onze dienstverlening nog beter af te stemmen op uw behoeften. Wij gaan ervan uit dat uw kritiek uit vanuit een sterke betrokkenheid en de wens om de situatie te verbeteren. Deze klacht zal dan ook in geen enkel opzicht een negatieve invloed hebben op de opvang van uw kind.

Interne klachtenprocedure

Een persoonlijke klacht kan indien gewenst direct besproken worden met de betreffende persoon. Indien dit niet tot de mogelijkheid behoort, kan de klacht geuit worden bij het locatie hoofd. Klachten over beleidszaken kunnen alleen ingediend worden bij het locatie hoofd. U kunt u klacht mondeling doen, maar ook schriftelijk indienen.

Wanneer u een mondelinge klacht uit krijgt u uiterlijk binnen twee weken een schriftelijke samenvatting over de gemaakte afspraken omtrent de klacht. Als u kiest voor een schriftelijke klacht, zal zo spoedig mogelijk schriftelijk gereageerd worden. Mocht u een anonieme klacht willen indienen, dan kunt u contact opnemen met de oudercommissie van Mukkie via oudercommissieMukkie@hotmail.com

Externe klachtenprocedure

Het bovenstaande klachtenbeleid geniet bij Mukkie de voorkeur. Door de kleinschaligheid kunnen klachten snel worden besproken, geëvalueerd en afgehandeld. Mocht u niet tevreden zijn over afhandeling van de klacht binnen Mukkie of een klacht hebben die u liever met een externe partij bespreekt, kunt u terecht bij de landelijke geschillencommissie van de kinderopvang.

Adresgegevens geschillencommissie:

Postadres

Postbus 90600

LP Den Haag

Telefoonnummer: 070 - 310 53 10

Bezoekadres

Bordewijklaan 46 2509

2591 XR Den Haag

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>