



De Tuimelaar

Als u besluit om halve of hele dagen aan het werk te gaan, is het belangrijk dat u voor uw kind een vertrouwde en vooral liefdevolle opvang uit kunt kiezen. Bij De Tuimelaar begrijpen wij heel goed, dat de stap van het veilige thuisfront naar de kinderopvang in het begin even wennen is. Vandaar dat wij ervoor willen zorgen, dat uw kind zich vanaf de eerste dag bij ons thuis voelt. Eén van de voorwaarden voor goede kinderopvang is de aansluiting op de verzorging die een kind thuis krijgt. Het is daarom voor ons belangrijk om te weten wat er bij de ouders/verzorgers leeft en wij vinden het contact tussen de ouders en De Tuimelaar dan ook erg belangrijk. Het is voor ons van belang om samen met u een goede relatie op te bouwen, waarbij geborgenheid voor het kind en vertrouwen van u als ouder voorop staan



Als u ervoor kiest om uw kleintje bij ons te brengen, kunnen u en uw kind rekenen op ons team van professionele en gediplomeerde leid(st)ers. Zij zullen er alles aan doen om uw kleintje zich zo snel mogelijk thuis te laten voelen

Professionele kinderopvang:

waarbij uw kind begeleid en verzorgd wordt door ons team, dat uitsluitend bestaat uit gediplomeerde leid(st)ers, met een opleiding SPW 3, of groepshulp en natuurlijk in bezit zijn van een verklaring van goed gedrag.

Persoonlijke opvang:

Ieder kind krijgt een klappertje, waarin de leid(st)er de ontwikkelingen en belevenissen van uw kind noteert. Dit kan gepaard gaan met een foto van een leuke of bijzondere gebeurtenis. Van u vragen wij ook om bijzonderheden of weetjes op te schrijven. Het kan namelijk zijn dat u vindt dat de leid(st)er dat moet weten van uw kind. Elk kind is anders en behoort daarom ook een persoonlijke en afgestemde zorg te genieten.

Totale opvang:

waarbij alles- van luiers en fruithapjes tot eten en drinken (behalve speciale diëten) door ons verzorgd wordt. En dit is vanzelfsprekend bij de prijs inbegrepen.

Vriendelijke en vrolijke opvang:

de leid(st)ers, die deel uitmaken van ons team, zijn ervaren in de omgang met kinderen. Zij weten, dat ieder kind een andere persoonlijkheid heeft en spelen daar op in. Zij hebben als taak elk kind zoveel mogelijk individuele aandacht te geven en zorgen samen met de groep voor een ontspannen en vrolijke sfeer.



Leerzame opvang:

op een speelse manier maakt uw kind zich vaardigheden eigen. De leid(st)ers laten uw kind bovendien in projectvorm kennis maken (uiteraard op een bij zijn/haar leeftijd passende manier) met de wereld om hem/haar heen. We werken met clusters van vier maandelijks thema's; winter, lente, zomer en herfst.

We spelen daarbij in op de jaargetijden. U kunt hierbij denken aan kerst, sneeuw in de winter, bladeren zoeken in de herfst, paddestoelen, kabouters, etc. We maken ook gebruik van de zogenaamde seizoentafel.

Voor welke leeftijdsgroepen is De Tuimelaar?

Jonge kinderen hebben van nature een ontwikkelingsdrang in zich en gaandeweg leren zij zichzelf en anderen kennen. De behoefte aan nieuwe uitdagingen en veranderingen wordt steeds groter. Vanuit een basisveiligheid -die zich in eerste instantie ontwikkelt en verstevigt in de opvang in de groep krijgen kinderen een grotere behoefte om de wereld om zich heen te ontdekken. In het kinderdagverblijf wordt gekeken naar het evenwicht in de ontdekkingsdrang en in de rust om er mee te oefenen. Dit om zich de nieuwe dingen eigen te maken. In de praktijk betekent dit dat kinderen - afhankelijk van hun eigen behoefte- in een andere ruimte bezig kunnen zijn met activiteiten en andere kinderen.

De " Tuimelaar" heeft ook de visie dat het mogelijk moet zijn dat de kinderen zich kunnen hechten aan de leid(st)ers en aan andere kinderen in de basisgroep. Hierdoor kan het kinderdagverblijf voor hen een vertrouwde en veilige omgeving zijn.

De Tuimelaar heeft nu 1 verticale groep dat wil zeggen dat de groep bestaat uit verschillende leeftijden, van 0 tot 4 jaar, zo leren de kinderen rekening te houden met elkaar en om te kunnen gaan met baby's maar ook de dreumessen leren heel veel van de wat ouderen.

De Tuimelaar is er voor ieder kind van 6 weken t/m 4 jaar oud. De baby's en peuters bezoeken een kinderdagverblijf tot ze op vierjarige leeftijd afscheid nemen om naar de basisschool te gaan.

Het kinderdagverblijf heeft op de begane grond 1 groep wat geschikt is voor uiterlijk 12 kinderen van een leeftijd van 0 tot 4 jaar, boven hebben we nog een ruimte die speciaal is ingericht voor de 3+ kinderen. Als we meer dan 12 kinderen op de groep hebben dan gaan we splitsen en dan gaan de 3+ boven spelen, daar kunnen we andere activiteiten doen dan beneden wat misschien ook gevaarlijk zijn voor de kleintjes, dit om de behoefte van deze leeftijd goed te benutten. Deze groep is voor maximaal 6 kinderen. Deze groep wordt begeleid met een gediplomeerd pw 3 leidster. (spw3)

De kinderen die boven zijn mogen ook gewoon naar beneden (open deuren beleid) waardoor broertjes / zusjes in elkaars gezelschap kunnen blijven. Wij willen zoveel mogelijk de thuis situatie nabootsen.

Onze voertaal is Nederlands

De groep heeft naast een speelruimte ook een slaapruijnte, waar ze tot rust kunnen komen.



Dagindeling

Vanaf 07.30 uur

worden de kinderen gebracht, als er een ouder binnenkomt met een kind wordt er tijd en aandacht besteed aan ouder + kind zodat de ouder rustig en ontspannen naar het werk kan gaan en dat het kind zich veilig en geborgen voelt bij ons. Als de ouder weg is dan kunnen we even gezellig met uw kind kletsen.

09.00/09.30 uur

er wordt gezellig aan tafel fruit gegeten met een beker drinken
De baby's zitten ook bij de grote kinderen aan de tafel en krijgen ook een fruithapje en een beetje drinken dit is toch wel gezellig.....

Meestal word er na het fruit aan tafel liedjes gezongen of er wordt een verhaaltje voorgelezen.
Na het fruit gaan de grote naar de toilet en de kleintjes krijgen een schone luier en gaan de meeste kleintjes naar bed.
De rest van de ochtend wordt besteed aan vrij spelen en eventueel een activiteit: dansen, plakken, knippen of verven en als het weer het toelaat dan kunnen we even lekker naar buiten.

11.30 uur

Tussen de middag eten we een boterham, met melk. Als ze klaar zijn gaan we nog even naar de toilet en de kleintjes krijgen een schone luier en dan mogen ze nog even spelen

12.30/13.00 uur

De kinderen worden naar bed gebracht en de grote kunnen een activiteit doen of naar buiten. Nu is er natuurlijk veel tijd om de baby's lekker te knuffelen/spelen.

14.30 - 15.00 uur

De kinderen worden nu langzaam wakker en dan worden ze aangekleed en verschoond en gaan lekker aan de tafel zitten zodat ze cracker/ontbijtkoek/rijstewafel kunnen eten en drinken.

De rest van de middag wordt besteed aan vrij spelen of lekker naar buiten of een activiteit.

16.30 uur

De kinderen gaan bijna naar huis, ze gaan nog even naar de toilet of luier wordt verschoond, tas word ingepakt en we nemen afscheid van u en uw kind.

Hoe flexibel zijn de openingstijden?

Wij zijn het gehele jaar (ook tijdens schoolvakanties) geopend van **maandag tot en met vrijdag van 07.30 uur tot 17.30 uur** met uitzondering van de nationale feestdagen als Hemelvaartsdag, Pinksteren, Kerstmis, Pasen, Koninginnedag, Goede vrijdag, Bevrijdingsdag en Nieuwjaarsdag. Tijdens de nationale feestdagen zijn wij conform onze CAO gesloten.

Wanneer u kiest voor een **hele dag opvang**:

Dan brengt u uw kind tussen 07.30 uur en 09.00 uur en haalt u hem/haar weer op tussen 17.00 en 17.30 uur.

Wanneer u kiest voor een **ochtend opvang**:

Dan brengt u uw kind tussen 07.30 uur en haalt u hem/haar weer op tussen 12.30 en 13.00 uur.

Wanneer u kiest voor een **middag opvang**:

Dan brengt u uw kind tussen 12.30 en 13.00 uur en haalt u hem/haar weer op tussen 17.00 en 17.30 uur op.

Optie:

wij zijn zeer flexibel, bij eerder brengen of later ophalen buiten de regulieren tijden brengen wij € 9,00 per uur extra in rekening

Extra dagdelen of verandering van dagdelen

Het kan voorkomen, dat u naast de vaste dagdelen waarvan u normaal gesproken gebruik maakt, uw kind soms een extra dagdeel wilt brengen.

Zo'n extra dagdeel (dagdelen) kunt u in het klappertje schrijven en mondeling aan ons vragen.

De leidinggevende zal u zo spoedig mogelijk laten weten of het mogelijk is om gebruik te maken van een extra dagdeel. Dit is met name afhankelijk van het aantal kinderen dat op het betreffende dagdeel aanwezig is. Extra dagdelen worden in rekening gebracht. De mogelijkheid bestaat eveneens om dagdelen te ruilen. In dat geval zijn er geen extra kosten aan verbonden. Maar ruilen doen we niet achteraf met vakantiedagen of ziektedagen.

Mocht u het aantal dagdelen, dat u gebruik maakt van de kinderopvang, structureel uit willen breiden met dagdelen, of juist verminderen, dan kunt u dit ook aan ons doorgeven dan kunnen we kijken of het mogelijk is.

“Haal – en Breng” afspraken

wij proberen de veiligheid van uw kind zo veel mogelijk te waarborgen. U zult dan ook begrijpen, dat wij graag van u vernemen, wanneer uw kind door iemand anders wordt opgehaald. Wij geven uw kind zonder tegenbericht namelijk niet mee aan een voor ons ‘onbekende’. Wij maken graag samen met u kennis met de persoon die uw kind ook zou kunnen ophalen. Telkens als deze persoon het kind komt afhalen, vernemen wij dat graag telefonisch van u.

Mocht u (om wat voor een reden dan ook) verhinderd zijn uw kind op bovenstaande tijden op te halen, maakt u zich dan geen zorgen. Er blijft een leid(st)er aanwezig tot alle kinderen zijn opgehaald door de ouders of verzorgers. Probeer u ons in ieder geval wel te bellen.

Ook vernemen wij het graag zo snel mogelijk van u, als uw kind door ziekte of om een andere reden een dag (deel) niet aanwezig zal zijn.

Oudercommissie en klachtencommissie

De Tuimelaar heeft een oudercommissie en een klachtencommissie tevens zijn wij bij een vereniging aangesloten, mocht u hier meer over willen weten dan kunt u dat even vragen aan een leidster.

Ziekte en calamiteiten

Bij kinderziekten, verhoging of koorts, kunnen wij uw kind helaas niet ontvangen bij De Tuimelaar. Andere kinderen zouden namelijk "aangestoken" kunnen worden.

Bij eventuele ongelukjes of calamiteiten gaan wij naar uw eigen huisarts of naar de eerste hulp van het dichtstbijzijnde ziekenhuis. Tevens bellen wij u zo snel mogelijk. Wij vragen u daarom om één of meerdere telefoonnummers achter te laten, waar wij u kunnen bereiken in geval van nood.

Een dagje bij De Tuimelaar

Hoe ouderwets het ook klinkt, regelmaat is prettig voor kinderen. In onze optiek betekent deze stelregel, dat wij de regelmaat die u thuis aanhoudt ook in onze kinderdagverblijven zoveel mogelijk zullen hanteren.

Als alle kinderen aanwezig zijn, wordt er gezamenlijk fruit gegeten en gedronken, waarna de kinderen worden verschoond of met toiletbezoek geholpen worden.

Daarna wacht het diverse speelgoed voor onze jonge avonturiers. Ook kan er naar hartelust geplakt, gekleurd, gekleid, geverfd of gelezen worden. Rond 11.30 uur wordt er met z'n allen een broodmaaltijd gebruikt. Daarna gaan ze slapen. Wanneer uw kind tot de groep "wakkere makers" behoort, mag

hij/zij rustig door spelen. Het ene kind heeft nu eenmaal meer slaap nodig dan het andere. De Tuimelaar kiest in alle opzichten voor een persoonlijke benadering.

Na de rust/slaaperperiode in zijn/haar eigen bedje, wordt er iets gegeten en kunnen de kinderen spelen tot het tijd is om naar huis te gaan. Een goede afwisseling vormen de voorleesverhalen, de liedjes, de projecten en knutsels waarmee de leid(st)ers inhoudelijk bezig zullen zijn. Tussendoor spelen wij met de kinderen buiten.

Op de projecten/themadagen (Sinterklaas, Kerst, herfst, zomer, etc.) kan de dagindeling anders verlopen.

Knuffels en speelgoed

Bij De Tuimelaar mag er natuurlijk behoorlijk wat afgeknuffeld worden. Wij denken zelfs, dat het belangrijk is voor uw kind om een knuffeldier of favoriet spelletje van hem/haar bij zich te hebben. Door de vertrouwde nabijheid van een lievelingsknuffel voelt uw kind zich nog meer bij ons thuis.

Complete voeding en verzorging

De Tuimelaar verzorgt de voeding van uw kind.

Tussen de middag eten de kinderen brood. Heeft u hiervoor specifieke wensen, dan kunt u die kenbaar maken tijdens het kennismakingsgesprek of later bij de leid(st)ers. Er zal zoveel mogelijk met uw wensen rekening worden gehouden; zoals bijvoorbeeld geen zoetigheid of geen vleesbeleg indien gewenst.

Na 17.30 is het mogelijk dat wij warm eten geven aan uw kind, mits u het zelf meeneemt.

Na het eten poetsen de kinderen hun tanden, het is de bedoeling dat u zelf een tandenborstel voor uw kind meebrengt.

De kinderen krijgen van ons:

- Brood
- Broodbeleg
- Drinken (vruchtenmix/melk/yoghidrink)
- Koekjes/ crackers
- Pap
- Fruithapjes
- Fruit
- Luiers



Alleen de babyvoeding (flesvoeding) wordt niet vergoed dit doen we i.v.m. houdbaarheid van de melk, flessen en spenen hebben we wel hier staan maar wilt u liever uw eigen fles gebruiken dan kan dit uiteraard ook.

Ook vergoeden we medicijnen en speciale voedingsmiddelen (dieetvoeding i.v.m. allergie, vegetarische voeding, etc.). niet.

Ons streven is de kinderen niet te laten snoepen. Er zijn immers voldoende gezonde traktaties.

Soms vinden ouders het prettig om leid(st)ers te verrassen met een kleine attentie, bijvoorbeeld als hun kind overgaat naar een andere groep, bij een verjaardag of als hun kind het kinderdagverblijf verlaat. Zelfgemaakte cadeautjes van kinderen worden erg gewaardeerd. Mocht u toch een geschenk willen geven, dan verzoeken wij u om er rekening mee te houden dat wij als regel hebben dat leid(st)ers geen grote geschenken of geld mogen accepteren.

Voordat we het vergeten:

Het is verstandig om een extra setje kleding mee te geven. Een ongelukje zit tenslotte in een klein hoekje. Het kan in een tasje gedaan worden waar je ook de klapper in doet.

Slapen

In het kinderdagverblijf hebben we bij de groepen aparte ruimtes om kinderen te laten slapen. De baby's hebben nog geen vast slaapritme maar de kinderen vanaf ongeveer 1 jaar gaan om 13.00 naar bed. Voor een slaapzakje e.d. hoeft u niet te zorgen. Is uw kind gewend om in een pyjama, een speciale knuffelbeest, speeldoosje of met een fopspeen te slapen, geeft u dit dan mee. Als het meegebrachte speelgoed of de knuffel stuk of zoek raakt, kunnen wij echter niet tot vergoeding ervan overgaan.

De inschrijving van uw kind(eren)

Allereerst kunt u kennismaken met De Tuimelaar door ons op te bellen om een afspraak te maken voor een rondleiding. Wij laten u graag onze kinderdagverblijf zien. Met het inschrijfformulier kunt u uw kind(eren) vervolgens bij ons aanmelden. Er geldt bij ons een minimum van 1 hele dag of 2 dagdelen opvang per week. Na ontvangst van inschrijfformulier zullen wij u definitief op onze lijst zetten.

Tarieven en betaling

De tarieven vindt u in onze separate prijslijst.

Wij werken conform de CAO Kinderopvang, hierdoor kunnen van overheidswege verhogingen in deze CAO opgelegd worden. In dat geval zijn wij genoodzaakt de prijzen te verhogen. Wij zullen u tijdig van eventuele verhogingen op de hoogte brengen.

De betaling voor de opvang van uw kind geschiedt maandelijks (vooraf). U ontvangt voor ieder kind vóór het begin van de maand een factuur. Deze dient binnen 14 dagen voldaan te zijn door een overmaking op ons bankrekeningnummer.

Wij vragen u vriendelijk ons een automatische incasso te verstrekken. Dan vergeet u niet te betalen en het scheelt voor ons veel administratie. Wanneer u niet tijdig betaalt, zien wij ons helaas genoodzaakt administratiekosten in rekening te brengen.

Ouderportaal

Voor het eerst je zoon of dochter naar de kinderopvang brengen, is een bijzondere en spannende stap. Met ons ouderportaal blijf je op de hoogte van alle leuke gebeurtenissen van je kind. Via het ouderportaal sturen we je foto's en berichtjes over de belevenissen van je kind. Zo hoef je geen speciaal moment te missen. Bij de baby's geven we ook door wat het dagritme is. Het is namelijk erg fijn om te weten hoeveel hij heeft gedronken en geslapen.

Via het portaal kan je ook zelf de afwezigheid van je kind doorgeven, ruildagen en extra opvangdagen aanvragen en een berichtje naar de medewerkers op de groep sturen, maar ook documenten, facturen bekijken. Het ouderportaal draait op een goed beveiligde omgeving



Huisregels van de Tuimelaar

- Voor het gehele gebouw geldt een rookverbod. Een peuk op de grond kan schadelijke gevolgen hebben voor een kind
- Er mogen geen (hand) tassen op de grond worden gezet
- De buitendeur moet eerst gesloten zijn voor je de tussendeur open maakt
- Het buitenhek moet altijd gesloten zijn.
- Uw kind mag geen gevaarlijke kleine voorwerpen meenemen van thuis, ook niet in de broekzak
- Eigen knuffels die meegenomen worden van thuis moet regelmatig gewassen worden door u, d.i.m hygiëne.
- Bij verhuizing verzoeken wij u tijdig uw adreswijziging aan ons door te geven.
- Als u van werkgever verandert, vernemen wij graag de naam en het telefoonnummer van het nieuwe bedrijf, zodat wij u altijd kunnen bereiken.
- Graag voor 9.00 brengen: anders mist uw kind de fruithap, misschien de 1^e luierronde en in ergste geval bij erg rustige dagen sturen we boventallig personeel naar huis waardoor er niet genoeg personeel is als u kind toch komt.
- U laat het ons weten als uw kind:
 - niet op tijd door u opgehaald of gebracht kan worden.
 - door iemand anders wordt opgehaald.
 - niet komt. Of op vakantie
- Wanneer uw kind ziek is, kan hij/zij niet naar De Tuimelaar komen in verband met besmetting van de andere kinderen.
- Uw kind is weer welkom wanneer hij/zij geen koorts meer heeft of andere ziekteverschijnselen vertoont en wanneer het besmettingsgevaar is geweken. U kunt deze spelregel zien als bescherming van uw kind.
- Er is voor De Tuimelaar een WA-verzekering afgesloten. Desondanks raden wij u aan zelf ook een WA-verzekering af te sluiten.
- Wij zijn niet verantwoordelijk voor het stukgaan of wegraken van meegebracht speelgoed of eigendommen. Uiteraard gaan wij wel zorgvuldig met de spullen om.
- Ook zijn wij niet verantwoordelijk voor eventuele medische kosten die voortvloeien uit letsel dat uw kind bij ons zou kunnen opdoen.
- Uw kind is volledig op eigen risico in onze De Tuimelaar.
- De opzegtermijn is één kalendermaand en het opzeggen dient schriftelijk voor de eerste van de volgende maand te gebeuren.
- Uw kind of andere kinderen snoep of andere etenswaren geven zolang u in het gebouw of op het terrein van de Tuimelaar bent is niet toegestaan.

De Tuimelaar sluit **om 17.30 uur**. Dit betekent dat u voor deze tijd uw kind van de groep opgehaald moet hebben. Mocht dit door een reden niet lukken dan komen er kosten bij.



Reglement Klachtenprocedure Kinderdagverblijf De Tuimelaar

Doel: Zorgdragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten

Beheerder: Ilona + Jeannie Dautzenberg

Inhoud:

Hoe goed alle medewerkers van ons kinderdagverblijf ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent.

Kans

Wilt u ons een kans geven om met bepaalde ideeën, tips, opmerkingen óf kleine klachten van u aan de slag te gaan? U kunt ons hiervan op de hoogte stellen door een KANSkaart in te vullen die u bij ons in de hal kunt vinden

Wij zijn blij met de KANS die u ons wilt geven.

Ontevreden

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker/ster of over een bepaalde gang van zaken binnen ons kinderdagverblijf, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

Klacht

Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij een van onze geledingen óf onze interne klachtencommissie neer te leggen. Op onze website kunt u een formulier downloaden of u vraagt een formulier aan onze medewerkers.

Indienen van een klacht

De organisatie binnen ons Kinderdagverblijf is onderverdeeld in drie geledingen waarbij u uw klacht kunt indienen. Hieronder volgt een opsomming van de geledingen en een richtlijn waar u met welke klacht terecht kunt.

Geleding 1

De groepsleiding: Bij de groepsleiding kunt u terecht met klachten ondermeer op het gebied van:

- het functioneren van de groepsleidster en/ of kinderen
- de huisregels en tijden
- accommodatie en spelmateriaal
- hygiëne en voeding

Geleding 2

Het management: bij het management kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- procedures binnen het kinderdagverblijf
- financiële zaken
- het functioneren van de medewerkers (waaronder ook leidinggevenden)
- aanname en plaatsingsbeleid
- algemeen beleid

Geleding 3

De interne klachtencommissie bestaat uit Jeannie Dautzenberg en Ilona Dautzenberg; Bij de

interne klachtencommissie kunt u terecht met klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld bij een of beide andere geledingen.



U bent vrij om te kiezen bij welke geleding u een klacht indient. Wel vragen wij u de meest geschikte geleding te kiezen naar aanleiding van bovenstaande uiteenzetting van klachten naar soort.

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

Ouders / verzorgers van kinderen die gebruik maken van de opvang van kinderdagverblijf De Tuimelaar.

U bent ten alle tijden gerechtigd de klacht weer in te trekken.

Behandeling van de Klacht

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, zal u binnen twee weken een reactie geven. Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee weken, bij een hogere geleding indienen. Onder deze voorwaarden kunnen alle geledingen doorlopen worden. De interne procedure zal maximaal 10 weken in beslag nemen. Het reglement Interne Klachtenprocedure kunt u op onze website bekijken.

De geleding die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn / haar standpunt toe te lichten. Eventueel kunnen klager en beklagde in de gelegenheid worden gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één der partijen hierom verzoekt.

Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht **extern** indienen, dan kunt u zich wenden tot de:

Externe klachtencommissie

Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang
Gelderland en Overijssel

Postbus 8007

6880 CA Velp

Tel: 026-3846285

Kinderdagverblijf De Tuimelaar is hierbij aangesloten. Als u uw klacht hier aanhangig maakt, wordt deze door een onafhankelijke commissie behandeld.



Bijstand Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Inzagerecht

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Beslissing De Tuimelaar

De Tuimelaar stelt klager binnen twee weken na indiening van de klacht maar maximaal zes weken* in geval van achtereenvolgens indienen van de klacht bij alle drie de geledingen, mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

De Tuimelaar deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

* Deze zes weken is exclusief de tijd die klager erover doet de klacht bij een hogere geleding in te dienen.

Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld.

Dit geldt voor gegevens waarvan hij / zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de interne klachtencommissie van de organisatie.

Het management heeft hiervoor instemming verkregen van de oudercommissie.

Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de oudercommissie.

Bedankt voor uw aandacht,
Jeannie + Ilona Dautzenberg