

3.1.1 Doel

Verduidelijking van verwachtingen en taken tussen ouders van geplaatste kinderen en de kinderopvang.

3.1.2 Informatie

Het is belangrijk dat de ouders zich hier thuis, welkom en geaccepteerd voelen. Dat bereiken we door een open houding naar ouders toe. De ouders worden geïnformeerd over:

- Het algemeen beleid; ouders moeten naast de uitleg tijdens de kennismaking en het contact met de pedagogisch medewerkers betreffende beleidszaken ten alle tijden inzage kunnen krijgen in het handboek. In het handboek staat de volgende informatie uitgebreid beschreven: het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; voedingsaangelegenheden van algemene aard; het algemene beleid op het gebied van opvoeding ofwel de visie, veiligheid, gezondheid; de openingstijden; het beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten ten behoeve van de kinderen; de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten; wijziging van de prijs van de kinderopvang, etc.
 - Pedagogische handelswijze
 - Hun kind en belangrijke groepsaangelegenheden.
 - Belangrijke wijzigingen in de organisatie

In hoofdstuk 3.2 Oudercontact wordt verder ingegaan op de communicatie tussen de ouders en de (medewerkers van de) kinderopvang.

Papieren en digitale communicatiemiddelen:

- 1x per maand komt de Jippie uit; deze wordt digitaal gestuurd aan ouders die zich hiervoor hebben opgegeven en is tevens mee te nemen vanuit de bakken in de hallen. De Jippie is een informatieblad waarin actuele informatie wordt gegeven met betrekking tot de kinderopvang.
- Jaarlijks komt er een blad uit voor elke leeftijdsgroep en locatie. De "Jip Jan" voor de BSO 's en de "Poppejans" voor het KDV.

3.1.3 Dienstverlening

Wij proberen zoveel mogelijk in te spelen op de vraag en behoeftes van de ouders. We denken daarbij aan:

- De mogelijkheid om op elk tijdstip van de dag telefonisch contact op te nemen, met de pedagogisch medewerkers van de groep van uw kind(eren). Tussen 12.30 en 14.30 uur slapen de peuters waar de pedagogisch medewerkers bij zitten en dus niet gestoord kunnen worden.
- Het aanbieden van een wenperiode is mogelijk vanaf startdatum contract.
- Het opvangen van kinderen met een lichte handicap, voor zover dit binnen de mogelijkheden van de kinderopvang ligt.
- Het rekening houden met leefgewoontes van verschillende culturen, voor zover dit binnen de mogelijkheden van de kinderopvang ligt.

Om in te kunnen spelen op de behoefte van de ouders, inventariseren wij de wensen regelmatig tijdens onderling contact en door het houden van een tevredenheidsonderzoek.

Tevens ontvangen ouders via de informatiemap een meldingsformulier waarop zij hun wensen/opmerkingen/klachten/verbeterideeën enz. kenbaar kunnen maken. Zonodig wordt de klacht/opmerking direct opgelost. Is dit niet naar tevredenheid van de ouder gebeurd

dan kan de ouder een officiële klacht indienen bij kinderopvang Jip & Janneke en/of bij een externe klachtencommissie.

3.1.4 Oudercommissie

Jip & Janneke heeft een oudercommissie, zij werken aan de hand van het reglement oudercommissie en een Huishoudelijk Reglement.

De oudercommissie bestaat uit een aantal werkgroepen, welke zich ten doel stellen:

- Het informeren van de ouders over de oudercommissie.
- Het mede -organiseren van activiteiten
- Het pedagogisch beleid
- Veiligheid
- Het inventariseren van ontwikkelingen en ideeën van ouders.
- Wanneer van toepassing een bijdrage in de Jippie.

In het Reglement Oudercommissie staan de doelstellingen van de oudercommissie, de adviserende rol van de oudercommissie en haar taken, evenals de zaken waarover de directie de oudercommissie dient in te lichten.

Er vindt minimaal 4 x per jaar overleg plaats tussen de deelnemers van de oudercommissie, het hoofd kinderopvang en de locatiehoofden. Daarnaast vindt regelmatig overleg plaats tussen de oudercommissie en de directie. De oudercommissie heeft per locatie een map verzorgt waarin de nodige informatie wordt vastgelegd en daardoor inzichtelijk is voor de ouders, die interesse hebben in deze informatie.

3.1.5 Privacy

We handelen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens voor het verwerken van gegevens omtrent kind en ouders. Dit hebben wij verwerkt in een privacyreglement waar iedereen zich aan moet houden. Het privacyreglement is op te vragen bij het hoofd kinderopvang.