

Gids



**Mikz
kinderopvang!
2019**

ONTDEK JOUW WERELD MET MIKZ!





INHOUD van deze gids

pagina 04	1 Waar staat Mikz voor?
pagina 12	2 Soorten kinderopvang
pagina 14	3 Wet- en regelgeving
pagina 16	4 Ik heb ingeschreven
pagina 17	5 Mijn kind gaat starten
pagina 18	6 Praktische afspraken
pagina 22	7 Gebruik ouderportaal
pagina 25	8 Financieel
pagina 27	9 Communicatie
pagina 28	10 Ouderbetrokkenheid
pagina 29	11 Tevredenheid en klachten
pagina 30	12 Samenwerking

1| Waar staat Mikz voor?

Hoe ziet de wereld er over 25 jaar uit? Met welke vraagstukken hebben volwassen burgers dan te maken? En wat hebben ze nodig om deze vraagstukken op te lossen? Deze volwassen burgers zijn de kinderen van nu. Voor Mikz geldt dan ook de vraag: op welke professionele manier kan Mikz bijdragen aan de voorbereiding van deze nieuwe generatie op hun toekomst? Wat betekent dit voor de missie en (pedagogische) visie van Mikz?

Missie

Op een leuke en speelse manier een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van elk kind. Dit doen we door een harmonieuze verbinding te leggen tussen de eerste, tweede en derde pedagoog zoals hieronder in onze pedagogische visie wordt beschreven..

Visie

Mikz wil een organisatie zijn die professioneel bijdraagt aan het leggen van een goede basis voor het welbevinden en de opvoeding van de bij haar verblijvende kinderen. Ook wil Mikz ouders laten inzien dat kinderopvang een belangrijke rol speelt in de ontwikkeling van hun kind(eren).



lees meer over onze visie in de brochure
'pedagogische visie Mikz'

Kernwaarden

Samen

Mikz heeft samenwerking hoog in het vaandel staan. We werken eerst en vooral samen met ouders aan de ontwikkeling en het welbevinden van elk kind. In de teams op de groepen werken we samen als collega's met één focus: kinderen een uitdagende, maar ook een veilige omgeving bieden, waar zij hun talenten kunnen ontwikkelen. We werken daarnaast samen met onderwijs, zorg, sport, cultuur en gemeenten

Gastvrij

Mikz zorgt goed voor de kinderen die zij opvangt en is een gastvrije organisatie. Kinderen en ouders merken dit doordat medewerkers met passie en enthousiasme in hun werk staan. Ouders en kinderen voelen zich gezien doordat we luisteren en aandachtig zijn. Door deze professionaliteit worden de verwachtingen van ouders en kinderen overtroffen.

Creatief

We bieden kinderen een uitdagende en creatieve leefomgeving, waarin wij hen uitdagen om zich te ontwikkelen, te verwonderen en vragen te stellen. Als organisatie bedenken we niet voor de hand liggende creatieve en innovatieve oplossingen voor problemen.

Eigenwijs

Mikz is ook een eigenwijze organisatie. Elk kind is uniek. Als eigenwijze organisatie respecteren we de ruimte die het kind nodig heeft om zich op eigen wijze te ontwikkelen. Mikz kiest ook voor eigenwijze medewerkers, die binnen de afgesproken kaders hun creativiteit en passie tot uiting kunnen brengen.

Pedagogisch kader

Steeds meer kinderen maken gebruik van kinderopvang. Ze komen vaak jarenlang, meerdere dagen per week naar de kinderopvang. Kinderopvang is daarmee een belangrijke partner in de begeleiding en opvoeding van kinderen. Een positie die Mikz zeer serieus neemt. Alles draait bij ons om de juiste 'Mikz' van veilig opgroeien, spelen, ontdekken én samenleven.

Drie pedagogen

Mikz vindt het belangrijk dat elk kind de optimale kans krijgt om zich te ontwikkelen. Het bieden van een leerrijke omgeving met ongevormd open materiaal en activiteiten passend bij de ontwikkelingsfase van het kind staan hierin centraal. Opgroeien is ontdekken! Uit onderzoek is intussen bekend dat de opvoeding van kinderen het beste is gediend met een harmonieuze verbinding tussen de eerste, tweede en derde pedagoog. Wie zijn deze drie pedagogen?

De 1e pedagoog; De kinderen zelf

Mikz gaat uit van een krachtig kindbeeld. Kinderen zijn competent, nieuwsgierig en leergierig. Kinderen bouwen eigen theorieën op en onderzoeken en variëren deze. Heel jonge kinderen zijn in potentie in staat om zich uit te drukken op velerlei wijzen en te communiceren.

De grote kracht van kinderopvang is dat kinderen in een groep bij elkaar zitten. Door het spelen in een groep wisselen kinderen een stroom van kennis uit. De kinderen zien hun eigen mogelijkheden en die van de andere kinderen. Deze kennisstroom motiveert de kinderen tot meer, inspireert en verwondert en draagt bij aan het leren kennen en accepteren van elkaars achtergrond.

Kinderen ervaren, door samen te spelen, dat ze meer dingen kunnen en begrijpen; dat geeft hen zelfvertrouwen. Ze zijn trots op zichzelf. Hiermee wordt ook de basis voor de latere leer- en werkhouding gelegd.

De 2e pedagoog; De volwassenen

Ouders zijn de belangrijkste opvoeders van hun kinderen. De pedagogisch medewerkers in de kinderopvang spelen ook een grote rol in de opvoeding, met name voor 0-4-jarigen. Belangrijk is de wijze waarop zij deze rol uitoefenen.

De pedagogisch medewerkers van Mikz hebben een open en positieve houding tegenover de kinderen; met respect luisteren en kijken zij naar wat het kind kan en sluiten hierbij aan. Zij weten dat spel leren is.

De medewerkers zien in welke ontwikkelingsfase het kind zich bevindt en passen de spelvormen en materiaal hierop aan.

Pedagogisch medewerkers verstaan de kunst van het aanreiken van mogelijkheden aan de kinderen om zelfstandig te worden.

Deze manier van begeleiding en interactie met (jonge) kinderen vindt zijn basis in de doelen genoemd in de Wet Kinderopvang: sociale-emotionele veiligheid, persoonlijke en sociale competenties en overdracht van normen en waarden. Van elementair belang is dat kinderen leren verwoorden wat er in hen leeft, zodat het kind geholpen wordt om het beste uit het kind te halen. Pedagogische medewerkers doen dit door:

- Een rijke leeromgeving aan te bieden.
- Een goede relatie met het kind op te bouwen.
- Professioneel contact met het kind en de groep.
- Respect voor de autonomie van het kind.

De 3e pedagoog; Ruimte en materiaal

De basis van de opvoeding ligt in ordening. In een geordende omgeving waar de dingen hun plek hebben, ervaren kinderen dat ook zij een eigen plek hebben. Zij mogen er zijn!

Een rijke speelleeromgeving moedigt kinderen aan tot complexer spel. Hoe rijker deze omgeving, hoe complexer het spel kan zijn en hoe meer het kind ervan leert. Deze speelleeromgeving bieden we aan in de vorm van

hoeken met elk een eigen thema. In deze hoeken gebruiken we zoveel mogelijk ongevormd, open materiaal. Materiaal dat is losgekoppeld van zijn oorspronkelijke functie prikkelt de fantasie en nodigt uit tot onderzoek en creativiteit.

Voorbeelden van 'hoeken' zijn: de huishoek, leeshoek, bouwhoek, ontdekhoek, water- en zandhoek, etc.

Buitenruimte

Om ervoor te zorgen dat de hele locatie goed wordt gebruikt zullen de kinderen niet alleen binnen maar ook buiten flink worden uitgedaagd. Met natuurlijk spelen wil Mikz kinderen maximaal uitdagen om zelf op ontdekking te gaan.

Waar denken we aan bij natuurlijk spelen?

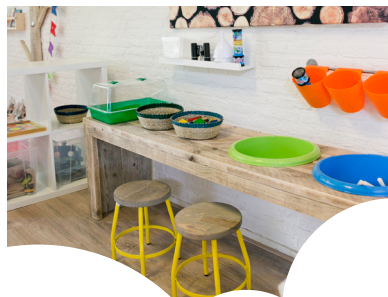
Tijdens het (buiten) spelen komen kinderen op vele manieren in aanraking met de natuur en natuurlijke speelelementen. Kinderen leren veel nieuwe vaardigheden door zelf op onderzoek en avontuur te gaan. Seizoenen, kleuren, geuren, voedsel, planten en dieren, kringloop,

water, verschillende structuren en materialen, zwaartekracht en motorische vaardigheden zijn allemaal elementen die aan bod komen.

Welke thema's worden er gerealiseerd?

Boomstammen, stenen, een heuveltje of een wilgentenen hut zorgen al snel voor een avontuurlijk karakter van de buitenruimte waarbij de kinderen zelf op ontdekking kunnen gaan.

Bij de inrichting van de buitenruimte wordt rekening gehouden met de leeftijd van de kinderen. Op elke locatie worden verschillende plekken gecreëerd voor baby's, dreumesen, peuters en kleuters. Zo moet er een plek zijn waar baby's veilig buiten kunnen liggen en is er meer uitdaging voor de kleuters.



Het kind centraal

Er is tijd nodig om kinderen te volgen, spel te begeleiden en indien nodig extra impulsen te geven. We delen onze dagen daarom zo in dat er zo veel mogelijk tijd en aandacht is voor de kinderen.

Voor de rust op de groepen vragen we ouders en de medewerkers van het servicebureau niet naar de groepen te bellen tussen 9 tot 12 uur en half 2 tot 4 uur.

De activiteiten met kinderen (0-4 jaar) en de aandacht voor specifieke ontwikkelingsgebieden plannen we vooraf en veelal in de ochtend. Zo staat het individuele kind centraal en kunnen we de ontwikkeling van kinderen goed volgen.

De medewerkers van Klantadvies kun je bereiken van 8.30 -17.00 uur voor administratieve of planningsvragen). In geval van nood zijn de groep en de manager uiteraard wel bereikbaar.

Ieder kind is in beeld

Bij Mikz is ieder kind in beeld. Bovendien hebben alle kinderen een eigen mentor. Dit geldt voor onze kinderdagopvang, buitenschoolse opvang en peuterspeelzalen.

Het ontwikkelingsverloop van elk kind wordt zorgvuldig bijgehouden door de mentor. We gebruiken hiervoor het kind-volgsysteem Looqin voor kinderen van 0-4 jaar. Met dit procesgerichte kindvolgsysteem volgen we het welbevinden, de betrokkenheid en de ontwikkeling van je kind. Voor BSO-kinderen observeren we het welbevinden van het individuele kind en de groep.

Onze observaties zijn gericht op autonomie, betrokkenheid en welbevinden. Onze bevindingen worden regelmatig met ouders besproken door de mentor.

De rol van de ouder

Omdat we ieder een rol spelen in de opvoeding van het kind, is het van belang dat we van elkaar weten hoe we denken over opvoeding en opvang en dat we elkaar respecteren.

Wij gaan daarom graag met ouders in gesprek. Bij de dagelijkse overdracht bij het brengen en halen, tijdens ouderavonden of bij de

10-minuten gesprekken. Ook is het mogelijk om een individueel gesprek aan te vragen met de mentor van je kind.

Extra aandacht nodig

Als blijkt dat een kind op een ontwikkelingsgebied extra aandacht nodig heeft dan krijgt hij of zij daar in het spel een extra stimulans in aangeboden.

Indien noodzakelijk maakt de mentor een handelingsplan, waarin we beschrijven welke activiteiten we ondernemen ter ondersteuning en stimulans.

Er volgt in deze situatie een extra observatie wanneer je kind 3,5 jaar is. Zo kunnen we tijdig beoordelen of de geboden ondersteuning toereikend is of dat bijstelling van het plan vereist is.





Mikz als lerende organisatie

Permanent leren

Mikz kiest voor kwaliteit. Daarom bieden we medewerkers de ruimte om zich pedagogisch en persoonlijk te ontwikkelen. Dit doen we tijdens het dagelijks werk (coaching on the job) en door deelname aan trainingen en opleidingen. De komende jaren worden alle pedagogische medewerkers getraind door een bureau wat gespecialiseerd is in trainen en opleiden van medewerkers in de kinderopvang. De training van dit bureau sluit aan op onze pedagogische visie "de drie pedagogen".

Opleiding medewerkers

Daarnaast wil Mikz meer functiedifferentiatie. We streven naar een goede verdeling van pedagogische medewerkers opgeleid op MBO 3, MBO 4 en HBO niveau. Medewerkers die willen doorgroeien naar een hoger opleidingsniveau worden vanuit Mikz gefaciliteerd.

Pedagogische coaches

Mikz heeft twee pedagogische coaches. Deze coaches ondersteunen medewerkers op de groep. Zij observeren het pedagogisch handelen van medewerkers en bespreken hun zienswijze. Vaak maken we gebruik van beeldcoaching, zodat medewerkers zelf de effecten van het handelen op (jonge) kinderen terug kunnen zien. Daarnaast heeft Mikz 2 VE (Voorschoolse Educatie) coaches, die met name VE-medewerkers gaan ondersteunen.

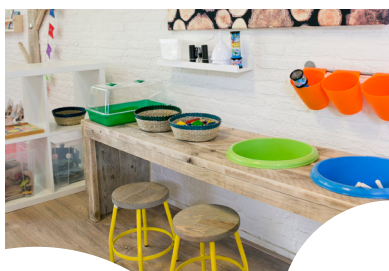
Elk jaar stelt Mikz haar opleidingsplan bij. Naast langdurige trainingen/opleidingen zorgen we ook voor korte trainingen als EHBO, bedrijfshulpverlening, themabijeenkomsten en het bezoeken van congressen. Om de interactie tussen pedagogische medewerkers en het servicebureau te versterken hebben we kwaliteitskringen. Een kwaliteitskring is een denktank waar beleid, nieuwe ideeën en literatuur worden besproken en beoordeeld. Zo hebben we o.a.. kwaliteitskringen voor baby's, inrichting, communicatie, VVE (Voor- en Voerschoolse Educatie), overblijven en ambassadeurs.

De toekomstige medewerkers

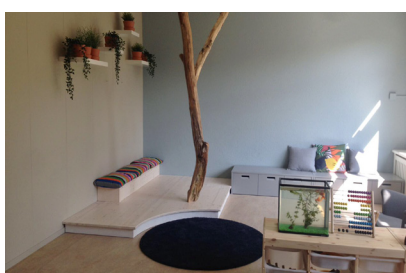
We bieden toekomstige beroepskrachten de kans om bij Mikz het vak te leren.

Op verschillende locaties is het mogelijk tijdelijk een pedagogisch medewerker in opleiding toe te voegen aan het team.

Derdejaars studenten pedagogisch medewerker kunnen na een positieve screening met behulp van de ontwikkelscan een arbeidsovereenkomst met Mikz krijgen. Zij worden dan incidenteel ingezet als tweede pedagogisch medewerker op een groep. BBL-ers worden naarmate zij vorderen met de opleiding geleidelijk aan meer ingezet als tweede beroepskracht.



‘Een rijke speelleeromgeving moedigt kinderen aan tot complexer spel’



2| Soorten kinderopvang

Kinderdagverblijf

Kinderdagopvang bieden we voor kinderen van 0 tot 4 jaar. Voor de specifieke mogelijkheden en openingstijden per locatie verwijzen we graag naar www.mikz.nl.

Babygroep

Voor de allerkleinsten bieden we een rustige, vertrouwde omgeving in de babygroep. Onze babyspecialisten bieden stimulerende activiteiten aan, passend bij de ontwikkelingsfase van het kind. Je baby zal zich bij ons spelenderwijs samen met leeftijdsgenootjes verder ontwikkelen.

Peutergroep

Vanaf 2 jaar bereiden we de peuters spelenderwijs voor op de basisschool. Terwijl ze lekker spelen, leren ze op meerdere ontwikkelingsgebieden tegelijk; zowel op het gebied van taal, rekenvaardigheden en motoriek, als op het sociaal-emotionele vlak. We zorgen voor veel uitdaging en stimuleren je peuter om met anderen de wereld te ontdekken.

Verticale groep

Op sommige kinderdagverblijven hebben we een verticale groep van 0-4 jaar. De belangrijkste voordelen van een verticale groep zijn dat kinderen langer bij elkaar zijn, dat broertjes en zusjes bij elkaar kunnen zijn en de jonge kinderen leren van de oudere kinderen.

Flex-opvang

Op een aantal locaties biedt Mikz flexopvang. Op de website vind je de locaties waar we dit aanbieden. Deze centra bieden opvang voor ouders die te maken hebben met een wisselend arbeidspatroon (ploegendiensten, continuurooster etc.) en/of afwijkende arbeidstijden. Mikz streeft er naar om een goede balans te vinden in de behoefte van ouders aan flexibele opvang, de rust op de groep (pedagogische kwaliteit) en een goede personeelsplanning. Zie voor meer informatie onze Tarieven Brochure 2019 of onze website.

Peuterspeelzaal

Voor kinderen van 2 tot 4 jaar kun je ook kiezen voor een peuterspeelzaal. Op de peuterspeelzaal is je kind 2 dagdelen per week welkom. De tijden van de peuterspeelzaal sluiten nagenoeg aan op de schooltijden. Het ochtenddagdeel is veelal van half 9 tot kwart voor 12 en het middagdagdeel van 13 uur tot 15 uur.

Buitenschoolse opvang (4-13 jaar)

Buitenschoolse opvang is mogelijk op vaste dagen (wekelijks of om de week).

Voorschoolse opvang (VSO)

Als je eerder opvang nodig hebt dan school begint, dan biedt VSO uitkomst. Je kind is welkom vanaf 07.30 uur en wij zorgen ervoor dat je kind op tijd in de klas zit.

Naschoolse opvang (BSO)

Na een drukke schooldag kan je kind bijkomen bij de BSO. Op een vast verzamelpunt halen wij je kind na school op. Op alle BSO-locaties bieden we opvang tot 18.30 uur.

Vakantieopvang

Ook tijdens de schoolvakanties is je kind welkom bij de BSO. Tijdens de vakantie-opvang werken we met thema's (Spetters) en Kiesdagen voor de 7+kinderen. Ook als je kind normaal gesproken geen gebruik maakt van de BSO, is het welkom tijdens de vakantie. Hiervoor kun je losse vakantiedagen inkopen. Opvang tijdens vakanties is mogelijk op hele dagen (07.30-18.30 uur) of halve dagen (07.30-13.00/13.00-18.30 uur). Belangrijk is om je minimaal drie weken van tevoren aan te melden voor de vakantieopvang (via het ouderportaal).

Tussen Schoolse Opvang – TSO (4-13 jaar)

Op een aantal basisscholen kunnen schoolgaande kinderen die tussen de middag overblijven, terecht bij de tussen schoolse opvang van Mikz. Die vindt plaats op de school van je kind.

TSO is in het eigen klaslokaal of in een speciaal hiervoor ingerichte plek, (bv. de aula). Wij bieden tussen schoolse opvang op alle schooldagen, behalve op woensdag.

Naast pedagogisch medewerkers van Mikz, helpen vrijwilligers mee de lunch prettig te laten verlopen. Beweegspecialisten stimuleren je kind om voor of na de lunch even goed te bewegen, bij voorkeur in de buitenlucht. Mikz begeleidt de vrijwilligers. De tussenschoolse opvang is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Mikz en de school. Belangrijke wijzigingen vinden dan ook plaats in overleg met de directie van de school, evenals de werving van de vrijwilligers.

Gastouderopvang (0-13 jaar)

Gastouderopvang is kleinschalige, flexibele opvang in een huiselijke omgeving voor kinderen van 0-13 jaar. Bij een gastouder komen per dag maximaal 6 kinderen tegelijk, waardoor er veel persoonlijke aandacht is.

Mikz bemiddelt tussen vraagouder en gastouder. Niet iedereen kan zomaar gastouder bij ons worden. Er vindt een zorgvuldige selectie plaats van gastouders. Wij stellen hoge eisen aan de vakbekwaamheid van de medewerkers en gastouders. Een prettige sfeer en aandacht voor kinderen en ouders staan centraal evenals de veiligheid, hygiëne en geborgenheid. Deskundigheidsbevordering en begeleiding dragen ertoe bij dat de eigen kwaliteiten van de gastouders verder versterkt worden.

Programma-aanbod

Wij gaan uit van de belevingswereld van het kind. Liever nog laten we alles wat we met de kinderen ondernemen voortkomen uit de inbreng van het

kind; het kind als inspiratiebron.

Kinderen zijn competent, nieuwsgierig en leergierig. Zo nodig zal de pedagogisch medewerker een kind uitnodigen en aanmoedigen tot deelname en het daarbij ondersteunen.

We kiezen bijv. voor open kasten, zodat je kind zelf speelgoed kan pakken en zo zelf kan bepalen waar mee te spelen of wat te ondernemen.

De pedagogisch medewerkers verdelen zich over de verschillende ruimten en activiteiten, zodat er overal voldoende begeleiding aanwezig is. Activiteiten worden regelmatig in thema- en groepsvorm aangeboden.

Voor- en vroegschoolse educatie (VVE)

We bieden alle kinderen van 2 1/2-4 jaar op onze locaties voorschoolse educatie, zodat hun start op de basisschool zo kansrijk mogelijk is. Mikz maakt verschil tussen een VVE-basis programma en een VVE-plus programma. Alle kinderen nemen deel aan het VVE-basisprogramma. Als kinderen extra ondersteuning nodig hebben dan kunnen zij deelnemen aan het VVE-plus programma, bestaande uit handelingsplannen, extra activiteiten (b.v. voor taalontwikkeling) en waarbij meerdere keren gemonitord wordt en waar nodig bijgesteld.

Of extra ondersteuning nodig is, beoordeelt het consultatiebureau aan de hand van landelijk vastgestelde richtlijnen voor doelgroep criteria.

Als ouder kun je erop vertrouwen dat je kind bij Mikz in betrouwbare en veilige handen is. Alle locaties van Mikz voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen en beschikken over de benodigde vergunningen voor het bieden van opvang. Ons beleid is erop gericht goede kwaliteit te bieden en te behouden.



3| Wet- en regelgeving



Veiligheid & Gezondheid

We besteden veel aandacht aan het voorkomen van situaties die de veiligheid en gezondheid van je kind in gevaar kunnen brengen. Hiervoor wordt per locatie een Veiligheid-en Gezondheidsplan gemaakt. Indien er belangrijke wijzigingen zijn in het gebouw wordt de risico-inventarisatie aangepast. Het beleid van Mikz is erop gericht dat kinderen leren omgaan met kleine risico's en door preventie het voorkomen van grote risico's. Dit is conform de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

Ongevallenbeleid

Een registratie van ongevallen is onderdeel van het veiligheid-en gezondheidsbeleid.

Noodsituaties en EHBO

In geval van een calamiteit, heeft elke locatie van Mikz een calamiteitenplan.

Met ontruimingsoefeningen controleren we jaarlijks of het plan in geval van nood ook echt werkt. We leiden medewerkers en gastouders op voor EHBO en/of bedrijfshulpverlening.

4-Ogenprincipe

Het 4-ogenprincipe houdt in dat een medewerker in een kinderdagverblijf (0-4 jaar) de werkzaamheden verricht, terwijl zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Bij Mikz werken we in principe altijd met twee pedagogisch medewerkers op een groep. Indien er minder kinderen zijn, voegen we twee groepen samen (bijvoorbeeld aan het

begin en einde van de dag). Op deze wijze is er altijd toezicht op elkaars handelen en is onze werkwijze en inrichting transparant en open. Het kan voorkomen dat er aan het einde van de dag één medewerker aanwezig is; omdat ouders dan hun kind ophalen is het vier-ogenprincipe ook voldoende geborgd.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Deze Meldcode helpt professionals om op een zorgvuldige wijze te handelen bij mogelijke signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Al onze pedagogische medewerkers zijn getraind om het volgens het stappenplan in deze Meldcode te handelen. Daarnaast gelden de volgende wettelijke verplichtingen:

- Elke medewerker in de kinderopvang, peuterspeelzaal en gastouderopvang (inclusief huisgenoten van gastouders) zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag en is opgenomen in het persoonsregister.
- Er vindt een continue screening plaats door de overheid, waarbij wordt nagegaan of een persoon een strafbaar feit heeft begaan dat een belemmering vormt bij het werken met kinderen.
- Alle medewerkers hebben een verplichting om aanwijzingen van gewelds- en zedendelicten door collega's te melden. Deze meldcode geeft aan hoe vervolgens als organisatie te handelen.

Verzekering

Mikz heeft een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering en een ongevallenverzekering.

Beroepskracht-Kind Ratio (BKR)

Per locatie en werksoort stellen we de indeling van de kinderen en pedagogisch medewerkers in groepen vast.

De samenstelling van de groep en leeftijd van de kinderen bepaalt hoeveel pedagogisch medewerkers er aanwezig zijn (beroepskracht-kind ratio op basis van de Wet Kinderopvang). Indien er weinig kinderen zijn, worden twee groepen samengevoegd (unit).

In het pedagogisch werkplan van de locaties kun je lezen hoe de samenstelling van de groepen is en welke groepen worden samengevoegd

Inspecties GGD & brandweer

Om te kijken of we voldoen aan de wettelijk gestelde eisen ten aanzien van de kwaliteit van kinderopvang en peuterspeelzaalwerk, voert de GGD in opdracht van de gemeente jaarlijks de controle uit en toetst daarbij o.a. de pedagogische praktijk en de risico-inventarisaties.

GGD-inspectierapporten zijn openbaar en zijn in te zien op iedere locatiepagina op onze website en op de website van het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De brandweer voert jaarlijks brandveiligheidscontroles uit.

4| Ik heb ingeschreven

Het eerste contact

Na ontvangst van het inschrijfformulier neemt de afdeling Klantadvies telefonisch contact op om de inschrijving te bespreken. Samen zoomen we in op de opvangbehoefte en de mogelijkheden vanuit Mikz.

Naar aanleiding van dit telefoongesprek ontvang je een overeenkomst voor de gewenste opvang (KDV, PSZ, GOB, BSO).

Met deze gegevens kun je, indien van toepassing, de kinderopvangtoeslag aanvragen bij de belastingdienst. Let op: ouders die gebruik maken van een peuterspeelzaal en tweeverdiener zijn, moeten kinderopvangtoeslag aanvragen. Kostwinners en uitkeringsgerechtigden kunnen gebruik maken van de gemeentelijke regeling voor peuterspeelzalen.

Intakegesprek

Een pedagogisch medewerker/mentor van de groep waarin je kind geplaatst is, neemt voorafgaand aan de plaatsing contact op voor een intakegesprek.

Het intakegesprek vindt plaats aan de hand van een intakeformulier. Het intakeformulier wordt voorafgaand aan het intakegesprek toegestuurd. Zo kun je dit thuis op je gemak invullen. Tijdens het intakegesprek worden ook de afspraken gemaakt over de manier waarop het wennen op de kinderopvang plaats vindt.

Wenbeleid

De basis voor een vertrouwensrelatie tussen ouders, kind en pedagogisch medewerker wordt gevormd in de eerste periode dat het kind op het kinderdagverblijf komt.

Het is belangrijk dat het contact zorgvuldig wordt opgebouwd met de pedagogisch medewerkers en met name met de mentor van je kind.

Instroom kinderdagverblijf

Nieuwe kinderen kunnen voorafgaand aan de plaatsingsdatum twee keer wennen voor de duur van maximaal twee uur per keer. In principe vindt dit plaats op de rustige dagdelen, zodat ouder en kind alle aandacht krijgen.

Instroom Buitenschoolse opvang

Op de BSO vragen we ouders om hun kind mee te nemen naar het intakegesprek. Op verzoek van de ouders kan de wijkmanager eventueel afspraken maken om voorafgaand aan de plaatsing een dagdeel na schooltijd kennis te komen maken.



5| Mijn kind gaat starten

Mentor

Elk kind wordt gekoppeld aan een mentor. De mentor is de persoonlijke begeleider van je kind en bewaakt het welbevinden van je kind tijdens het verblijf op de locatie. In principe vindt het intakegesprek plaats met de mentor. Uitgangspunt is dat ouders en de mentor elkaar minimaal één keer per week treffen.

De mentor bespreekt de ontwikkeling van het kind met ouders en maakt afspraken over de begeleiding en eventuele doorstroom wanneer van toepassing.

De mentor is ook verantwoordelijk voor het informeren van en bij collega's met betrekking tot relevante bijzonderheden en bevindingen over je kind. Op Ouderportaal zie je wie de mentor van je kind is; bij langdurige afwezigheid van de mentor, krijgt je kind een vervangende mentor.

Evaluatie na 3 maanden

Drie maanden na de start evalueren we met ouders. Zo krijgen we een beeld hoe ouders en kind de opvang ervaren. De input van deze evaluatie helpt ons daarnaast om interne processen waar mogelijk te verbeteren. Basis voor deze evaluatie is een door de ouder ingevulde vragenlijst, welke de mentor met je bespreekt.

Het formulier biedt naast een aantal vastgestelde onderwerpen (informatiedeling, verzorging, locatie) ruimte voor vragen en suggesties.

Observaties

Wanneer we vermoeden dat je kind een extra zorg- of ondersteuningsvraag heeft, wordt hij/ zij extra geobserveerd. Om na te gaan of je als ouder deze zorg met ons deelt nodigen we je uit voor een 10-minuten gesprek. We bespreken dan de inhoud van de observatielijst van het kindvolgsysteem.

Doorstromen

Om ervoor te zorgen dat je kind een zo goed mogelijke start krijgt in een nieuwe groep, op een andere locatie of op de basisschool, besteden we veel aandacht aan de doorstroom. Dat doen we als volgt:

Binnen het kindcentrum

Als ouders en mentor het er beiden over eens zijn dat een kind toe is aan doorplaatsing en er is ruimte op de betreffende groep dan maken we een afspraak met betrekking tot het wennen en de datum van definitieve (gehele of gedeeltelijke) doorplaatsing. Ouders worden altijd vooraf geïnformeerd over de doorstroom en het wenplan.

De mentor draagt bij doorstroom alle informatie over via een intern overdrachtsformulier en licht dit mondeling toe aan de nieuwe mentor. Op de nieuwe groep is vervolgens een kennismakingsgesprek met de nieuwe mentor. Met de ouder worden de overdrachtsgegevens doorgesproken en zo nodig aangevuld.

In het pedagogisch werkplan van de locatie staat de meest voor de hand liggende manier van wennen voor die locatie beschreven.

Overdracht aan de basisschool

Ook op de basisschool wordt de ontwikkeling van je kind gevolgd. Doordat in de leeftijd van 0-4 jaar het ontwikkelingsverloop van kinderen in beeld wordt gebracht kan de leerkracht van de basisschool zien of kinderen groeien in de ontwikkeling of dat de ontwikkeling juist stagneert.

Deze afstemming in de geboden en te bieden ontwikkeling noemen we een doorgaande ontwikkelingslijn.

Om deze lijn te waarborgen worden in de overdracht naar de basisschool gegevens uit de observatielijsten verwerkt.

Dit overdrachtsformulier wordt pas verstuurd naar de basisschool nadat het door de ouder is ingezien en voorzien is van een handtekening voor akkoord.

Wanneer je kind een indicatie heeft voor extra ondersteuning vindt er een 'warme overdracht' aan de basisschool plaats. Dit betekent dat de mentor op school langs gaat om de overdracht mondeling toe te lichten. Hierbij delen wij welke methode en manieren van aanpak zijn ingezet en welk effect dit heeft gehad. Zo wordt de zorg voor je kind optimaal met de basisschool afgestemd.

6| Praktische afspraken

Ziektebeleid en medisch handelen

De medewerkers van Mikz volgen de richtlijnen en adviezen van de GGD of van de behandelend arts. Verder is ons beleid in het omgaan met ziekte bij kinderen gebaseerd op onze pedagogische verantwoordelijkheid ten aanzien van het zieke kind en de groep. De ouder/verzorger blijft altijd eindverantwoordelijk voor het kind.

Medische wering

In enkele gevallen kunnen kinderen vanwege medische redenen de kinderopvang niet bezoeken. We hanteren hiervoor de richtlijnen van de GGD. Voor wering vanwege het niet bevoegd zijn voor medisch handelen hanteren we de wet BIG.

Bel gerust even met de locatie als je twijfelt of je kind naar de opvang kan.

Medisch handelen

Eenvoudige handelingen, zoals het verzorgen van schaafwondjes en verwijderen van pleisters, het toedienen van medicijnen anders dan injecties, mogen door het personeel uitgevoerd worden, mits de protocollen daarvoor gevolgd worden.

In uitzonderlijke gevallen kunnen ouders aan de locatie of de gastouder vragen medische handelingen wel te verrichten. Te denken valt aan het geven van sondevoeding, het meten van de bloedsuikerspiegel bij kinderen met diabetes door middel van een vingerprik en het gebruik van een epi-pen bij allergieën. Het uitvoeren van deze handelingen kan alleen onder strikte voorwaarden, welke zijn vastgelegd in een protocol medisch handelen.

Medicijngebruik

In principe worden er geen medicijnen verstrekt tenzij er een medische noodzaak bestaat vanuit de gezondheidstoestand van het kind. Voor toediening hanteren wij een protocol. Er worden geen medicijnen toegediend, zonder schriftelijke toestemming van de ouder.



Langdurig ziek

Het kan voorkomen dat je kind voor langere tijd ziek is, waardoor het langere tijd niet gebruik kan maken van de opvang. Denk hierbij aan een chronische ziekte of gebroken been. Neem in dit geval contact op met de afdeling Klantadvies om te kijken wat we kunnen betekenen qua betalingen en plaatsing.

Foto- en filmbeleid

Alle kinderen kunnen worden gefotografeerd of gefilmd tijdens hun verblijf op de locatie, tenzij de ouder nadrukkelijk heeft aangegeven op het intakeformulier dat het kind niet gefilmd of gefotografeerd mag worden.

Social mediabeleid

Ook voor verspreiding van (beeld)materiaal van je kind op (social) media dien je als ouder vooraf (via het intakeformulier) aan te geven dat beeldmateriaal op social media wel/niet is toegestaan.

Omgang met echtscheidingen

Gewoonlijk krijgen beide ouders de gebruikelijke informatie over hun kind. Tijdens en na een echtscheiding kan de situatie lastiger worden. Daarom hanteert Mikz een protocol voor omgang met echtscheidingen. Dit protocol draagt bij aan het maken van duidelijke afspraken tussen de opvang en het gezin, rekening houdend met het wettelijk recht op omgang en informatie.

Wettelijk recht op informatie

Elke ouder met ouderlijk gezag heeft recht op informatie, gescheiden of niet. Op het moment dat één van beide ouders geen gezag meer heeft over het kind, mocht dat zo bepaald zijn door een rechter, blijft het recht op informatie bestaan. Het uitgangspunt is namelijk dat ook de niet-gezaghebbende ouder betrokken wil blijven bij het wel en wee van zijn/haar kind.

De ouder kan rechtstreeks informatie inwinnen bij de opvang over de dagindeling, heeft het kind het naar de zin, heeft hij vriendjes etc. Bij vragen over de andere ouder, of de thuissituatie verwijzen wij de niet-gezaghebbende ouder naar de gezaghebbende ouder.

Omgangsverbod

Bij kinderen van wie de ouders gescheiden leven en er een omgangsverbod is voor een ouder met het kind wordt het kind niet meegegeven aan de betreffende ouder.

Ouders dienen dan een kopie van het gerechtelijk omgangsverbod te overhandigen welke op de groep en op kantoor van de locatie in het dossier wordt bewaard.

Veiligheid in de praktijk

Je kind ophalen

Tijdens het intakegesprek wordt vastgelegd door wie een kind opgehaald mag worden.

Hiervan kan alleen afgeweken worden als je de pedagogisch medewerkers hiervan tijdig op de hoogte stelt.

Slapen

Voor de veiligheid van je kind hanteren we het protocol veilig slapen. Dit protocol is van toepassing op alle locaties dagopvang en gastouders die kinderen begeleiden in de leeftijd tot twee jaar.

Het protocol beschrijft de richtlijnen voor de slaapkamer, het bed, de temperatuur en hoe te handelen bij calamiteiten.

Uitstapjes

Wanneer kinderen voor een uitstapje worden meegenomen buiten het terrein van de locatie, wordt altijd gehandeld volgens het protocol uitstapjes voor kinderen tot 13 jaar.

We hanteren duidelijke kaders waaraan een uitstapje en het vervoer van en naar de betreffende locatie moeten voldoen.

Bij gerichte uitstapjes worden ouders vooraf ingelicht. Je bepaalt zelf of je kind mag deelnemen. Voor kortstondige uitstapjes, zoals een wandeling nabij de locatie, wordt de ouders bij het intakegesprek om toestemming gevraagd.

Gebruik openbare weg

Vanwege mogelijke risico's bij het gebruik van de openbare weg is er een duidelijk protocol dat de kaders beschrijft voor verplaatsing te voet, per Stint (eventueel na hernieuwde goedkeuring), per bolderwagen, bij gebruik eigen auto, per taxi en per eigen bussen. Hierin staan ook de wettelijke richtlijnen voor het gebruik van autostoeltjes.

Hygiëne

Kinderen hebben een lage weerstand en zijn daarom extra kwetsbaar. Zij hebben een grotere kans op het oplopen van een infectieziekte via andere kinderen en het gebruik van gezamenlijke spullen en toiletten. Een hygiënische omgeving is belangrijk voor de gezondheid van het kind. Alle Mikz-medewerkers werken volgens vastgestelde richtlijnen en normen voor hygiëne en schoonmaak.

Hygiëne bij verschonen

Kinderen worden met grote regelmaat gecontroleerd op verschoningsbehoefte. Onze verschoonplaatsen zijn in de buurt van een kraan met zeep en papieren doekjes en zijn gescheiden van de voedselbereidingsplaats. Verschoningskussens zijn van glad en afwasbaar materiaal en worden na elke verschoning schoongemaakt.

Bij gebruik van crèmes wordt handbescherming gebruikt.

Gebruikte luiers worden direct na het verschonen in een afgesloten afvalcontainer weggegooid.

Hygiëne bij eten

Voor en na het eten wassen alle kinderen de handen en zo nodig de gezichten. Elk kind heeft een eigen washandje, dat na gebruik in de was gaat.

Voeding

Mikz wil graag een bijdrage leveren aan de gezonde leefstijl van kinderen en vindt het haar verantwoordelijkheid kinderen op een positieve manier te stimuleren om gezond en gevarieerd te eten.

Wij houden rekening met kinderen die een vorm van voedselallergie of voedselintolerantie hebben. De richtlijnen zijn terug te vinden in ons voedingsbeleid.

Eetmomenten

Mikz gaat ervan uit dat kinderen thuis ontbeten hebben voordat zij naar de opvang komen. In geval van overmacht kan hiervan incidenteel afgeweken worden en kunnen kinderen hun meegebrachte ontbijt aan tafel nuttigen. Het samen eten is een rustmoment in de dag en het gezamenlijk aan tafel zitten draagt bij aan de sociale ontwikkeling.

Het Voedingscentrum adviseert maximaal zeven eetmomenten per dag. Tijdens hele dagopvang (kdv, bso en gastouderopvang) zijn er maximaal vier eetmomenten waarvan er minimaal één fruitmoment (met vers fruit en in gevarieerd aanbod) en één broodmaaltijd is.

Tijdens de BSO-opvang na schooltijd zijn er maximaal twee eetmomenten en tijdens de BSO-opvang op een lange middag na schooltijd zijn er maximaal drie eetmomenten.

Mikz kiest voor een gezond voedingsbeleid;

- water drinken
- gezonde traktaties
- gezond broodbeleg

Fles- en borstvoeding baby's

Baby's eten en drinken volgens hun eigen schema. De borstvoeding of flesvoeding wordt van thuis meegebracht. Als ouders dat willen is er gelegenheid om zelf borstvoeding te komen geven.

Flesvoeding dient per voeding afgemeten in poedervorm meegebracht te worden met vermelding van de naam van je kind. Dit in verband met de richtlijn van het RIVM die bepaalt dat voeding niet vooraf mag worden aangemaakt. Het is raadzaam om ook reserve poeder mee te brengen.

Maaltijd baby's

Voor kinderen tot 1 jaar kun je zelf een warme maaltijd meebrengen. Dit krijgt je kind op de locatie. De ouder is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van het meegebrachte eten.

Warme maaltijdservice

Op verschillende Mikz locaties bieden wij de mogelijkheid om kinderen vanaf 1 jaar een warme maaltijd te laten eten.

De warme maaltijd wordt verzorgd door Appetito. Zij bieden gezonde producten, zonder kunstmatige kleur- en zoetstoffen en zonder fosfaten in de vleesproducten. Dit wordt diepgevroren geleverd en door ons in een heteluchtoven gaar gestoomd.

Het menu is afwisselend. Dit wordt per locatie per dag samengesteld. Appetito biedt ook mogelijkheden voor diëten.

Mee eten kan op vaste dagen of middels de aanschaf van een strippenkaart.

Appetito wordt aangeboden bij voldoende vraag per locatie. Je kun dit navragen bij de locatie of via klant@mikz.nl/0416-369 660.

Traktaties

De traktaties die kinderen aangeboden krijgen, passen binnen het gezonde voedingsbeleid van Mikz. De locatie beschrijft in het pedagogisch werkplan op welke wijze er feestgevierd wordt. We houden ook bij feestdagen als Sinterklaas, Kerst en Pasen rekening met de keuze van gezonde voeding.

Allergieën

Omdat een allergie of intolerantie grote gevolgen kan hebben voor de gezondheid en veiligheid van een kind is registratie van de specifieke gegevens van je kind belangrijk.

Wij vragen ouders de allergiekaart duidelijk en leesbaar in te vullen. Hierop vermeld je onder meer een beschrijving van de klachten en de handelwijze voor de eventuele noodmedicatie. Daarvan wordt niet afgeweken.

Locatie-eigen afspraken

Op de locatie van je kind kunnen aanvullende afspraken gemaakt worden. Informeer hiernaar op de groep van je kind of kijk in het pedagogisch werkplan van je locatie.



7| Mikz Ouderportaal



Inloggen

Jaamo Ouderportaal; eenvoudig in te loggen met je email adres

Het ouderportaal is bereikbaar via www.mikz.nl waar je in de menubalk kunt kiezen voor ouderportaal. Je kunt inloggen met de inloggegevens die je ontvangen hebt in de mail.

Wat zie je in het ouderportaal?

In ons ouderportaal zie je de gegevens van jou als ouder/verzorger samen met de gegevens van je kind(eren). Ook de foto's en berichten worden hierin getoond.

Je kunt een aanvraag (ruilen of extra) indienen voor de opvang die je afneemt of een structurele wijziging doorgeven. Ook de ingeplande dagen zijn op het rooster te zien.

Door rechts bovenaan op je naam te klikken, kun je je eigen gegevens inzien en aanpassen. Het zou fijn zijn als je je profiel wil controleren en indien nodig aanpassen. Bij je naam vind je ook de handleiding. Kijk gerust eens rond!

Veelgestelde vragen over Jaamo ouderportaal

Algemeen

* Is er een app beschikbaar?

Ja, die hebben we zeker! De app is te vinden onder 'Mikz ouderportaal'.

* Is er een handleiding over Jaamo beschikbaar?

Ja, die is voor alle ouders inzichtelijk. Wanneer je bent ingelogd kun je rechts bovenin kiezen voor je profiel en aansluitend voor de handleiding. Hier vind je de meest gebruikte handelingen

terug.

Gegevens inzien, wijzigingen en notificaties

* Hoe kan ik mijn gegevens (bijv. adres) wijzigen?

Na inloggen kies je rechts bovenin voor 'mijn profiel'. Hier kun je je gegevens bijwerken. Hier kan tevens voor ouders een (zelfgekozen) profielfoto worden toegevoegd.

* Kan ik een adreswijziging doorgeven voor mijn partner?

Nee, dat is niet mogelijk. Iedere ouder heeft een eigen inlog voor Ouderportaal en dient ook zelf de gegevens aan te passen indien nodig. Gezien de nieuwe AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) is dit niet anders in te richten.

* Ik kan sommige gegevens (zoals allergieën en medicijnen) niet wijzigen in het ouderportaal. Hoe komt dat?

Het is momenteel inderdaad niet mogelijk om deze wijzigingen in het ouderportaal door te voeren. Hier wordt hard aan gewerkt. Mochten er dringende zaken zijn die van belang zijn voor onze pedagogisch medewerkers op de groep dan kan dit per mail aan ons doorgegeven worden. Wij kunnen dit handmatig voor je aanpassen.

* Ik wil graag de profielfoto van mijn zoon/ dochter wijzigen in het ouderportaal, hoe doe ik dat?

Het is niet mogelijk om zelf de profielfoto te wijzigen. Er zal vanuit de groep een nieuwe foto gekoppeld worden.

* Klopt het dat ik geen melding krijg als er een verslag of nieuwe foto's zijn?

Ja, dat klopt. Deze mogelijkheid hebben we op dit moment niet, we hopen dit in de toekomst weer

wel te kunnen realiseren.

*** Hoe dien ik een nieuwe opvangwens in?**

Wanneer je bijvoorbeeld uitbreiding wil aanvragen of doorstroom naar de BSO kies je voor 'aanvragen' en vervolgens voor 'structurele wijziging'. In de tekst kun je de opvangwens doorgeven. Wij nemen telefonisch contact op om de wens door te nemen.

Het vaste rooster

*** Er klopt iets niet in de planning onder 'ingeplande dagen'. Wat kan ik hieraan doen?**

Wanneer de planning niet overeen komt met hetgeen bevestigd is in het contract kun je direct contact opnemen met de afdeling klantadvies via klant@mikz.nl of 0416-369660.

*** Ik zie mijn zoon/dochter twee keer voorkomen in het ouderportaal. Hoe kan dat?**

Dat is mogelijk wanneer er gebruik wordt gemaakt voor zowel TSO als BSO of VSO. Dit zijn 2 aparte rechtspersonen en we werken hierin met 2 aparte planningen. Aanvragen van extra opvang kunnen vanuit de app voor beide opvangsoorten gedaan worden.

Ruildagen, afmeldingen en extra opvang (n.v.t. op PSZ)

*** Klopt het dat de pedagogisch medewerkers op de groep geen antwoord meer kunnen geven op ruildagen of extra opvang?**

Ja, dat klopt. Deze taak is weggelegd bij onze roosteraars. Zij beoordelen of er ruimte is op de groep. Op die manier worden aanvragen in een eerlijke volgorde in behandeling genomen.

*** Ik wil een hele opvangdag ruilen naar twee halve dagen. Kan dat?**

Nee dat kan helaas niet. Wanneer je een hele dag afneemt kan deze geruild worden voor een hele dag. Bij een halve dag gelden dezelfde regels. We verwijzen naar de spelregels van onze ruilservice voor een volledig overzicht van de voorwaarden.

*** Ik wil een halve opvangdag aanvragen met tegoed van een afmelding. Kan dat?**

Ja, dat is mogelijk. Je kunt het tegoed van een gehele dag inzetten voor een halve dag opvang. Het resterende tegoed komt daarbij te vervallen. Je kunt er ook voor kiezen een halve dag extra in rekening te laten brengen.

*** Klopt het dat ik geen halve dag meer kan**

afmelden als ik een contractuele hele dag afneem?

Ja, dat klopt. Bij afname van een hele dag kan ook alleen de gehele dag afgemeld worden.

*** Klopt het dat ik 24 uur van te voren mag afmelden en alsnog tegoed krijg?**

Ja, dat klopt. Wanneer je 1 werkdag (gezien als 24 uur) van te voren afmeldt ontstaat er een tegoed. Het is wel noodzakelijk dat er eerst een afmelding wordt gedaan alvorens het ingezet kan worden voor een ander opvangmoment.

*** Hoe kan ik een ruildag inplannen?**

Om een ruildag in te plannen dient er eerst een dag afgemeld te worden. Je kan dan vervolgens een nieuwe aanvraag doen en kiezen voor een ruilaanvraag. Wanneer er tegoed beschikbaar is kan dat op dit moment ingezet worden.

*** Klopt het dat ik pas 2 weken voor de afgemelde datum gebruik kan maken van het tegoed?**

Ja, dat klopt. Wanneer je afmeldt voor bijv. 19 april, komt er tegoed beschikbaar wat per 5 april ingezet kan worden voor een ander moment. Dit tegoed komt dan ook pas 5 april beschikbaar.

*** Klopt het dat ik niet meer dan 10 keer mag ruilen?**

Ja, dat klopt. We hebben dit op maximaal 10 keer gezet om het beheersbaar te houden. Om dit te compenseren is de termijn van een ruildag verlengd naar 365 dagen na de afgemelde datum.

Vakantieopvang

*** Klopt het dat ik bij het aanvragen van opvang tijdens vakanties of studiedagen de opvangtijden niet kan wijzigen bij de BSO opvang?**

Ja, dat klopt. Je krijgt mogelijk alleen het tijdvak te zien van de reguliere BSO opvang. Wanneer de tijden afwijken van dit tijdvak dient de ouder hierover een opmerking te maken. Bij het beoordelen van de aanvraag zullen de tijden door ons worden aangepast.

Spelregels ruilen

Zie ouderportaal voor de spelregels bij ruilen.

Mikz Ruilservice

Om stabiliteit van de groepen, het gevoel van veiligheid voor het kind en daarmee de pedagogische kwaliteit van de opvang te

bevorderen, komen kinderen zoveel als mogelijk op vaste dagen naar Mikz kinderopvang. Het kan echter voorkomen dat je als ouder op een andere dag opvang nodig hebt voor je kind(eren).

We bieden ouders deze mogelijkheid. Je kunt een extra opvangdag afnemen, of eventueel gebruik maken van een inhaaldag. Hiervoor gelden een aantal spelregels.

Vanaf 1 maart 2019 – Nieuwe spelregels

Zie ouderportaal voor de actuele spelregels bij ruilen.



8| Financieel

Berekening van de kosten

Wat zijn de bruto kosten?

Mikz factureert de bruto kosten voor kinderopvang/peuterspeelzaal en BSO. Dit zijn de kosten voor kinderopvang vóór aftrek van eventuele kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst. Dit zijn dus de kosten die je als ouder rechtstreeks aan Mikz betaalt.

Hoe berekent Mikz de bruto kosten per maand?

De berekening voor de bruto kosten per maand aan Mikz is:

aantal opvanguren per week x het aantal weken – betreffende feestdagen x bruto uurtarief / 12 maanden

Kosten peuterspeelzaal voor ouders die geen recht hebben op kinderopvangtoeslag

Deze ouders ontvangen een factuur op basis van de netto kosten van de peuterspeelzaal. Hiervoor dien je een inkomensverklaring van de Belastingdienst, een verklaring 'geen recht op kinderopvangtoeslag' en drie recente salarisstroken te overleggen. Vanuit deze gegevens wordt de inkomensafhankelijke ouderbijdrage (zelfde tabel als die van de Belastingdienst) vastgesteld en de netto kosten berekend op basis van het aantal uren voor gebruik van de peuterspeelzaal per week.

Herberekening kosten bij tussentijdse stopzetting

De contracten met 40 of 48 weken ontvangen bij tussentijdse stopzetting een herberekening van de kosten

Voorbeeld 1

KDV 52 weken pakket met opvang op dinsdag en donderdag de hele dag

Berekening

$11u \times 2 \text{ dagen} = 22u \text{ p/week}$

$22u \times 52 \text{ weken} - 22 \text{ feestdagen} =$

$1122 u \text{ p/jaar}$

$1122 u \times €8,02 = €8.998,44 \text{ p/jaar}$

$€8.998,44 / 12 \text{ maanden} = €749,87 \text{ p/maand}$

Voorbeeld 2

BSO schoolweken op maandag 15.00-18.30u

Berekening *

$3,5u \times 40 \text{ weken} - 3,5 \text{ feestdagen} =$

$133 \times €7,56 = €1005,48$

$€1005,48 / 12 \text{ maanden} = €83,79 \text{ p/maand}$

Voorbeeld 3

BSO schoolweken op maandag 15.00-18.30u + inkoop 5 vakantiedagen

Berekening *

$3,5u \times 40 \text{ weken} - 3,5 \text{ feestdagen} =$

$133 \times €7,33 = €974,89$

$€974,89 / 12 \text{ maanden} = €81,24 \text{ p/maand}$

5 vakantiedagen a 11u = 55 uur

$55u / 12 \text{ maanden} = 4,58u \text{ p/maand}$

$4,58 \times €7,33 = €33,57$

$81,24 + €33,57 = €114,81 \text{ p/maand}$

*** 3,5 feestdagenuren is alleen voor scholen met eindtijd tussen 15 en 15.25 uur**

Wat zijn de netto kosten?

De netto kosten zijn de kosten na aftrek van eventuele kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst.

Voor een berekening van de netto kosten zijn inkomensgegevens en het aantal arbeidsuren per week bepalend.

Via de rekenhulp op onze website www.mikz.nl kun je met deze gegevens een berekening van de netto kosten maken.

[Rekenhulp](https://www.mikz.nl/rekenhulp/)

<https://www.mikz.nl/rekenhulp/>

Voor persoonlijk advies kun je ook contact opnemen met onze afdeling Klantadvies, bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0416-369 660 (keuze 1) of klant@mikz.nl.

Kinderopvangtoeslag

Kinderopvangtoeslag is een tegemoetkoming voor ouders in de kosten van de kinderopvang en peuterspeelzaal.

Je kunt kinderopvangtoeslag berekenen, aanvragen en wijzigen op de website van de Belastingdienst www.toeslagen.nl.

Of en wanneer je recht hebt op kinderopvangtoeslag vind je terug op: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kinderopvangtoeslag.

Hoeveel toeslag je krijgt, hangt onder andere af van het inkomen en leefsituatie. En hoeveel kinderen uit het gezin naar de opvang/peuterspeelzaal gaan.

Betaalwijze

Wij factureren maandelijks vooraf uiterlijk op de 15e van de maand. Tussen schoolse opvang (overblijven), flexopvang op wisselende dagen en extra ingekochte opvang factureren we achteraf. Valt de facturering in het weekend of op een feestdag, dan factureren wij de dag daarvoor.

Betaling geschiedt maandelijks per automatische incasso op uiterlijk de 25e van de factuurmaand. De machtigingskaart wordt bij het contract verstrekt, wanneer je deze bij de inschrijving nog niet hebt ingevuld.

Indien je geen gebruik maakt van automatische incasso, dan dien je ervoor zorg te dragen dat de betaling uiterlijk op de 25e van de factuurmaand voldaan is.

Uitblijven van betaling

Je bent in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum, zijnde de 25e van de maand waarin gefactureerd is.

Mikz zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een betalingsherinnering en geeft gelegenheid, binnen 14 dagen na dagtekening alsnog te betalen.

Als na het verstrijken van de gestelde termijn het bedrag nog niet betaald is, stuurt Mikz een ingebrekestelling en geeft gelegenheid binnen 14 dagen na dagtekening te betalen.

Indien je niet aan de ingebrekestelling voldoet binnen de gestelde termijn geeft Mikz een

incassobureau of gerechtsdeurwaarder de opdracht de openstaande bedragen alsnog te innen. Het bedrag wordt verhoogd met de wettelijke rente en incassokosten inclusief de daarover verschuldigde btw.

Opvang wordt gelijktijdig met de overdracht naar incassobureau of gerechtsdeurwaarder beëindigd en dit wordt schriftelijk bevestigd.

Betalingsregeling

Indien je op enig moment niet aan de betalingsverplichtingen kan voldoen, kun je via boekhouding@mikz.nl een verzoek indienen voor een betalingsregeling, ter voorkoming van opzegging van de overeenkomst.

Dit verzoek moet bij Mikz ingediend zijn, voordat de betalingstermijn, genoemd in de betalingsvoorwaarden, verstreken is. Bovendien geef je in dit geval een machtiging voor automatische incasso.

Tussentijdse opzegging

Contracten lopen door tot wederopzegging. Je kunt je contract tussentijds opzeggen door ons schriftelijk via klant@mikz.nl te informeren o.v.v. je debiteurennummer, de naam van je kind, welke dag(en) en locatie de opzegging betreft en per wanneer je wilt opzeggen. We hanteren één maand opzegtermijn.

Bij het 48 weken pakket en schoolweken pakket zal de opvang worden herberekend op basis van het aantal werkelijke opvang-uren.

9| Communicatie

Bij Mikz gebeurt elke dag wel iets bijzonders, want er valt veel te ontdekken en te verwonderen voor je kind(eren). Deze ontdekkingen delen we graag met de ouders. Dat doen we op verschillende manieren.

Face to face

Met het intakegesprek, oudergesprekken, tijdens het brengen en halen van je kind en natuurlijk altijd indien je behoefte hebt aan meer informatie (op afspraak).

Ouderportaal

Het Ouderportaal is het communicatiemiddel tussen Mikz en de ouder. Belangrijk is om bij de start gelijk in te loggen, zodat je geen belangrijke informatie mist.

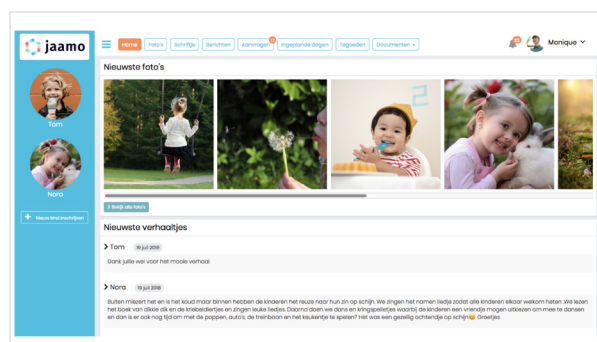
Via het Ouderportaal maken we foto's en plaatsen we korte verslagen in het digitale schriftje en fotoboek voor de jongere kinderen (0-4 jaar. Zo blijf je goed op de hoogte van het 'welbevinden' van je kind op de locatie.

Nieuwsbrieven

Regelmatig ontvang je een digitale Nieuwsflits vanuit de locatie. Via deze Nieuwsflits lees je actuele informatie over de locatie, de activiteiten, het thema etc.

Website

Op de website vind je informatie over: onze locaties, missie, visie, organisatie, de rekenhulp etc. Ouderportaal is het communicatiemiddel voor ouders die al klant zijn bij Mikz. Je kunt via de website inloggen op het Ouderportaal, nog handiger is om gebruik te maken van de Mikz-app.



Handige Mikz-app voor ouders

Facebook

Ontdek de wereld van je kind via facebook/ mikz. Hier plaatsen we berichten en foto's van uiteenlopende activiteiten van alle Mikz locaties. Uiteraard volgen we hierbij het social media- en foto/filmbeleid (zie hoofdstuk 6).

Jaarlijkse communicatie

- Mikz-gids
- Tarievenbrochure
- Pedagogisch werkplan van het kindcentrum van je kind(eren).
- Veiligheid- en Gezondheidsplan van het kindcentrum van je kind(eren)

Deze documenten zijn te vinden op ons ouderportaal.

10| Ouderbetrokkenheid

Wij willen graag met ouders in gesprek! Bij de dagelijkse overdracht bij het brengen en halen, tijdens een individueel gesprek, de ouderavonden of bij de 10-minuten gesprekken. Wij vinden het belangrijk dat ouders weten hoe het met hun kind gaat op de opvang en wat daar gebeurt. Ouderbetrokkenheid vinden we bovendien belangrijk om de kwaliteit van onze organisatie te waarborgen. Dat kan op verschillende manieren.

Lokale oudercommissie

Op alle locaties van Mikz kun je als lid van de oudercommissie meedenken en adviseren over de belangen van ouder en kind. Ook voor het Gastouderbureau is er een oudercommissie. Gevraagd en ongevraagd denk je als ouder in de oudercommissie mee over allerlei beleidsmatige en praktische zaken: openingstijden, tarieven, voeding, pedagogiek, veiligheid en gezondheid. Als oudercommissielid onderhoud je nauwe contacten met de wijkmanager of manager gastouderopvang.

Denk of praat je graag actief mee over de belangen van kinderen en ouders bij Mikz? Wil je lid worden van een oudercommissie of vrijblijvend een keer een vergadering bijwonen? Vraag dan meer informatie op de opvanglocatie van je kind. Wij waarderen je inbreng!

Werkwijze

De oudercommissie bepaalt zelf haar werkwijze en legt deze schriftelijk vast in een huishoudelijk reglement (art. 58, lid 4, Wet kinderopvang). Dit huishoudelijk reglement bevat geen regels die in strijd zijn met hetgeen de Wet kinderopvang voor oudercommissies heeft bepaald.

Centrale oudercommissie

Mikz heeft ook een Centrale Oudercommissie. In deze Centrale Oudercommissie worden de oudercommissies door één of meer afgevaardigden van de lokale oudercommissies vertegenwoordigd. De centrale oudercommissie heeft minimaal drie keer per jaar overleg met de

directeur-bestuurder van Mikz. Deze commissie geeft gevraagd en ongevraagd advies over het beleid op organisatieniveau. De directie van Mikz stelt het 'klankbord' van deze Centrale Oudercommissie voor strategische beleidszaken zeer op prijs.

Adviesrecht

De oudercommissie wordt in ieder geval in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit van de organisatie met betrekking tot de volgende onderwerpen:

- De uitvoering van het kwaliteitsbeleid
- Het pedagogisch beleid
- Het algemene beleid op het gebied van voeding, veiligheid en gezondheid
- De openingstijden
- Het beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten voor de kinderen
- De vaststelling of wijziging van een regeling inzake klachten
- Wijziging van de prijs van kinderopvang

Oproep: Laat je stem horen en meld je aan bij de oudercommissie van je kindcentrum!

Meer informatie: zie de brochure medezeggenschap ouders Mikz of de site Boink (Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang & Peuterspeelzaal) www.boink.info.nl.



11| Tevredenheid en klachten



Wij willen dat jouw kind(eren) een geweldige tijd heeft bij Mikz en dat jij als ouder je gezien en gehoord voelt. Natuurlijk vinden we het fijn om complimenten krijgen. Maar een kritische noot of klacht stelt ons in staat om ons aanbod en werkwijze nog meer af te stemmen. We hebben niet op alle wensen en behoeften een aanbod, maar dat kunnen we dan ook goed uitleggen.

Tevredenheidsmeting

Tevredenheid is voor ons een graadmeter voor de kwaliteit van onze opvang. Vandaar dat wij ouders met regelmaat uitnodigen voor een online tevredenheidsonderzoek. Het gaat om een vragenlijst die geanonimiseerd via internet ingevuld kan worden. De resultaten van de tevredenheidsmetingen nemen wij mee in onze beleidsontwikkelingen. Daarnaast ontvang je drie maanden na de start van de opvang een evaluatieformulier. Op dit formulier is ruimte voor tips en suggesties.

Klachtenregeling

Het kan voorkomen dat je een keer minder tevreden bent. Heb je ongenoegen of een klacht, bespreek dit dan eerst met de betreffende medewerker en eventueel met de wijkmanager. Kom je er samen niet uit, maak je klacht dan aan ons bekend via klacht@mikz.nl.

Wij behandelen je klacht dan volgens het interne klachtreglement KDV of het interne klachtreglement GOB. Kom je er met Mikz niet uit, dan kun je contact opnemen met de Geschillencommissie kinderopvang.

Klachtenloket

Kun je je niet vinden in het uiteindelijke resultaat van de interne klachtenprocedure? Of leg je je klacht liever aan een onafhankelijke instantie voor? Neem dan contact op met Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is te bereiken via info@klachtenloket-kinderopvang.nl of via tel. 0900-1877.

Geschillencommissie

Je kunt ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang (en Peuterspeelzalen), Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag.

Nadere informatie hiervoor is te vinden op de volgende pagina van de website van de geschillencommissie:
<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang>

12| Samenwerking

We werken eerst en vooral samen met ouders aan de ontwikkeling en het welbevinden van elk kind. We werken daarnaast samen met onderwijs, zorg, sport, cultuur, gemeenten en vele andere organisaties. We ondersteunen en versterken elkaar door kennisdeling en ondersteuning.



Gemeenten

Binnen alle gemeenten waar wij opvang bieden hebben wij een nauwe samenwerking. Op gemeentelijk niveau kun je hierbij denken aan:

- Gemeente Waalwijk
- Gemeente Heusden
- Gemeente Loon op Zand
- Team WijZ – gemeente Waalwijk
- Taalimpuls (VVE)
- Kentalis
- Baanbrekers en vluchtelingenwerk
- Combinatiefunctionaris
- Onderwijs; basisscholen, mbo- en hbo opleidingen, intern begeleiders
- ContourdeTwern

Zorg 1e lijn

Als Mikz signaleert dat kinderen extra zorgbehoefte hebben, verwijzen we ouders naar de eigen huisarts of het consultatiebureau. Deze kunnen vervolgens doorverwijzen naar een logopedist, een kinderfysiotherapeut of naar een speciale beweeggroep voor kinderen.

We werken nauw samen met GGD jeugdgezondheidszorg, welke de ontwikkeling en gezondheid van kinderen (met name van 0 tot 4 jaar) volgen.

Zorg 2e lijn

Voor zorg in de tweede lijn zijn onder meer de volgende organisaties bij ons in beeld: Bureau Jeugdzorg, Stichting MEE, Veilig thuis, Juvans maatschappelijk werk, Amare Zorg en Thebe thuiszorg.

Sportclubs en verenigingen

We werken nauw samen met sportclubs en verenigingen. Zo zijn verschillende van onze BSO-locaties gevestigd in een scoutinggebouw of bij een sportvereniging. Dit maakt het op verschillende locaties mogelijk om BSO en sport (bv. hockey of voetbal) te combineren. Daarnaast maken we gebruik van sportdocenten van het Beweegebureau. Zij verzorgen een professioneel sportprogramma op de BSO.

Overige samenwerking

We zoeken voor activiteiten ook samenwerking met bijvoorbeeld: kinderboerderij, kerk, bejaardenhuizen, winkels, creativiteitscentra en bibliotheken.



Ontvang FLO, DUNK
of een ander bijzonder
dier en ontdek samen
de wereld met Mikz!



www.mikz.nl