

RZIJN | KINDEROPVANG EN WELZIJN |  
INFORMATIEGIDS KINDERDAGOPVANG, PEUTERSPEELZAAL EN BSO



# Informatiegids

Kinderdagopvang, Peuterspeelzaal en BSO



[www.rzijn.nu](http://www.rzijn.nu)

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Opvang mogelijkheden .....</b>	<b>5</b>
1.1 Kinderdagopvang.....	6
1.2 Vaste en flexibele opvang .....	6
1.3 Buitenschoolse opvang.....	6
1.4 Voorschoolse opvang .....	6
1.5 Vakantie opvang.....	6
1.6 Flexibele opvang.....	7
1.7 Peuterspeelzaal.....	7
<b>2. Werkwijze .....</b>	<b>8</b>
2.1 Visie .....	8
2.2 Medewerkers .....	8
2.3 Mentorschap .....	9
2.4 Pikler .....	9
2.5 Piramide .....	9
2.6 Pedagogisch beleid en werkplannen.....	10
2.7 Kwaliteit.....	10
2.8 Veiligheid en gezondheid .....	10
2.9 Milieu.....	11
<b>3. Aanmelding en plaatsing.....</b>	<b>11</b>
3.1 Offerte .....	11
3.2 Kosten aanmelding kinderopvang/ peuterspeelzaal.....	11
3.3 Overige kosten.....	12
3.4 Extra dagdelen.....	12
3.5 Verruimde opvang.....	12
3.6 Betalingscondities .....	12
3.7 Plaatsingscriteria .....	13
3.8 Plaatsingsprocedure .....	13
3.9 Doorstroming .....	13
3.10 Huisbezoeken (kinderdagopvang en peuterspeelzaal) .....	14
3.11 Gewenning .....	14
3.12 Wijziging en beëindiging opvang.....	14
<b>4. Praktische informatie .....</b>	<b>15</b>

4.1	Openingstijden .....	15
4.2	Halen en brengen .....	15
4.3	Afmelden .....	16
4.4	Vakanties .....	16
4.5	Dagelijkse verzorging.....	16
4.6	Dagindeling.....	17
4.7	Spullen van kinderen .....	17
4.8	Ziekte .....	17
4.9	Medisch handelen .....	17
4.10	Verzekeringen.....	17
4.11	Omgang met persoonsgegevens .....	187
4.12	Zorg voor jeugd Groningen .....	18
<b>5.</b>	<b>Contact met ouders .....</b>	<b>18</b>
5.1	Oudergesprekken .....	19
5.2	Ouderavond.....	19
5.3	Ouderblad.....	19
5.4	Nieuwsbrief Kinderopvang .....	19
5.5	Oudercommissie.....	19
5.6	Tevredenheidsonderzoek.....	20
5.7	Ontevredenheid of klachten .....	20
<b>6.</b>	<b>De organisatie Rzijn .....</b>	<b>21</b>
6.1	Kinderopvanglocaties .....	22
<b>7.</b>	<b>Tot slot.....</b>	<b>23</b>
<b>Colofon</b>	<b>.....</b>	<b>24</b>

## Voorwoord

Voor u ligt de informatiegids voor ouders “Kinderdagopvang, Peuterspeelzalen en Buitenschoolse opvang” van Stichting Rzijn. Deze gids bevat informatie voor ouders/verzorgers van kinderen die gebruik (gaan) maken van de kinderdagopvang, peuterspeelzaalgroepen en/of buitenschoolse opvang.

Rzijn biedt kinderdagopvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar, peuterspeelzaalgroepen voor 2-4 jaar en buitenschoolse opvang voor 4 tot 12 jaar in de gemeente Vlagtwedde.

Tijdens vakanties en op niet-reguliere vrije dagen van de basisschool (margedagen) is er extra opvang mogelijk, de zogenaamde vakantieopvang.

Tevens verzorgt Rzijn tussen-schoolse opvang (TSO) op verschillende scholen in de gemeente Westerwolde<sup>1</sup>.

Rzijn wil transparant zijn in haar manier van werken en staat open voor ideeën en opmerkingen van zowel het personeel als van de ouders.

Rzijn vindt het belangrijk dat ouders betrokken zijn bij de opvang. Mocht u adviezen, vragen of opmerkingen hebben, dan kunt u zich richten tot onze medewerkers.

Deze gids is gemaakt voor ouder(s) en verzorger(st)er(s), maar met het oog op het leesgemak is gekozen voor het schrijven van ‘ouders’ en het kind in de mannelijke vorm.

---

<sup>1</sup> voorheen gemeente Vlagtwedde

## 1. Opvang mogelijkheden

In Ter Apel en Vlagtwedde verzorgt Rzijn zowel kinderdagopvang als buitenschoolse opvang. Rzijn biedt daarnaast op meerdere locaties, veelal in of in directe nabijheid van basisscholen in de gemeente, peuterspeelzaal aan.

Locatie Ter Apel / Kinderdagverblijf Kiekeboe en Peuterspeelzaal de Speeldoos  
Twee babygroepen met maximaal 12 kinderen in de leeftijd van 0 tot 2 jaar  
Twee peutergroepen met maximaal 16 kinderen van 2 tot 3 jaar en 3 tot 4 jaar  
Vier peuterspeelzaalgroepen met maximaal 16 kinderen van 2 tot 4 jaar

Locatie Ter Apel / Buitenschoolse Opvang Ratjetoe  
Drie groepen buitenschoolse opvang:  
De jongste groep is voor 4- tot 7-jarigen  
De oudste groep voor 8- tot 12-jarigen  
De kinderen worden opgevangen in vaste basisgroepen van maximaal 20 kinderen  
Op het Kindercentrum in Ter Apel zijn er op de dinsdag twee extra groepen van maximaal 10 kinderen voor 4-6 jarigen

Locatie Vlagtwedde / Kinderdagverblijf Ieniemienie en Peuterspeelzaal 't Hummelhoeske  
Eén babygroep met maximaal 14 kinderen in de leeftijd van 0 tot 2 jaar  
Eén peutergroep met maximaal 16 kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar.  
Vier peuterspeelzaalgroepen met maximaal 16 kinderen van 2 tot 4 jaar

Locatie Vlagtwedde / Buitenschoolse Opvang Robbedoes  
Eén groep voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar  
De kinderen worden opgevangen in een vaste basisgroep van maximaal 20 kinderen. Bij meer dan 20 kinderen wordt er een extra groep gevormd en maakt Robbedoes hiervoor gebruik van de gemeenschappelijke speellokalen in het MFA-gebouw.

Locatie Barnflair/ Peuterspeelzaal de Nijntjes

Locatie Ter Apelkanaal/ Peuterspeelzaal de Takjes

Locatie Sellingen/ Peuterspeelzaal Lutke Beudels

Locatie Jipsinghuizen/ Peuterspeelzaal Plaggenborg

Locatie Bourtange/ Peuterspeelzaal Dikkertje Dap

Op de kinderdagopvang wordt gestreefd naar een vaste stamgroep waarin kinderen in een eigen groepsruimte verblijven. Op de buitenschoolse opvang worden de kinderen ingedeeld in basisgroepen. Op de peuterspeelzalen zijn één of meerdere groepen met een vaste samenstelling in een eigen groepsruimte.

Rzijn vindt het belangrijk dat de kinderen zich vertrouwd en veilig voelen op de groep. Voorspelbaarheid, vaste gezichten en duidelijkheid dragen daartoe bij.

## Tarieven en Pakketten

Rzijn biedt verschillende soorten pakketten aan die u kunt afnemen. Het uurtarief is afhankelijk van het pakket dat afgenomen wordt. Een overzicht hiervan is te downloaden via onze website [www.rzijn.nu](http://www.rzijn.nu)

Voor de peuterspeelzalen geldt per 1-1-2018 een inkomensafhankelijk tarief. Meer informatie hierover is eveneens terug te vinden op onze website.

### 1.1 Kinderdagopvang

Voor vaste en flexibele dagopvang geldt een minimale afname van 1 dagdeel per week. Rzijn brengt 52 weken per jaar in rekening voor kinderdagopvang. De totale uren per kind per jaar worden evenredig verdeeld over 12 maanden.

### 1.2 Vaste en flexibele opvang

In de kinderopvang biedt Rzijn vaste en flexibele opvang.

### 1.3 Buitenschoolse opvang

De buitenschoolse opvang van Rzijn bestaat uit voorschoolse opvang, naschoolse opvang en vakantieopvang.

De minimumafname per week is een kort middagdeel. Rzijn brengt 40 schoolweken per jaar in rekening voor naschoolse opvang (vakantieweken worden niet meegerekend). De totale uren per kind per jaar worden evenredig verdeeld over 12 maanden.

### 1.4 Voorschoolse opvang

De minimumafname voor vaste en flexibele voorschoolse opvang is minimaal 1 keer per week. Rzijn brengt 40 schoolweken per jaar in rekening voor voorschoolse opvang (vakantieweken worden niet meegerekend). De totale uren per kind per jaar worden evenredig verdeeld over 12 maanden.

### 1.5 Vakantie opvang

Tijdens de schoolvakanties, schoolvrije dagen en margedagen biedt Rzijn vakantieopvang aan gedurende een hele of een halve dag. Deze vorm van opvang is niet standaard en is verdeeld in twee dagdelen van 7.00 uur tot 12.30 uur en van 12.30 uur tot 18.00 uur. Hier geldt afname van een aantal uren per jaar, die flexibel in de vakanties ingezet kunnen worden. De minimale afname is 88 uur per jaar. Dit zijn 8 hele dagen opvang.

Voor de inschrijving kunnen ouders zelf berekenen hoeveel vakantieopvang per jaar nodig lijkt. Een hele dag opvang is 11 uur en een halve dag opvang is 5,5 uur. Opvang is alleen mogelijk in dagdelen met vaste tijden. Het totaal aantal af te nemen uren per jaar worden gedeeld door 12 maanden. Ouders betalen iedere maand een vast aantal uren, die op de factuur vermeld staan. De uren kunnen ook worden ingezet als de school van uw kind in verband met studiedagen gesloten is.

U kunt ook kiezen voor een strippenkaart vakantie opvang. We bieden strippenkaarten aan van 6 dagdelen en 12 dagdelen. Voor de tarieven zie onze website:

<http://rzijn.nu/kinderen/buitenschoolse-opvang/tarieven-buitenschoolse-opvang-2018/>

## 1.6 Flexibele opvang

Rzijn biedt ouders de mogelijkheid om flexibele opvang af te nemen. Daardoor kunnen ook ouders met wisselende werktijden hun kinderen naar de kinderopvang brengen.

Deze uren zijn per maand flexibel in te zetten op verschillende dagen en dagdelen. Mocht er een week geen opvang nodig zijn, dan is het mogelijk in dezelfde maand een keer twee dagen in een week af te nemen. Blijven er aan het eind van de maand opvanguren over, dan worden deze meegenomen naar de volgende maand.

De haal- en brengtijden zijn gelijk aan vaste opvang.

Na drie maanden kan de afname geëvalueerd worden en is aanpassing van het aantal uren per maand mogelijk. Dit moet minimaal twee weken van tevoren per e-mail worden doorgegeven aan de medewerker planning: a.elzen@rzijn.nu. Het kind wordt dan op de afgesproken dagdelen ingeroosterd.

De flexibele plaatsing kent een ander uurtarief dan de reguliere vaste plaatsing.

Vooraf maken ouders een schatting van het gemiddelde aantal uren afname per maand.

Desgewenst kan de medewerker planning assisteren bij het maken deze berekening. Mocht de werkelijk afgenomen opvang structureel afwijken van de vooraf vastgestelde opvang, dan is het raadzaam het contract te wijzigen. Rzijn houdt de afname bij en ouders wordt aangeraden dat ook zelf te doen.

## 1.7 Peuterspeelzaal

Peuterspeelzaal wordt aangeboden op 2 vaste dagdelen gedurende de schoolweken.

Kinderen met een risico op een ontwikkelingsachterstand kunnen een indicatie krijgen voor Voor- en Vroegschoolse Educatie. De indicatie wordt afgegeven door het consultatiebureau.

Kinderen met een indicatie hebben recht op 4 dagdelen peuterspeelzaal. Het derde en vierde dagdeel zijn voor deze kinderen gratis.

## 2. Werkwijze

Opvang betekent naast verzorging en voeding, vooral goede deskundige leiding met liefde voor het vak en voor kinderen. Door een vaste personeelsbezetting streeft Rzijn naar geborgenheid, herkenbaar ritme, rust en veiligheid. Verder vindt Rzijn het belangrijk dat medewerkers in woord, gedrag en verzorging professioneel handelen.

### 2.1 Visie

Elk kind wordt geboren met een eigen aanleg en temperament. Hoe dit tot bloei mag komen tijdens het opgroeien tot volwassene hangt af van de houding van de opvoeders en de sfeer van de leefomgeving van het kind. Rzijn streeft naar een betrokken samenwerking en kennisdeling met alle partners in de opvoeding.

### 2.2 Medewerkers

Alle pedagogisch medewerkers hebben een kindgerichte opleiding op MBO- of HBO- niveau. Een groep/team bestaat uit vaste pedagogisch medewerkers. Bij afwezigheid van een vaste medewerker valt een andere pedagogisch medewerker in.

Gedurende de haal- en brengtijden is er in principe één vaste pedagogisch medewerker per groep aanwezig.

Op de babygroepen zijn de pedagogisch medewerkers geschoold in de methode van Emmi Pikler. (Pikler wordt onder 2.4 beschreven). Bij de peutergroepen hebben de medewerkers de VVE-opleiding Piramide gevolgd (Piramide wordt onder 2.5 beschreven). Tevens zijn alle pedagogisch medewerkers van Rzijn geschoold op Taalniveau 3 F.

Alle locaties binnen de kinderopvang en peuterspeelzalen hebben een locatiehoofd. Het locatiehoofd is verantwoordelijk voor de aansturing van de pedagogisch medewerkers en indirect voor de stagiaires. Zij zorgt ervoor dat alle voorzieningen rond de opvang van de kinderen goed geregeld zijn.

Voor een duidelijke en prettige communicatie met de ouders hangen er op de grotere locaties naast de groepsruimtes foto's met namen van de medewerkers die op die dag werkzaam zijn op de groep. Op de kleinere peuterspeelzalen zijn er vaste medewerkers die bekend zijn bij de ouders. Zij nemen hun vakanties op tijdens de schoolvakanties. Alleen bij ziekte of calamiteiten worden zij vervangen door een collega.

Bij de kinderopvang worden kinderen zoveel mogelijk opgevangen in vaste stam-/basisgroepen met vaste pedagogisch medewerkers. Rzijn hanteert de wettelijke getalsverhouding ( pedagogisch medewerker-kind-ratio) tussen pedagogisch medewerkers en het aantal kinderen per leeftijdscategorie op de groep. Binnen de kinderopvang werkt per groep een team van ongeveer 4 à 5 vaste pedagogisch medewerkers en een stagiaire. Voor de groepsgrootte wordt bij de kinderopvang uitgegaan van 1 pedagogisch medewerker op:

4 kinderen in de leeftijd van 0 - 1 jaar

5 kinderen in de leeftijd van 1 - 2 jaar

8 kinderen in de leeftijd van 2 - 3 jaar

8 kinderen in de leeftijd van 3 - 4 jaar

10 kinderen op de buitenschoolse opvang in de leeftijd van 4 tot 7 jaar

12 kinderen op de buitenschoolse opvang in de leeftijd van 7-12 jaar.

De pedagogisch medewerkers en stagiaires spreken Nederlands met de kinderen.



Bij de peuterspeelzalen worden kinderen opgevangen in groepen van 2 vaste dagdelen met dezelfde groepssamenstelling en pedagogisch medewerker(s).

De groeps grootte is maximaal 16 peuters, afhankelijk van het aantal beschikbare m2. Er wordt uitgegaan van 1 pedagogisch medewerker op 8 kinderen in de leeftijd van 2-4 jaar.

Op sommige peuterspeelzalen, kinderdagverblijf- en BSO-groepen zijn vrijwilligers werkzaam. Zij ondersteunen de pedagogisch medewerkers. Vrijwilligers moeten, voordat zij op de groepen mogen werken, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) kunnen overleggen.

Rzijn is een officieel erkend opleidingsinstituut en biedt stagiaires de mogelijkheid om het vak in de praktijk te leren. Stagiaires staan altijd boventallig op de groep.

### 2.3 Mentorschap

Rzijn werkt met een mentorschap, ofwel een vaste pedagogisch medewerker als aanspreekpunt voor de ouders. Deze pedagogisch medewerker is verantwoordelijk voor de communicatie met de ouders.

Het mentorschap heeft tot doel:

- voorkomen dat informatie verloren gaat
- duidelijk aanspreekpunt voor de ouders
- duidelijk aanspreekpunt voor het locatiehoofd

### 2.4 Pikler

Het kinderdagverblijf is een speciale omgeving. Het vergt een specifieke pedagogische visie om jonge kinderen binnen een groep te begeleiden en tot hun recht te laten komen. Emmi Pikler geeft hiervoor praktische en concrete aanwijzingen.

Emmi Pikler was een Hongaars-Oostenrijkse kinderarts. Zij ging er vanuit dat kinderen zich het beste ontwikkelen als de ontwikkeling een natuurlijk verloop krijgt. Zij stelde dat wanneer kinderen ontdekken en leren in hun eigen tempo - zonder hulp en stimulans van een volwassene - ze beter leren zitten, staan, praten en denken. Vrije beweging, vrij spel en een respectvolle verzorging zijn de sleutelwoorden in de visie van Emmi Pikler.

Emmi Pikler's benadering kenmerkt zich door twee principes: respect voor de behoefte aan een stabiele persoonlijke band en respect voor de zelfstandige activiteiten van het kind. Vanuit deze principes ontstaat een derde: de noodzaak om het leven van het kind zinvol te organiseren. Er is een tijd voor rust en slaap, een tijd van wakker zijn in contact met de pedagogisch medewerker die hem verzorgt en een tijd om zelf actief bezig te zijn. Deze verschillende tijden worden zo georganiseerd dat het kind er optimaal van kan profiteren.

### 2.5 Piramide

Zowel de kinderopvanggroepen voor kinderen tussen 2-4 jaar als de peuterspeelzaalgroepen werken met de Voor- en Vroegschoolse methode Piramide.

De speelse educatieve aanpak van Piramide helpt peuters te stimuleren in hun ontwikkeling. Steeds wordt er gedurende 2-4 weken gespeeld rond een thema dat dicht bij de kinderen staat zoals Lente, Kunst, Mensen en Verkeer. De groepsruimte wordt, veelal samen met de kinderen, rond het thema ingericht. Kinderen ontdekken daar alleen en samen van alles over

de thema's. Er is uitdagend materiaal om mee te spelen en zich te ontwikkelen. Er worden rondom het thema allerlei activiteiten gedaan zoals voorlezen, zingen en dansen, bouwen in de bouwhoek en creatief bezig zijn.

Op de groep wordt gewerkt met een vaste dagindeling. Er zijn momenten voor het spelen in de hoeken, het buiten spelen, voor gezamenlijke activiteiten en het samen eten en drinken. De dagritme kaarten die in de groep hangen laten de kinderen en ouders zien hoe het verloop van de dag eruit ziet. Dit biedt de kinderen houvast en geeft veiligheid.

Piramide is er voor alle kinderen maar voor peuters die extra ondersteuning nodig hebben is er tutoring. Deze extra ondersteuning kan gegeven worden door de eigen pedagogisch medewerker of door de tutor. Tutoring kan individueel of in of in kleine groepjes aangeboden worden. Peuters die verder zijn in hun ontwikkeling krijgen uitdagende activiteiten aangeboden.

## 2.6 Pedagogisch beleid en werkplannen

Rzijn heeft de doelstelling en uitgangspunten vastgelegd in het pedagogisch beleid. Dit pedagogisch beleid vormt de basis voor de werkplannen per vestiging, werksoort en leeftijdsgroep.

In de werkplannen worden de pedagogische uitgangspunten met concrete voorbeelden toegelicht. Zo krijgen ouders een goed beeld van de werkwijze op de locaties. Het pedagogisch beleid en de locatie-werkplannen worden regelmatig besproken met de medewerkers en de oudercommissies en zo nodig herzien.

Het pedagogisch beleid staat op de website van Rzijn. Een aantal punten hieruit staan ook in dit informatieboekje.

Ouders ontvangen een exemplaar van het werkplan gelijk met het contract.

## 2.7 Kwaliteit

Kinderopvang is een zeer verantwoorde vorm van dienstverlening. Rzijn wil op professionele wijze omgaan met deze grote verantwoordelijkheid en heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Ieder aspect binnen de kinderopvang krijgt aandacht. Om onze werkwijze inzichtelijk te maken heeft Rzijn, naast haar pedagogisch beleidsplan en werkplannen, diverse protocollen ontwikkeld en vastgelegd. Voorbeelden hiervan zijn een protocol bij ziekte, een protocol wat te doen bij calamiteiten, een protocol ontwikkelingsproblemen bij kinderen en een protocol bij (vermoeden van) kindermishandeling. Deze protocollen zijn gebundeld en vormen samen het kwaliteitshandboek van Rzijn.

De 'Wet Kinderopvang', die van kracht is sinds 1 januari 2005, bepaalt de kwaliteit binnen de kinderopvang. De kwaliteit binnen het peuterspeelzaalwerk is onder andere vastgelegd in de 'Wet OKE'. Met ingang van 1 januari 2018 treden de Wet Harmonisatie Kinderopvang en Peuterspeelzaalwerk en de Wet IKK (Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang) in werking. Dit houdt o.a. in dat regels en eisen voor het peuterspeelzaalwerk en kinderopvang gelijk worden. Peuterspeelzalen worden in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen omgezet naar kinderdagverblijven.

## 2.8 Veiligheid en gezondheid

Veiligheid en gezondheid zijn voor Rzijn van het grootste belang. De gebouwen en groepsruimtes voldoen aan de voorschriften zoals omschreven in de kwaliteitseisen voor

kinderopvang. De gebouwen worden elk jaar door de brandweer gecontroleerd. Eén keer per jaar wordt er per vestiging een ontruimingsoefening gehouden. Alle aanwezige kinderen doen daar aan mee.

De GGD onderzoekt en inspecteert jaarlijks de locaties op de landelijke kwaliteitseisen. Op elke locatie ligt een exemplaar van het meest recente inspectierapport. Het rapport staat ook op de website van Rzijn.recht hebben op kinderopvangtoeslag

Tevens wordt er jaarlijks een risico-inventarisatie op het gebied van veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Indien nodig wordt er naar aanleiding van deze inventarisatie een actieplan opgesteld om de veiligheids- en gezondheidsrisico's te minimaliseren. Per 1 januari 2018 is het verplicht om een Beleid Veiligheid en Gezondheid te hebben. In dit beleid wordt beschreven hoe risico's ingeperkt worden en hoe gehandeld wordt zodra zich een ongezonde en onveilige situatie voordoet.

## 2.9 Milieu

Rzijn gaat bewust om met het milieu. Afval, papier en glas worden zoveel mogelijk gescheiden. Ook het gebruik van energie heeft aandacht, zoals het niet onnodig laten branden van lampen of het tijdig dichtdraaien van de waterkraan. Papierbesparing krijgt vorm door het versturen van facturen en nieuwsbrieven per e-mail. Het Kindercentrum in Ter Apel en MFA de Zuides in Sellingeren maken gebruik gemaakt van zonne-energie.

## 3. Aanmelding en plaatsing

Aanmelding voor kinderopvang en peuterspeelzalen dient digitaal, via de website van Rzijn, te gebeuren. Ouders zijn van harte welkom om eerst een kijkje te komen nemen op het kinderdagverblijf, peuterspeelzaal of op de buitenschoolse opvang. Het beste is telefonisch een afspraak te maken. Telefoonnummers en openingstijden zijn te vinden op de website van Rzijn. Het locatiehoofd of pedagogisch medewerker neemt dan de tijd voor een rondleiding en het beantwoorden van eventuele vragen.

Op het inschrijfformulier kunnen ouders aangeven per wanneer en op welke dagdelen opvang gewenst is en of een bepaalde locatie hun voorkeur heeft.

Indien het aanbod niet precies past bij de wensen van de ouders dan wordt er contact opgenomen.

### 3.1 Offerte

Het is mogelijk om gratis een offerte aan te vragen bij de medewerker planning. Voor een netto offerte (dat wil zeggen met de teruggave Belastingdienst) heeft de medewerker planning de salarisgegevens nodig.

Rzijn adviseert om het kind ruim van tevoren aan te melden en ervoor te zorgen dat de gehele administratie rond de aanmelding, inclusief een aanvraag Kinderopvang Toeslag, geregeld is voordat de opvang ingaat.

### 3.2 Kosten aanmelding kinderopvang

Na inschrijving van het kind wordt er een plaats gereserveerd en krijgen ouders de contracten en het werkplan van de kinderopvang- of peuterspeelzaal-locatie digitaal

verstuurd thuisgestuurd. Zodra de ondertekende contracten voor de ingangsdatum van de plaatsing binnen zijn, wordt de plaatsing definitief.

De ouders krijgen per maand een factuur. Via de Belastingdienst is, afhankelijk van het inkomen, teruggave van een deel van de kosten mogelijk.

Kinderopvangtoeslag van de overheid is aan te vragen via [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl).

Ouders zijn hier zelf verantwoordelijk voor. Doe dit ruim van tevoren, want de Belastingdienst heeft ongeveer twee maanden nodig om een aanvraag te verwerken.

De medewerker planning kan vrijblijvend een offerte maken en is bereid ouders met de aanvraag te helpen.

### 3.2.1 Kosten aanmelding peuterspeelzaal

Voor de peuterspeelzaal gelden dezelfde regels als voor de kinderopvang. Uitzondering hierop is voor ouders die geen recht hebben op kinderopvangtoeslag. Voor deze ouders geldt een inkomensafhankelijke bijdrage die maximaal 400,00 per jaar bedraagt. Meer informatie hierover is te vinden op onze website.

De medewerker planning kan vrijblijvend een offerte maken en is bereid ouders met de aanvraag te helpen.

### 3.3 Overige kosten

In enkele gevallen vraagt Rzijn (ruim van tevoren) een kleine financiële bijdrage voor extra activiteiten, bijvoorbeeld voor een uitstapje.

### 3.4 Extra dagdelen

Bij gebruikmaking van vaste dagdelen is, indien nodig, afname van extra dagdelen alleen mogelijk in overleg<sup>2</sup>. Ouders kunnen extra dagdelen aanvragen bij de betreffende pedagogisch medewerker. De pedagogisch medewerker overlegt de aanvraag met de medewerker planning, waarna de ouders zo spoedig mogelijk antwoord krijgen. De extra dagdelen worden in rekening gebracht in de daarop volgende maand.

### 3.5 Verruimde opvang<sup>3</sup>

Op aanvraag zijn verruimde openingstijden mogelijk van 6:30 tot 7:00 uur en van 18.00 tot 18.30 uur. Bij voldoende vraag wordt het aanbod uitgebreid.

### 3.6 Betalingscondities

Voor de betaling hanteert Rzijn maandelijkse facturering. Op de factuur staat het bedrag dat in totaliteit wordt geïncasseerd. Ouders die kinderopvang afnemen, kunnen de Belastingdienst machtigen om het fiscale deel van het bedrag op de bankrekening van Rzijn te laten storten. In dat geval staat op de factuur van Rzijn het bruto bedrag, daaronder het deel dat de Belastingdienst aan Rzijn heeft overgemaakt en daaronder het netto bedrag dat door Rzijn wordt geïncasseerd.

---

<sup>2</sup> Alleen mogelijk bij kinderdagopvang en buitenschoolse opvang

<sup>3</sup> Idem

De betalingscondities zijn beschreven in de Algemene plaatsingsvoorwaarden van Rzijn (artikel 8). Zie website <http://rzijn.nu/aanmelden/>.

### 3.7 Plaatsingscriteria

De kinderopvang is toegankelijk voor alle kinderen in de leeftijd vanaf 10 weken tot en met de basisschoolleeftijd.

Kinderen met een andere achtergrond en/of kinderen met een lichamelijke- of geestelijke beperking zijn welkom, mits de groep er niet onder lijdt en geen aanvullende personele of materiële voorzieningen behoeven te worden getroffen.

Rzijn verleent voorrang aan kinderen van ouders die in een zodanige achterstandspositie verkeren of dreigen te geraken, dat het onomstotelijk vaststaat dat opvang voor het kind noodzakelijk is. Deze noodzaak dient vastgesteld te worden door de huisarts, jeugdzorg of een andere hulpverleningsinstelling.

Rzijn hanteert voor het kinderdagverblijf een minimale afname van één dagdeel.

Rzijn hanteert voor de buitenschoolse opvang een minimale afname van één kort middag dagdeel.

Rzijn hanteert een minimale plaatsingsduur van drie maanden.

Rzijn hanteert voor peuterspeelzalen een minimale afname van twee ( vaste) dagdelen.

Rzijn geeft voorrang aan tweede en volgende kinderen uit hetzelfde gezin.

In de vakantieweken bestaat een dagdeel buitenschoolse opvang uit 5,5 uur opvang (minimaal 88 uren per jaar inclusief uren voor roostervrij/margedagen). De uren moeten worden opgenomen in dagdelen.

### 3.8 Plaatsingsprocedure

Nadat ouders online het inschrijfformulier hebben ingevuld, stelt Rzijn een contract op met daarin de afgesproken dagdelen en de kosten. Ouders bevestigen de plaatsing door het tekenen van het plaatsingscontract.

### 3.9 Doorstroming

Bij de doorstroming wordt rekening gehouden met de ontwikkeling van het kind en met de ruimte in de groepen. Voorafgaande aan de doorstroming is er een gewenningsprocedure, waarover met de ouders wordt gesproken.

Vestigingen Kiekeboe en Ieniemienie kennen diverse groepen. Kinderen tot en met 24 maanden verblijven bij de babygroep. Dan gaan ze over naar de peutergroep. In het geval dat er op de peutergroepen geen plaats is of als het kind er nog niet aan toe is blijft het kind nog wat langer op de babygroep. Dit wordt met de ouders besproken.

Als een kind overgaat naar een andere groep of bijna 4 jaar is, schrijft de mentor een overdrachtsverslag en bespreekt dit met de ouders. Bij 4-jarigen wordt het formulier, in overleg met ouders, overgedragen aan de basisschool en/of buitenschoolse opvang, mocht het kind daar naartoe gaan. Als er zorgen zijn of het kind op 4-jarige leeftijd over kan naar de basisschool wordt er door de intern begeleider tijdig contact opgenomen met de intern begeleider van de desbetreffende school. Dit gaat altijd in overleg met de ouders.

Ouders dienen hun kind zelf uit te schrijven. Dit gebeurt niet automatisch (ook niet als het de leeftijd van 4 jaar heeft bereikt).

De doorstroming van het kinderdagverblijf naar de buitenschoolse opvang gebeurt niet automatisch. Voor plaatsing bij de buitenschoolse opvang geldt het 'Inschrijfformulier BSO', zie hiervoor de website van Rzijn: <http://rzijn.nu/aanmelden/>

### 3.10 Huisbezoeken (kinderdagopvang en peuterspeelzalen)

Rzijn is medeverantwoordelijk voor de opvoeding en verzorging van de kinderen die door de ouders aan de stichting zijn toevertrouwd. Om deze verantwoordelijkheid met de ouders te kunnen delen is een goed en open contact tussen ouders en de kinderopvang een voorwaarde, zodat de werkwijze aansluit aan de opvoedingssituatie thuis.

Deze wisselwerking heeft een positief effect op het kind. Door het brengen van een huisbezoek bij zowel de aanmelding als bij de overgang naar de peutergroep, wordt deze wisselwerking versterkt. Tijdens het huisbezoek ontmoeten de ouders, het kind en de mentor elkaar in de thuissituatie. De mentor neemt voor de plaatsing contact met de ouders op voor een afspraak.

### 3.11 Gewenning

Voor de vastgestelde datum waarop een kind op het kinderdagverblijf of peuterspeelzaal komt, mag het kind een dagdeel komen wennen (proefdraaien). Hiervoor wordt een afspraak gemaakt tijdens het huisbezoek. Er is dan ook gelegenheid om vragen te stellen aan de pedagogisch medewerker(s). Het is de gewoonte dat ouders de eerste keer een korte periode bij het kind blijven. Een korte periode blijkt vaak het beste, om zo snel een goed en vertrouwd contact op te bouwen met het kind. Een kind reageert anders wanneer de ouders er te lang bij blijven. Een kort afscheid is voor het kind meestal het prettigst.

Voor de buitenschoolse opvang is het belangrijk dat het kind een keer met de ouders op bezoek is geweest. Het kind weet zo vanaf de eerste dag waar zij/hij naar toe gaat. Dit gebeurt allemaal tijdens het intakebezoek op de locatie.

Kinderen die vanuit de kinderdagopvang naar de buitenschoolse opvang gaan hebben de mogelijkheid om een aantal keren proef te draaien.

### 3.12 Wijziging en beëindiging opvang

Het wijzigen van de opvang, zoals meer, minder of andere dagdelen, kan via het 'mutatie / beëindiging formulier' op de website <http://rzijn.nu/aanmelden/>. De medewerker planning stuurt de ouders bericht over het mogelijk is om de aanvraag te honoreren.

Afmelding voor de opvang vanwege het bereiken van de 4-jarige leeftijd of andere redenen van beëindiging, dient te gebeuren met het 'mutatie / beëindiging formulier' op de website <http://rzijn.nu/aanmelden/>.

Als een kind van de buitenschoolse opvang naar het middelbaar onderwijs gaat, of bij andere reden van beëindiging van de overeenkomst, dienen ouders hun kind schriftelijk af te melden voor de buitenschoolse opvang. Afmelding kan middels het mutatieformulier op onze website <http://rzijn.nu/aanmelden/>. Rzijn hanteert een opzegtermijn van één maand.

## 4. Praktische informatie

### 4.1 Openingstijden

De standaard openingstijden van de kinderdagopvanglocaties zijn van 7.00 uur tot 18.00 uur. Daarnaast zijn er op aanvraag verruimde openingstijden mogelijk van 6.30 uur tot 7.00 uur en van 18.00 tot 18.30 uur. Hier is een meerprijs aan verbonden.

### 4.2 Halen en brengen

De haal- en brengtijden voor de kinderdagverblijven zijn afhankelijk van uw pakket:

's morgens tussen 7.00/8:00 uur en 9.00 uur<sup>4</sup>

's middags tussen 12.30 uur en 13.00 uur

's middags tussen 16.30 uur en 17:00/18.00 uur<sup>5</sup>.

De haal- en brengtijden voor de buitenschoolse opvang zijn:

's morgens tussen 7.00 uur en 8.00 uur

's middags tussen 16.30 uur en 18.00 uur.

Bij afname van een korte middag (12.00 t/m 15.00 uur) is ophalen mogelijk tot 15.00 uur.

De haal- en brengtijden op de peuterspeelzalen zijn:

's morgens tussen 8.30 uur en 8.45 uur en 's middags tussen 13.00 en 13.15 uur. Brengtijd van Peuterspeelzaal de Takjes is tussen 8.15 en 8.30 uur.

De tijdstippen voor het ophalen van de kinderen zijn per peuterspeelzaal

De Speeldoos in Ter Apel	11.30 uur -	11.45 uur / 15.15 uur – 15.30 uur
't Hummelhoeske in Vlagtwedde	11.30 uur -	11.45 uur / 15.00 uur – 15.15 uur
op woensdag	11.45 uur -	12.00 uur
Lutke Beudels in Sellinger	11.45 uur -	12.00 uur
Dikkertje Dap in Bourtange	11.30 uur -	11.45 uur
Plaggenborg in Jipsinghuizen	11.45 uur -	12.00 uur
De Nijntjes in Barnflair	11.30 uur -	11.45 uur
op woensdag	11.45 uur -	12.00 uur
De Takjes in Ter Apelkanaal	11.15 uur -	11.30 uur

Bij later brengen of eerder halen moet de pedagogisch medewerker daarvan op de hoogte worden gesteld. Wordt een kind echter te laat opgehaald dan wordt dit dagdeel in rekening wordt gebracht.

Zodra de overdracht heeft plaatsgevonden zijn de ouders zelf verantwoordelijk voor het doen en laten van hun kind.

In het geval de ouders niet in staat zijn zelf hun kind op te halen, moet dat duidelijk aan de pedagogisch medewerkers gemeld worden. Zij geven namelijk een kind nooit zonder toestemming aan anderen mee. Indien een kind structureel anders dan door de eigen ouders wordt gebracht of opgehaald moeten ouders het formulier 'haal- en brenggegevens' invullen. Dit formulier is op te vragen op de groep.

---

<sup>4</sup> Begintijd afhankelijk van het afgenomen pakket

<sup>5</sup> Eindtijd afhankelijk van het afgenomen pakket

In het geval een kind af en toe door iemand anders wordt opgehaald wordt heeft Rzijn een formulier 'Verklaring met betrekking tot ophalen door derden' opgesteld. Dit voorkomt dat een kind onrechtmatig door een ander wordt opgehaald. Hierbij gaat het alleen om die keren dat een ander dan de ouder zelf of de persoon volgens de 'haal- en brenggegevens' het kind komt ophalen. Middels deze gegevens is het voor iedereen duidelijk wie een kind komt brengen en/of halen.

Dit formulier is op de te vragen op de groep.

De kinderen die naar de voorschoolse en/of de naschoolse opvang gaan, worden door een pedagogisch medewerker, stagiaire of vrijwilligster naar/van school gebracht/gehaald, lopend of met de bus/auto.

Ouders dienen aan de pedagogisch medewerker door te geven van welke school en uit welk klaslokaal hun kind opgehaald moet worden.

#### 4.3 Afmelden

Bij afwezigheid wegens ziekte of anderszins is het zaak de pedagogisch medewerkers zo vroeg mogelijk op de hoogte te stellen. Vooral voor de naschoolse opvang is dit uitermate belangrijk. De pedagogisch medewerkers moeten namelijk weten hoeveel kinderen er uit school opgehaald moeten worden. Soms is het ook nodig om het vervoer aan te passen.

#### 4.4 Vakanties

Er is geen kinderopvang op officiële feestdagen zoals Tweede Paasdag, Tweede Pinksterdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Nieuwjaarsdag en Eerste en Tweede kerstdag.

Daarnaast heeft Rzijn wettelijk het recht om op drie willekeurige dagen dicht te gaan, conform de Algemene plaatsingsvoorwaarden. Deze dagen worden tijdig doorgegeven.

Kinderen van de buitenschoolse opvang krijgen een aantal weken voor iedere vakantie informatie waarop ouders kunnen aangeven op welke dagdelen het kind in de betreffende vakantie komt.

De peuterspeelzalen zijn gesloten in de basisschoolvakanties.

#### 4.5 Dagelijkse verzorging

In principe wordt alle voeding (fruit, brood, tussendoortjes en drinken) verstrekt door Rzijn. Flesvoeding en de potjes voeding voor baby's dienen ouders zelf mee te nemen. Heeft een kind bepaalde dieetvoeding, dan worden ouders verzocht dit zelf mee te nemen.

Voor baby's die borstvoeding krijgen is het mogelijk de gekolfde melk mee te geven. Ook is het mogelijk om op de locatie borstvoeding te geven in een aparte ruimte. In het werkplan staat uitgebreide informatie over flesvoeding, borstvoeding en de potjes.

Dagelijkse verzorging omvat ook luiers, kleding en slapen. Luiers en slaapzakken worden verzorgd door Rzijn. Ook deze onderwerpen worden in het werkplan beschreven.

Op de peuterspeelzalen zorgt Rzijn voor drinken voor de kinderen. Ouders dienen zelf het fruit en de luiers mee te nemen.



Indien nodig worden de kinderen op de peuterspeelzaal verschoond, daartoe is alles aanwezig. Mocht er een keer per ongeluk iets misgaan, dan zijn er verschoningskleren aanwezig.

#### 4.6 Dagindeling

De dagindeling, waarin de dagelijkse activiteiten op vaste momenten terugkeren, biedt de kinderen veel structuur en houvast. Eet- en slaaptijden worden zoveel mogelijk van thuis overgenomen. Zoveel mogelijk worden periodes van rust afgewisseld met periodes van actief bezig zijn.

#### 4.7 Spullen van kinderen

Op de kinderdagopvang hebben alle kinderen een eigen mandje met hun naam er op. Daarin worden persoonlijke dingen, zoals knuffels, gelegd. Ook is het een plek om mededelingen en werkjes van kinderen in te leggen. Kortom alles wat voor ouders is bestemd. Het is belangrijk om regelmatig in het mandje te kijken, er kan bijvoorbeeld natte kleding in liggen.

Het is raadzaam dat er reservekleding voor de kinderen aanwezig is, er kan natuurlijk altijd een ongelukje gebeuren. Het is belangrijk dat alle spullen van de kinderen (ook de flessen en reservekleding) voorzien zijn van hun naam.

Rzijn is niet verantwoordelijk voor het zoekraken van meegebrachte spullen, kleding, etc. Natuurlijk doen we wel ons best om hiermee zo verantwoordelijk mogelijk om te gaan.

#### 4.8 Ziekte

Als een kind een besmettelijke ziekte heeft, dan dienen ouders dat door te geven. Bij besmettelijke ziekten houdt Rzijn zich aan de richtlijnen die zijn opgesteld door de GGD. Rzijn wil de kans op besmetting beperken en adviseert ouders zieke kinderen thuis te houden. Thuis krijgt het kind de aandacht en verzorging die een ziek kind nodig heeft, in een groep is dat niet mogelijk. De pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van deze richtlijnen.

Wordt een kind ziek tijdens de opvang dan wordt indien nodig met de ouders gebeld en overlegd over wat te doen. Het is dus belangrijk dat er een tweede telefoonnummer bekend is voor het geval de ouders niet bereikbaar zijn.

#### 4.9 Medisch handelen

Kinderen moeten soms medicijnen gebruiken of dieet houden. Dit gaat in overleg. Drankjes, zalfjes, tabletten en druppels in verband met een kuur kunnen worden toegediend door de pedagogisch medewerkers, maar de ouders blijven eindverantwoordelijk. In dat geval dienen ouders een verklaring in te vullen en te ondertekenen. De pedagogisch medewerkers verstrekken geen aspirines en paracetamol aan de kinderen zonder voorschrift.

Risicovolle handelingen, zoals het toedienen van injecties, worden niet uitgevoerd. Ouders dienen hiertoe andere maatregelen te nemen. Het is ook niet mogelijk om de medicijnen op de groep te laten liggen. Ouders blijven zelf verantwoordelijk.

#### 4.10 Verzekeringen

Voor alle kinderen en medewerkers is een WA-verzekering afgesloten.

#### 4.11 Omgang met persoonsgegevens

Veranderingen in persoonsgegevens dienen direct doorgegeven te worden. Wijzigingen die in het belang zijn van het verblijf van het kind (adres, telefoonnummer, noodadres, huisarts, enz.) kunnen door middel van mutatieformulieren schriftelijk aan de administratie worden doorgegeven. De formulieren staan ook op de website van Rzijn: <http://rzijn.nu/aanmelden/>.

#### 4.12 Zorg voor Jeugd Groningen

Rzijn participeert in de verwijzindex “Zorg voor Jeugd Groningen” waarin kinderen met problemen kunnen worden gemeld. Ouders worden hiervan altijd op de hoogte gebracht. Op alle locaties van Rzijn is een folder verkrijgbaar over de verwijzindex.

Hoe ouder een kind wordt, hoe meer mensen een bijdrage leveren aan de opvoeding en ontwikkeling van het kind. Ondanks alle goede zorgen kunnen er thuis, in de buurt of op school problemen voorkomen. Hiervoor is niet altijd een oplossing voorhanden. Daarom zijn de instellingen in de wijk die met kinderen van 0 tot 12 jaar te maken hebben, gaan samenwerken. Zo kan er zo vroeg mogelijk dicht bij huis hulp geboden worden. Het kan zijn dat ouders zich zorgen maken over hun kind of problemen hebben met de opvoeding en daar hulp bij wensen. Het is raadzaam dit te bespreken met de pedagogisch medewerker, deze kan zich ook zorgen maken over het kind. Wanneer zorgen langere tijd aanhouden, zal de pedagogisch medewerker contact opnemen met de intern begeleider, die verdere mogelijkheden zal bekijken en al naar gelang de situatie adviserend dan wel handelend zal optreden. In het zorgprotocol van Rzijn staat beschreven welke stappen kunnen worden genomen. Dit protocol is ter inzage op iedere locatie.

### 5. Contact met ouders

In het belang van de kinderen wordt er veel waarde gehecht aan contact met de ouders. Ouders worden zo volledig mogelijk geïnformeerd over alles wat met de opvang te maken heeft. Van de ouders wordt ook verwacht dat zij de pedagogisch medewerkers goed informeren, zodat er sprake kan zijn van een optimale wisselwerking tussen kinderopvang en thuis.

Om een optimaal effect te realiseren is het voor ouders belangrijk te weten wat hun kind op de opvang doet en hoe ouders hun kind thuis het beste kunnen ondersteunen. Omgekeerd is het voor pedagogisch medewerkers ook relevant om te weten hoe het kind thuis functioneert en wat ouders met het kind ondernemen. Het huisbezoek biedt de mogelijkheid om op een open manier in gesprek te gaan over de verwachtingen ten aanzien van het kind. De pedagogisch medewerker zal tijdens het huisbezoek spreken over de gezinssituatie, de ontwikkeling en het gedrag van het kind. Van beide kanten wordt verteld hoe de opvoeding en verzorging thuis en op het kinderdagverblijf verlopen. Het uitgangspunt is om samen optimale omstandigheden te creëren voor de ontwikkeling van baby's en peuters, thuis en bij het kinderdagverblijf.

De meeste contacten vinden mondeling plaats bij het halen en brengen. Alleen voor de allerkleinsten (tot twee jaar) is er een schriftelijke informatie-uitwisseling middels een communicatieschrift. Wanneer er behoefte bestaat aan een uitvoeriger gesprek, kan hiervoor altijd een afspraak worden gemaakt.

### 5.1 Oudergesprekken

In het voor- of najaar bestaat er de gelegenheid tot 10-minutengesprekken met de mentor. Nadat het kind door de mentor is geobserveerd krijgen de ouders hiervoor een uitnodiging.

### 5.2 Ouderavond

Een keer per jaar is er een ouderavond. Deze wordt per vestiging of werksoort georganiseerd. Het management/ groepsleiding en de oudercommissie kiezen samen een thema. Ook ouders kunnen een voorstel voor een thema bij een lid van de oudercommissie melden.

### 5.3 Ouderblad

Twee keer per jaar ontvangen ouders het ouderblad 'Het Kiekeboekje' of 'Muizenissen'. Hierin staan allerlei grappige anekdotes van de kinderen, wetenswaardigheden, informatie etc. van de desbetreffende locatie.

### 5.4 Nieuwsbrief Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Alle ouders krijgen regelmatig een nieuwsbrief met daarin de lopende zaken en eventuele veranderingen in de organisatie.

### 5.5 Oudercommissie

Rzijn vindt het belangrijk dat ouders betrokken zijn bij de opvang van hun kind. Alle ouders worden vertegenwoordigd door een oudercommissie. Via deze oudercommissies hebben de ouders medezeggenschap en zijn ze in de gelegenheid om mee te denken over de manier waarop de kwaliteit van de opvang gehandhaafd of waar nodig verbeterd kan worden. De taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in een reglement. Bestuur en directeur verstrekken de oudercommissie tijdig alle gegevens die nodig zijn om de taken zo goed mogelijk te vervullen.

Ouders kunnen zich rechtstreeks tot de vertegenwoordigers wenden of hun ideeën (schriftelijk) bij één van de leden inleveren. Bij de pedagogisch medewerkers en de locatiehoofden is bekend wie zitting hebben in de oudercommissies.

De oudercommissies zijn te bereiken via onderstaande e-mailadressen:

PSZ Hummelhoeske, BSO Robbedoes en KDV Ieniemienie in MFA Aambeeld, Vlagtwedde:

[ocaambeeld@rzijn.nu](mailto:ocaambeeld@rzijn.nu)

PSZ Dikkertje Dap: [ocdikkertjedap@rzijn.nu](mailto:ocdikkertjedap@rzijn.nu)

PSZ Plaggenborg: [ocplaggenborg@rzijn.nu](mailto:ocplaggenborg@rzijn.nu)

PSZ Lutke Beudels: [oclutkebeudels@rzijn.nu](mailto:oclutkebeudels@rzijn.nu)

PSZ Nijntjes: [ocnijntjes@rzijn.nu](mailto:ocnijntjes@rzijn.nu)

PSZ Takjes: [octakjes@rzijn.nu](mailto:octakjes@rzijn.nu)

PSZ Speeldoos: [ocspeeldoos@rzijn.nu](mailto:ocspeeldoos@rzijn.nu)

KDV Kiekeboe en BSO Ratjetoe Ter Apel: [oudercommissie@rzijn.nu](mailto:oudercommissie@rzijn.nu)

## 5.6 Tevredenheidsonderzoek

Elke twee jaar houdt Rzijn een tevredenheidsonderzoek onder ouders om de kwaliteit van de opvang te waarborgen en zo nodig te verbeteren. Suggesties en opmerkingen zijn altijd welkom.

## 5.7 Ontevredenheid of klachten

Als ouders klachten hebben, kunnen ze die bespreken met een medewerker of met het locatiehoofd. Komen ze er niet uit, dan kunnen de ouders een schriftelijke klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie volgens de interne klachtenprocedure van de organisatie.

Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang, dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken geregeerd heeft op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachten regeling heeft.

In uitzondering op bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van de ouders wordt verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende gevolgen kan hebben. De geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt u vinden op: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

## 6. De organisatie Rzijn

Rzijn wil toonaangevend zijn op het gebied van Kinderopvang en Welzijn in de gemeente.

Buiten de opvanglocaties voor kinderen, heeft Rzijn medewerkers bij diverse projecten in het jongerenwerk, maatschappelijk werk, bij de loketten van de verschillende Steunstees en voor uitgebreide diensten aan de ouderen in de gemeente. Naast de ruim 80 vaste medewerkers, zetten zich ook minstens evenveel vrijwilligers in voor het werk van Rzijn en daarmee voor de inwoners van de gemeente.

Rzijn wenst er met haar diensten en activiteiten voor iedereen te mogen zijn, van jong tot oud. De werkstijl geeft uitdrukking aan de gedachte dat iedereen ertoe doet, dat iedereen er mag zijn ongeacht leeftijd, afkomst of levensovertuiging. Het aanbod van Rzijn zal vooral vraaggericht zijn en komt daarmee zoveel mogelijk tegemoet aan de behoeften van de inwoners van onze gemeente.

Met de medewerkers staat Rzijn voor kwaliteit, betrokkenheid en openheid. Met deze houding wil de organisatie een wezenlijke bijdrage leveren aan gelijke kansen op levenskwaliteit voor iedereen.

Adres gegevens Hoofdkantoor Rzijn

Stichting Rzijn

Kapelweg 13

9561 GA Ter Apel

tel: 0599 – 582417

fax: 0599 – 580075

e-mail [info@rzijn.nu](mailto:info@rzijn.nu)

web: [www.rzijn.nu](http://www.rzijn.nu)

Het hoofdkantoor is van maandag t/m vrijdag bereikbaar van 8.00 uur tot 16.30 uur.

Directeur

Elly van de Ven

Contact e-mail adres: [e.vandeven@rzijn.nu](mailto:e.vandeven@rzijn.nu)

Bestuur

Het bestuur bestaat uit onafhankelijke leden. Op de website van Rzijn/ organisatie vindt u een actuele lijst met de namen van de bestuursleden.

Contact e-mail adres: [bestuur@rzijn.nu](mailto:bestuur@rzijn.nu)

## 6.1 Kinderopvanglocaties

Kinderdagverblijf Kiekeboe  
Nederveen Cappelstraat 4  
9561 KN Ter Apel

tel 0599 – 582741

rechtstreekse telefoonnummers groepen:

Duimelot 0599 - 589012

Rakkers 0599 - 589015

Bengels 0599 - 589016

e-mail kiekeboe@rzijn.nu

Buitenschoolse opvang Ratjetoe

Kapelweg 13

9561 GA Ter Apel

tel 0599 – 582740

fax 0599 – 580075

e-mail ratjetoe@rzijn.nu

Kinderdagverblijf Ieniemienie en Buitenschoolse opvang Robbedoes

Smederij 20

9541 AX Vlagtwedde

tel 0599 – 345655

fax 0599 – 346656

e-mail ieniemienie@rzijn.nu

Peuterspeelzaal Dikkertje Dap

Willem Lodewijkstraat 21

9545 PA Bourtange

tel 0599 – 236291

e-mail dikkertjedap@rzijn.nu

Peuterspeelzaal t Hummelhoeske

Smederij 22

9541 AX Vlagtwedde

tel 0599 – 345644

e-mail hummelhoeske@rzijn.nu

Peuterspeelzaal Lutke Beudels

Dorpsstraat 21

9551 AB Sellingen

tel 0599 – 322666

e-mail lutkebeudels@rzijn.nu

Peuterspeelzaal De Takjes  
Ter Apelkanaal Oost 113 A  
9563 RD Ter Apel  
tel 0599 – 580476  
e-mail takjes@rzijn.nu

Peuterspeelzaal De Nijntjes  
Hanetangerweg 1  
9561 PE Ter Apel  
tel 0599 – 580003  
e-mail nijntjes@rzijn.nu

Peuterspeelzaal Plaggenborg  
Wollinghuizerweg 27  
9551TG – Jipsinghuizen  
Tel 0599 – 580603  
e-mail plaggenborg@rzijn.nu

Peuterspeelzaal De Speeldoos  
Nederveen Cappelstraat 4  
9561 KN Ter Apel  
tel 0599 – 587479  
e-mail speeldoos@rzijn.nu

TSO

Contact: actuele contactgegevens via de website van Rzijn:  
<http://rzijn/kinderen/tussenschoolseopvang/contacttussenschoolseopvang>

## 7. Tot slot

Rzijn hoopt dat u en uw kind zich snel bij ons thuis zullen voelen.

Heeft u na het lezen van de informatiegids nog vragen en/of opmerkingen, legt u deze dan voor aan één van onze medewerkers!

Namens alle medewerkers van Rzijn wens ik uw kind(eren) een prettig verblijf bij Stichting Rzijn en hopen wij op een prettige samenwerking met u als ouder.

Elly van de Ven  
Directeur



## Colofon

De Informatiegids Kinderdagopvang, Peuterspeelzaal en BSO is een uitgave van:

Rzijn Kinderopvang en Welzijn.  
Kapelweg 13, 9561 GA Ter Apel

Uitgave januari 2018