

kinderdagverblijf

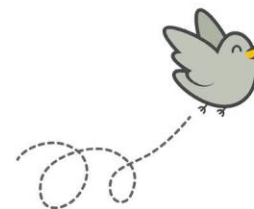
Nollie



*christelijk
kleinschalig
vertrouwd*

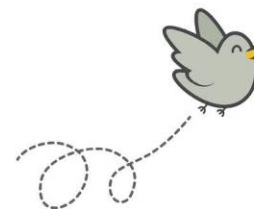
**HUISHOUDELIJK
REGLEMENT**

Versie december 2025



Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
1.1 Openingstijden	3
1.2 Haal- en brengmomenten	3
1.3 Dagplanning	3
2. Van aanmelding tot opvang	5
2.1 Plaatsingsprocedure	5
2.2 Wendagen en wenperiode	5
2.3 Opzegtermijn	6
2.4 Annuleringsvoorwaarden	6
2.5 Communicatie	6
2.6 Oudercommissie	6
3. Veilige opvang	7
3.1 Plaatsingsovereenkomst	7
3.2 Ziekte en ziekmelding	7
3.3 Vakantie	7
3.4 Extra dagen	7
4. Financieel	8
4.1 Tarief	8
4.2 Voeding en luiers	8
4.3 Facturatie	8
5. Veilige opvang	9
5.1 Veiligheids- en gezondheidsbeleid	9
5.2 Gehanteerde protocollen	9
5.3 Veiligheid in en rond het pand	9
5.4 Huisregels	10
6. Klachtenprocedure	12
6.1 Algemeen	12
6.2 Klachtenprocedure	13
7. Privacy	17



1. Algemeen

1.1 Openingstijden

KDV Dollie is van maandag t/m vrijdag van 6.30u tot 18.00u geopend met uitzondering van feestdagen. De vaste feestdagen zijn Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag en de beide Kerstdagen. Op deze dagen is Dollie gesloten.

Dollie behoudt zich het recht voor om elk halfjaar gedurende één dag geen opvang te bieden. Deze dag zal worden gebruikt voor scholing van de pedagogisch professional. Als Dollie gebruik maakt van deze mogelijkheid, wordt u hierover ten minste zes maanden van te voren in kennis gesteld.

We bieden opvang aan in twee tijdsvakken. Deze vakken zijn als volgt.

- 06:30 tot en met 17:00
- 07:30 tot en met 18:00

1.2 Haal- en brengmomenten

KDV Dollie wil investeren in een dagritme dat herkenbaar is voor kinderen. Dit zorgt voor rust en geeft kinderen ook de ruimte om samen te spelen en te ontwikkelen. Daarom biedt KDV Dollie uitsluitend opvang voor de gehele dag waarbij u uw kind kunt brengen in het eerste uur en kunt ophalen in het laatste uur van het door u gekozen tijdvak.

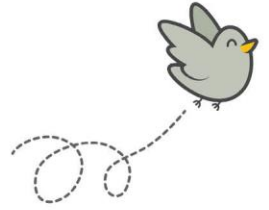
Verkeer

Op het terrein van KDV Dollie is voldoende gelegenheid om te parkeren. Ouders worden gevraagd om van deze parkeerplaatsen gebruik te maken en niet in de straat te parkeren om overlast voor omwonenden te voorkomen.

Vanaf de straat mag niet harder gereden worden dan stapvoets (+/- 5 km. per uur). Hiermee willen wij de veiligheid van onze opvang borgen.

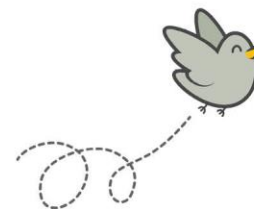
1.3 Dagplanning

Structuur, regelmaat en duidelijkheid zijn belangrijke begrippen om kinderen een veilig gevoel te geven. Werken met een vast, afwisselend dagprogramma geeft het kind houvast. Elke dag hetzelfde programma is herkenbaar en voorspelbaar, dit zorgt ervoor dat kinderen weten wat er gaat komen, ondanks dat de activiteiten verschillend zullen zijn. Een dagritme waarin speel- leeractiviteiten worden afgewisseld met verzorgingsactiviteiten en rustmomenten geeft duidelijkheid, regelmaat en structuur.



De dagplanning zal er ongeveer als volgt uitzien:

- Vrij spel tot alle kinderen van de groep er zijn
- Bijbel en boekjes lezen, liedjes zingen, bidden
- Knutselen/vrij spel
- Fruit eten en drinken
- Luiers verschonen of naar het toilet
- Buiten spelen of binnen in de speelruimte
- Lunch
- Luiers verschonen of naar het toilet
- Kinderen die nog slapen gaan naar bed. De andere kinderen hebben een rustmoment, dit wordt vrij ingevuld met bijvoorbeeld boekjes lezen/spelletjes spelen
- Als de kinderen weer wakker zijn gaan we luiers verschonen of naar het toilet
- Snackmoment - groente/fruit en drinken
- Buiten spelen of binnen in de speelruimte
- Vrij spel/knutselen/spelletjes op de groep tot de kinderen opgehaald worden



2. Van aanmelding tot opvang

2.1 Plaatsingsprocedure

U kunt uw kind aanmelden via onze website. Nadat u uw kind heeft aangemeld controleren wij of wij uw kind kunnen plaatsen. U krijgt binnen twee weken reactie. Op dat moment zijn er drie mogelijkheden:

1. Wij kunnen uw kind plaatsen
2. Wij kunnen uw kind op een andere dag plaatsen
3. Wij kunnen uw kind niet plaatsen

In het geval dat wij uw kind kunnen plaatsen ontvangt u hiervan een bevestiging. Als wij uw kind niet op de gewenste dag kunnen plaatsen maar wel op een andere dag, en u wenst gebruik te maken van dit alternatief, plaatsen wij uw kind op de andere dag en ontvangt u hiervan een bevestiging. Indien u geen gebruik wenst te maken van het alternatief plaatsen wij uw kind op de wachtlijst.

Plaatsing

Ongeveer twee maanden voor de start van de opvang nemen wij contact met u op om een kennismakingsgesprek in te plannen. Bij dit gesprek is één van onze kantoormedewerkers aanwezig. Na afloop van dit gesprek ontvangt u een plaatsingsovereenkomst. In deze overeenkomst zijn de gemaakte afspraken rond de opvang opgenomen. De overeenkomst wordt digitaal ondertekend.

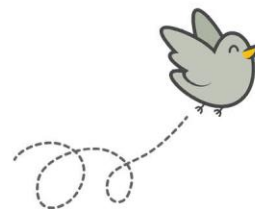
Wachtlijst

Indien wij uw kind niet kunnen plaatsen en ook geen passend alternatief kunnen bieden, komt uw aanvraag op de wachtlijst te staan. Daarbij worden de door u doorgegeven voorkeursdagen aangehouden. Indien er een plaats beschikbaar komt dan werken wij op volgorde van binnenkomst. Wel kan het zijn dat een aanmelding die later is binnengekomen eerder wordt geplaatst.

Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij aanvragen voor meerdere dagen. Stel dat u opvang zoekt voor maandag en donderdag. Iemand die zich later heeft aangemeld zoekt opvang voor dinsdag en donderdag. Als dan een plekje vrijkomt op dinsdag en donderdag dan kan het zijn dat wij besluiten om degene die zich later heeft aangemeld te plaatsen.

2.2 Wendagen en wenperiode

Als het kind voor het eerst naar de opvang komt willen we hem of haar, in het belang van de emotionele veiligheid, de tijd gunnen om te wennen aan de omgeving, andere kinderen en de pedagogisch professional. In samenwerking met de ouders zal, voor zover nodig, een wenschema opgesteld worden. Deze wenmomenten zijn ook voor de ouders belangrijk zodat zij het vertrouwen krijgen dat hun kind in goede handen is bij Dollie.



2.3 Opzegtermijn

U kunt op elk moment de plaatsingsovereenkomst zonder opgaaf van reden beëindigen. De plaatsingsovereenkomst eindigt op de laatste dag van de maand volgend op de maand waarin de opzegging heeft plaatsgevonden. Als u per 15 november opzegt, dan eindigt de overeenkomst dus op 31 december.

2.4 Annuleringsvoorwaarden

Als er een plaatsingsovereenkomst is gesloten dan kunt u deze annuleren. Indien u annuleert korter dan één maand voor de eerste opvang dag, dan kunnen wij één maand in rekening brengen. Wij zullen dit uitsluitend doen op het moment dat er geen ander kind geplaatst kon worden.

2.5 Communicatie

Wij vinden het belangrijk dat wij passende zorg voor uw kind kunnen bieden. Daarom is een goede, open en vertrouwde communicatie tussen de ouders en de pedagogisch professionals van belang. Daarbij zijn de volgende communicatiemogelijkheden:

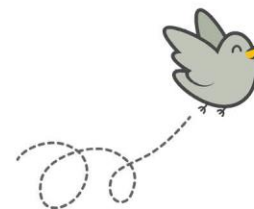
- U kunt de pedagogisch professional aanspreken bij het halen of brengen van uw kind.
- De pedagogisch professional communiceert via de Bitcare app over wat uw kind die dag gedaan heeft, eventueel met foto's.
- Periodiek observeert de pedagogisch professional uw kind. Indien er zaken zijn die daarbij opvallen worden deze aan u teruggekoppeld.

Naast de communicatie met de pedagogisch professional is dagelijks een medewerker aanwezig op het kantoor. U kunt vragen stellen aan deze medewerker.

2.6 Oudercommissie

Onderdeel van ons kinderdagverblijf is een oudercommissie. In het kennismakingsgesprek wordt u gevraagd of u (in de toekomst) wil deelnemen aan de oudercommissie. Indien er een vacature komt in deze commissie, dan kunnen zij u benaderen om u kandidaat te stellen.

Het reglement van de oudercommissie vindt u op onze website.



3. Opvangdagen

3.1 Plaatsingsovereenkomst

Bij Dollie investeren we in een dagritme die herkenbaar is voor alle kinderen en om die reden bieden wij geen flexibele aan. Opvang kan dan ook uitsluitend genoten worden op vaste dagen in de week. De gemaakte afspraken over de opvangdagen vindt u in de plaatsingsovereenkomst.

3.2 Ziekte en ziekmelding

Als uw kind ziek is en niet naar het kinderdagverblijf komt wordt u verzocht contact op te nemen met het kinderdagverblijf. Dit kan door telefonisch contact op te nemen, een e-mail te sturen of via de Bitcare app een ziekmelding door te geven.

U wordt op de hoogte gehouden als uw kind ziek wordt gedurende de dag. In gezamenlijk overleg kan worden besloten het kind op te halen. Als uw kind boven de 39 graden koorts heeft of intensieve verzorgingsbehoefte heeft die 1 op 1 aandacht vereist, dan moet uw kind opgehaald worden.

Bij besmettelijke ziekten volgt Dollie de richtlijn van de GGD. Dollie behoudt zich het recht bij besmettelijke ziektes af te wijken van de geboden adviezen van de GGD. Ouders zijn verplicht om Dollie te melden wanneer er symptomen zijn van besmettelijke ziektes.

Er worden door de leidsters geen intraveneuze medicijnen toegediend (met uitzondering van een EPI-pen). Is er een reden voor gebruik van overige medicatie dan kan dit in overleg. Er zal u op de groep gevraagd worden een medicatieformulier in te vullen met de belangrijke gegevens omtrent het medicijn gebruik. Ook dient u deze gegevens te ondertekenen.

Ziekte-dagen kunnen niet worden ingehaald.

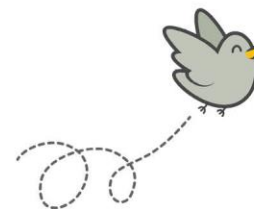
3.3 Vakantie

Dollie biedt gegarandeerde opvang voor uw kind voor 52 weken voor de gecontracteerde dagen gedurende het hele jaar m.u.v. aangegeven vast gesloten feestdagen. Zelf opgenomen vakantiedagen zijn voor eigen rekening en kunnen niet worden gecompenseerd.

3.4 Extra dagen

Het kan zijn dat u incidenteel een extra (betaalde) dagopvang wilt afnemen welke buiten de vaste opvangdagen van de overeenkomst valt. Dit kan onder de volgende voorwaarden:

- Het afnemen van een extra dag is alleen mogelijk als er plaats is. Dit is niet alleen afhankelijk van het totale aantal kinderen, maar ook van de groepssamenstelling (aantal baby's) en de personele bezetting.
- Verzoeken worden 'behandeld' in volgorde van aanvraag.
- Een bevestigde extra dag dient afgenomen te worden.



4. Financieel

4.1 Tarief

Het tarief van de opvang wordt jaarlijks vastgesteld. Het maandtarief van de opvang wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{(\text{Uurtarief} \times 10,5 \text{ uur per dag} \times 52 \text{ weken})}{12 \text{ maanden}}$$

De uitkomst van bovenstaande formule geeft het maandtarief weer voor één dag opvang. Het vastgestelde uurtarief vindt u in de plaatsingsovereenkomst en wordt jaarlijks in december aangepast en aan u gecommuniceerd.

4.2 Voeding en luiers

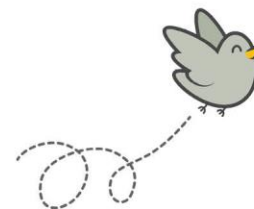
Dollie draagt zorg voor alle voeding met uitzondering van de flesvoeding, Deze dient u zelf mee te brengen naar de opvang en te voorzien van een sticker met daarop de naam van uw kind. Flesvoeding wordt niet bewaard voor een volgende dag.

Luiers worden verstrekt door Dollie. Daarbij werken wij met weggooiluiers. Indien uw kind herbruikbare luiers gebruikt dan dient u zelf zorg te dragen voor voldoende luiers en onderdelen inlegvellen. U krijgt de luiers ongewassen mee naar huis.

4.3 Facturatie

Het maandtarief wordt voorafgaand aan de maand geïncasseerd van het door u opgegeven rekeningnummer. Dit zal plaatsvinden op of rond de 25ste van de maand. Indien u niet of niet tijdig heeft voldaan aan uw betalingsverplichting houdt Dollie zich het recht voor om uw kind niet toe te laten op de opvang.

Extra dagen die zijn afgenomen in een maand in de eerste week na afloop van de maand in rekening gebracht. Vervolgens zullen deze dagen op of rond de 10e van de volgende maand geïncasseerd worden van het door u opgegeven rekeningnummer.



5. Veilige opvang

5.1 Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Dollie heeft een veiligheids- en gezondheidsbeleid opgesteld. Dit beleid kunt u downloaden via onze website. Het beleid beschrijft de belangrijkste risico's die wij hebben geïdentificeerd en de werkstappen die wij nemen om de risico's maximaal te beperken. Dit beleid wordt jaarlijks in de maand april geëvalueerd en waar nodig, in overleg met de oudercommissie, aangepast. Indien het beleid wordt aangepast wordt u hierover geïnformeerd.

5.2 Gehanteerde protocollen

Naast het veiligheids- en gezondheidsbeleid, het beleidsplan en de afspraken die in dit document zijn opgenomen maakt Dollie gebruik van de volgende protocollen die op de website zijn opgenomen.

- Protocol Veilig slapen
- Protocol Voedselveiligheid & hygiëne
- Protocol 'Kinder mishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de Kinderopvang

In het protocol 'Kinder mishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de Kinderopvang is ook de sociale kaart opgenomen van hulpverleners die wij benaderen mocht er een calamiteit zich voordoen.

5.3 Veiligheid in en rond het pand

Dollie is gevestigd in een pand dat grondig verbouwd is voor start van de opvang. Bij de verbouwing is nagedacht over de veiligheid van het pand waarover hieronder een toelichting wordt gegeven.

Verwarming en koeling

Het pand wordt verwarmd door middel van vloerverwarming. Daarmee kunnen kinderen zich niet branden aan verwarmingselementen.

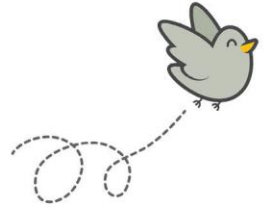
Ook is elke ruimte voorzien van airco om het risico op verhitting te voorkomen. De ruimtes worden gekoeld tot maximaal vijf graden lager dan de buitentemperatuur.

Ventilatie

Het pand wordt voldoende geventileerd door middel van natuurlijke luchttoevoer en mechanische luchtafvoer. Het is niet noodzakelijk om ramen of deuren open te zetten.

Toegankelijkheid installaties

De installaties zijn weggewerkt achter het plafond, de muur, in een kast of op een zodanige hoogte dat kinderen niet bij de installaties kunnen komen.



Ontruimingsplan

Er is een ontruimingsplan opgesteld waarbij het uitgangspunt was dat vanaf elke plek in het pand moeten er twee vluchtroutes zijn. Het ontruimingsplan is door de daartoe bevoegde instanties goedgekeurd. Op verzoek kunt u hiervan een exemplaar krijgen.

Brandveiligheid

Bij de vergunningsprocedure rond de verbouwing van het pand is de aanvraag getoetst op brandveiligheid en gedurende de bouw hebben instanties getoetst of de eisen rond brandveiligheid voldoende zijn nageleefd. Op grond hiervan heeft de gemeente besloten dat het pand in gebruik genomen kan worden als kinderdagverblijf.

In de groepsruimtes zijn meubels aanwezig. Deze meubels zijn brandvertragend geïmpregneerd en zijn daarmee brandveilig.

Bedrijfshulpverlening

Bij Dollie fungeren een aantal medewerkers als bedrijfshulpverleners (BHV). Deze medewerkers volgen jaarlijks een cursus om hun kennis op peil te houden. Dollie draagt er zorg voor dat er elke dag een medewerker aanwezig is die BHV-gecertificeerd is.

Eerste hulp bij ongelukken

Alle pedagogisch professioneels volgen jaarlijks een cursus EHBO baby en kind.

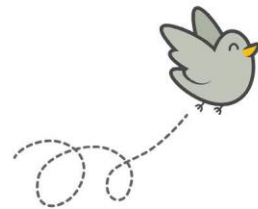
5.4 Huisregels

Dollie leert de kinderen om te gaan met de kleine risico's en de gevolgen hiervan. De afspraken die hiervoor gemaakt zijn staan hieronder beschreven. Deze afspraken worden overgebracht aan de kinderen gedurende de dag en worden regelmatig herhaald.

Om het voor de kinderen duidelijk te maken gelden deze regels voor iedereen in het gebouw, medewerkers en ouders dienen zich hier ook aan te houden.

Huisregels met betrekking tot veiligheid

- De voordeur is gesloten, maar niet op slot;
- De tussendeur is altijd gesloten;
- Ramen en deuren zijn niet om mee te spelen;
- Speelgoed waar niet meer mee gespeeld wordt, wordt opgeruimd door degene die er mee heeft gespeeld. Zo struikelt er niemand over het speelgoed;
- Speelgoed is om mee te spelen. Gooien doen we alleen met ballen in de speeltuin;
- In de speeltuin mogen we rennen, verder lopen we rustig in en rond het gebouw;
- Kinderen mogen nooit alleen in de keuken, het kantoor of de berging komen;
- Eten en drinken doen we altijd aan tafel;
- We klimmen niet op de omheining;
- Schoenen zetten we onder de kapstok, zo kan niemand erover struikelen;



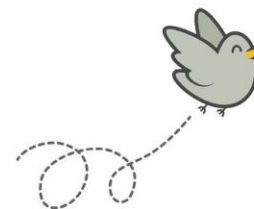
- Elektrische apparaten en de snoeren zijn buiten het bereik van kinderen;
- Medicijnen worden buiten het bereik van kinderen bewaard;
- De EHBO-doos wordt jaarlijks gecontroleerd, als er iets uit de doos gehaald is wordt dit direct weer aangevuld.

Huisregels met betrekking tot gezondheid

- Na het toilet, buiten spelen of voor het eten wassen we onze handen;
- Hoesten en niezen doen we in onze elleboog. Lukt dit nog niet, dan in de hand en daarna de handen wassen;
- Snottebellen worden altijd afgedaan, telkens met een schone zakdoek;
- Drinken doen wij uit onze eigen beker en eten met het bestek wat je gekregen hebt.

Huisregels met betrekking tot sociale veiligheid

- Wij praten rustig op de groep;
- We zijn aardig en respectvol naar elkaar
- Racistische opmerkingen maken, discrimineren, roddelen, schelden, uitlachen, vernederen, buitensluiten, het gebruik van fysiek of verbaal geweld is onacceptabel bij KDV Dollie. Iedereen die dit gedrag vertoont wordt hierop aangesproken.
- In het geval van (dreigementen van) lichamelijk of verbaal geweld door ouders of medewerkers is de directie bevoegd corrigerende maatregelen te nemen of om de toegang tot het kinderdagverblijf te ontzeggen;
- De pedagogisch professional is consistent en betrouwbaar;
- De pedagogisch professional benadert het kind positief en neemt hem/haar serieus;
- Foto's van de kinderen worden niet verspreid zonder schriftelijke toestemming van de ouders en/of verzorgers van het kind;
- Ouders maken geen foto's van andere kinderen dan alleen van hun eigen kind;
- Ouders dienen hun kind niet te halen of brengen terwijl zij aan het telefoneren zijn.



6. Klachtenprocedure

6.1 Algemeen

Dollie doet er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker als het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we jaarlijks onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

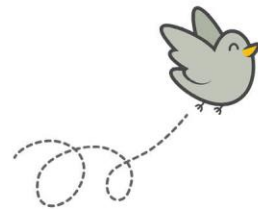
In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.



Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Dollie is wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten. Als u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij ons indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook als u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

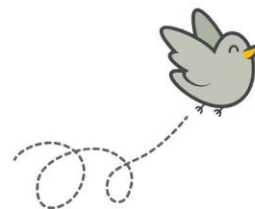
6.2 Klachtenprocedure

Indienen van een interne klacht

U kunt bij ons een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Ellen van Delft via ellen@dollie.nl. Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.



Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

U kunt uw klacht indienen bij Ellen van Delft via ellen@dollie.nl.

Behandeling van de interne klacht

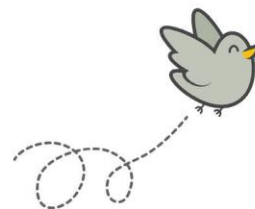
Degene die uw klacht in behandeling neemt is de klachtenfunctionaris, dit is doorgaans Ellen van Delft. Deze functionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager en zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Dollie zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

Dollie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Deze functionaris zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.



De klager ontvangt van Dollie een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Dollie tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Dollie neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Externe klachtafhandeling

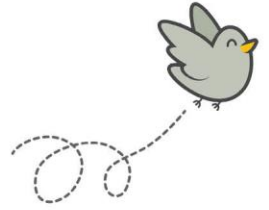
Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij ons indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Dollie heeft ingediend. De Geschillencommissie doet vervolgens een bindende uitspraak waar u en Dollie zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.



Klachtenverslag

Dollie maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

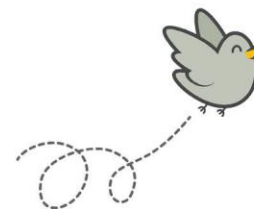
- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

Dollie stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

Dollie brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

Als in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Dollie geen verslag op.



7. Privacy

7.1 Algemeen

Dollie B.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring. Onder persoonsgegevens worden in deze context verstaan alle gegevens waarmee een natuurlijke persoon direct of indirect kan worden geïdentificeerd. Mocht het nodig zijn om u specifiek te informeren over bepaalde zaken, dan zal Dollie dat doen onder verwijzing naar deze privacyverklaring.

7.2 Categorieën van personen

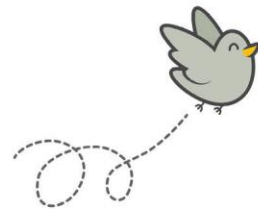
Dollie verwerkt de persoonsgegevens van de volgende categorieën personen:

- Ouders en kinderen die gebruikmaken van onze kinderopvangdiensten.
- Sollicitanten - personen die op zoek zijn naar een baan of personen die daadwerkelijk solliciteren naar een baan bij Dollie.
- Leveranciers - personen van wie Dollie producten of diensten afnemen
- Overige derden - personen met wie Dollie contact heeft anders dan bovengenoemde partijen.

7.3 Welke gegevens verzamelt Dollie?

Dollie verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten. Dollie verzamelt de uitvoering van onze dienstverlening en de facturatie hiervan de volgende gegevens. Indien er een asterisk achter de omschrijving staat is sprake van een bijzondere persoonsgegeven.

	Ouders	Kind	Mede- werkers	Derden
Voor- en achternaam	x	x	x	x
Geslacht	x	x	x	
Adresgegevens	x	x	x	x
Geboortedatum en -plaats	x	x	x	
Telefoonnummer	x		x	x
Nationaliteit	x	x	x	
E-mailadres	x		x	x
Burgerservicenummer (*)	x	x	x	
IBAN/Bankrekeningnummer	x		x	x
Ontwikkeling in kindvolgsysteem (*)		x		
Gezondheidsgegevens (*)		x		
Opleidingsinformatie en werkervaring			x	
BTW-identificatienummer				x
Verklaring omtrent gedrag, voor zover noodzakelijk			x	x
Overige gegevens die u verstrekt	x	x	x	x



Bewaren van persoonsgegevens

Dollie bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is. Dollie hanteert de wettelijke bewaartermijnen voor de persoonsgegevens die daarvoor in aanmerking komen. Dat betekent dat administratieve gegevens, waaronder contracten, facturen en informatie over het betalingsverkeer, gedurende een periode van zeven jaar na het vervallen van de relevantie van deze informatie wordt bewaard.

Voor alle persoonsgegevens waarvoor geen wettelijke bewaartermijn geldt, hanteert Dollie een bewaartermijn van maximaal 2 jaar na het einde van de overeenkomst.

7.4 Gronden voor verwerking van persoonsgegevens

Wij verwerken uw persoonsgegevens en de persoonsgegevens van uw kind en de noodpersoon voor de volgende doelen:

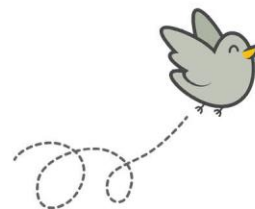
- Uw aanvraag of inschrijving voor opvang af te handelen
- Bijhouden van gegevens die van belang zijn voor de opvang, verzorging, begeleiding en ontwikkeling van het kind
- Het BSN-nummer van de ouders en het kind zal worden gebruikt om bij de belastingdienst kinderopvangtoeslag aan te vragen
- Facturering van kinderopvang en afhandeling van een betaling
- Het verzenden van onze nieuwsbrief
- U te kunnen bellen of e-mailen ter uitvoering van onze dienstverlening
- U te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten
- U de mogelijkheid te bieden een account aan te maken
- Om onze verdere diensten aan u te verlenen
- Ter uitvoering van toetsing en inspectie: denk aan een GGD-inspecteur, interne- en externe auditoren en de accountant

Bijzondere persoonsgegevens

De bijzondere persoonsgegevens betreffen het Burgerservicenummer en gegevens rond de gezondheid van kinderen. Het BSN is noodzakelijk om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen in het kader van de kinderopvangtoeslag. De medische gegevens zijn noodzakelijk om de opvang en zorg voor de kinderen goed te kunnen invullen.

7.5 Delen van persoonsgegevens met derden

Dollie verkoopt uw gegevens niet aan derden en verstrekt gegevens uitsluitend aan derden indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u en/of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met derden die in opdracht van Dollie persoonsgegevens verwerken sluit Dollie een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens als dat binnen Dollie zelf verzorgd wordt.



In sommige gevallen is Dollie op grond van een wettelijke verplichting verplicht om persoonsgegevens te delen, bijvoorbeeld ten behoeve van de kinderopvangtoeslag. In een dergelijk geval dient Dollie medewerking te verlenen aan de betreffende bevoegde instantie en is Dollie verplicht bepaalde persoonsgegevens af te geven. Een ander voorbeeld betreft het delen van persoonsgegevens als dat noodzakelijk is ter bestrijding van ernstig gevaar voor de gezondheid van de betrokkene, denk bijvoorbeeld aan (een vermoeden van) mishandeling of misbruik. Wij mogen en kunnen niet weggijken.

7.6 Beveiliging van persoonsgegevens

Dollie heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonsgegevens te beschermen tegen onrechtmatige verwerking. Hierin zijn (onder andere) de volgende maatregelen genomen.

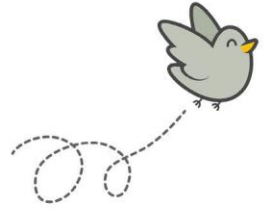
- Persoonsgegevens zijn afgeschermd voor personen die niet bevoegd zijn om daarvan kennis te nemen. Alleen personen die bevoegd zijn om kennis te nemen van de persoonsgegevens hebben toegang tot deze gegevens.
- Alle personen werkzaam voor of bij Dollie zijn gehouden aan geheimhouding van vertrouwelijke gegevens, waaronder persoonsgegevens. Dit staat opgenomen in de (arbeids)overeenkomsten van onze medewerkers.
- De systemen zijn beveiligd met gebruikersnamen en wachtwoorden.
- Dollie maakt beveiligde back-ups van persoonsgegevens om deze te kunnen herstellen bij fysieke of technische problemen.

7.7 Beleid rondom audio en beeldmateriaal

Bij Dollie worden soms foto's gemaakt voor de pers of publicitair of intern gebruik. Als kinderen herkenbaar in beeld zijn, vraagt Dollie voor gebruik van deze foto's schriftelijke toestemming aan de ouders. Ook wordt er audio en beeldmateriaal gemaakt tijdens de opvang dag van de kinderen. Deze foto's worden gedeeld op het digitale ouderportaal. Indien foto's voor personen dan alleen de ouders beschikbaar zijn, dan is dat uitsluitend na toestemming van de ouders.

7.8 Inzien, corrigeren of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens en de persoonsgegevens van uw kind en de noodpersoon in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens en de persoonsgegevens van uw kind en de noodpersoon. U heeft het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen.



U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens en de persoonsgegevens van uw kind en de noodpersoon of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens en de persoonsgegevens van uw kind en de noodpersoon sturen naar info@dollie.nl.

7.9 Ouderportaal

Het ouderportaal is een softwareapplicatie waarmee je op eenvoudige wijze kan communiceren met het kinderdagverblijf over de verzorging, de opvang en het welzijn van uw kind. Bij het gebruik van de applicatie worden persoonsgegevens van zowel u als uw kind verwerkt.

Indien u gebruik maakt van onze dienstverlening gaat u akkoord met de algemene voorwaarden en het huishoudelijk reglement, waaronder deze Privacy Statement, van Dollie.

7.10 Contact

Wij nemen de bescherming van uw gegevens serieus en nemen passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met ons.