

Ouderbeleid

Beleid wordt vastgesteld om binnen de organisatie de richting aan te geven. Via het beleid wordt de organisatie herkenbaar voor de buitenwereld. Voor de interne organisatie heeft het beleidsplan een belangrijke functie. Een beleidsplan biedt medewerkers een leidraad voor het dagelijks handelen in de praktijk.

Een belangrijke reden om aandacht te besteden aan ouderbeleid is, dat SDK kinderopvang belang hecht aan een goede afstemming tussen de opvang die zij biedt en de behoeften en wensen die bij de ouders leven. Ouders delen de opvoeding van hun kinderen immers met medewerkers van SDK kinderopvang. Het is voor ouders ook mogelijk om mee te denken over het beleid van en ontwikkelingen binnen SDK kinderopvang door deel te nemen aan de oudercommissie van hun locatie of het ouderpanel.

1. Ouders in de kinderopvang

Ouders die van de kinderopvang gebruik maken zijn niet alleen klant van de instelling. Zij zijn ook opvoeder. Ouders en pedagogisch medewerkers vervullen elk een eigen rol in de opvoeding van het kind. Vanuit deze positie onderhouden ouders een andere relatie met de instelling. Het is belangrijk ouders een duidelijke plaats te geven binnen de opvang.

Verschillende culturen, nationaliteiten en opvoedingsgewoonten betekent in de praktijk dat wensen van ouders vaak uiteen lopen. Het mag duidelijk zijn dat SDK kinderopvang het handelen niet steeds op de wensen van alle ouders af kan stemmen. Een beleidsplan is immers geen standaard verhaal dat willekeurig kan worden toegepast. Het is van belang dat het model past binnen de bedrijfsvoering van de organisatie. Het ouderbeleid moet daarnaast ouders voldoende mogelijkheden bieden om de opvang mee vorm te geven. Het ouderbeleid bestaat uit drie onderdelen:

- visie
- doelstelling
- vormgeving

Visie

In dit onderdeel worden de uitgangspunten van SDK kinderopvang beschreven die wij in relatie tot de ouders belangrijk vinden:

- het is van belang dat de ouders zich thuis en welkom voelen;
- het is belangrijk verschillende visies en gewoonten van ouders t.a.v. de opvoeding te respecteren;
- het is belangrijk en vanzelfsprekend om ouders regelmatig te informeren over hun kind en over belangrijke groepsaangelegenheden;
- we vinden het belangrijk dat ouders inzage hebben in het pedagogisch beleid en het werkplan waarin ons pedagogisch handelen beschreven staat;
- we vinden het belangrijk dat, waar mogelijk, aan de individuele wensen van ouders ten aanzien van de verzorging en opvoeding van hun kind in onze instelling tegemoet wordt gekomen;
- we vinden het belangrijk dat de ouders voldoende gelegenheid krijgen om hun wensen en kritiek over te brengen;

- het is van belang dat de ouders meedenken en meepraten over die zaken die voor ouders en kinderen van belang zijn.

Doelstelling

Door de uitgangspunten te vertalen naar concrete doelen wordt beleid meetbaar en controleerbaar:

- alle ouders moeten het gevoel hebben welkom te zijn en zich thuis voelen;
- verschillende visies en gewoonten van ouders t.a.v. de opvoeding worden gerespecteerd;
- alle ouders worden geïnformeerd over hun kind en over belangrijke groepsaangelegenheden;
- alle ouders hebben inzage in het pedagogisch handelen en in het werkplan m.b.t. ons pedagogisch handelen;
- waar mogelijk wordt tegemoet gekomen aan individuele wensen van ouders t.a.v. de verzorging en opvoeding van hun kind;
- ouders kunnen bij ons hun wensen en/of kritiek kenbaar maken;
- alle ouders kunnen meedenken en meepraten over zaken die zij van belang vinden.

Vormgeving

Ouders kunnen op verschillende manieren contact hebben met ons.

De volgende mogelijkheden staan open:

De ouder praat als individu met de pedagogisch medewerkers op de groep

Het betreft altijd zaken die te maken hebben met de opvang van het eigen kind. Ouders hebben recht op informatie t.a.v. de opvang van hun kind. Informatie wordt gevraagd en ongevraagd gegeven. De contacten vinden over het algemeen plaats bij het halen en brengen. Individuele ouders hebben het recht advies uit te brengen over de opvang van hun kind ten aanzien van verzorging, voeding, specifieke aanpak. Als een advies niet wordt (kan worden) opgevolgd, wordt de reden verteld.

Ouders hebben recht op bescherming van hun privacy. Alle privé-informatie wordt zorgvuldig behandeld.

De ouder praat als individu met de hele organisatie

In het contact tussen de individuele ouder en de hele organisatie (vertegenwoordigd door de locatiemanager of pedagogisch medewerker), is het uitgangspunt dat de ouder serieus wordt genomen. In dit contact streven we naar een open houding.

Mogelijkheden om invulling te geven aan de contacten tussen de individuele ouder en de organisatie:

- informatie via het ouderportaal;
- ouderavonden;
- nieuwsbrieven;
- informatiebijeenkomsten;
- op afspraak;
- tevredenheidsonderzoek.

Ouders hebben recht op informatie en recht op het uitbrengen van advies en kunnen meebeslissen over:

- zaken die te maken hebben met opvoeding en verzorging;
- de veiligheid en gezondheid van kinderen in het kindercentrum;
- pedagogisch handelen.

2. Medezeggenschap

Als SDK kinderopvang werken wij in samenwerking met de ouders om de kwaliteit van de opvang te behouden en te verbeteren. Ouders zijn altijd welkom om hun vragen en opmerkingen met ons te delen. Tevens kunnen zij deelnemen aan de oudercommissie die actief is op de locatie waar hun kind wordt opgevangen of aan ons ouderpanel.

Oudercommissie

De medezeggenschap van ouders is geregeld in de locatiegebonden oudercommissies.

Personen die een huishouding voeren waartoe het kind behoort op wie de kinderopvang betrekking heeft kunnen lid worden van de oudercommissie. De oudercommissie stelt zich ten doel de belangen van kinderen en ouders van het betreffende kindercentrum zo goed mogelijk te behartigen.

De oudercommissie bepaalt zelf haar werkwijze en legt deze schriftelijk vast in het huishoudelijk reglement. Adviesrecht en bevoegdheden staan beschreven in het Reglement Oudercommissie.

Ouderpanel

Naast de locatiegebonden oudercommissies kunnen ouders deelnemen aan ons ouderpanel.

Het ouderpanel wordt regelmatig gevraagd om mee te denken met lopende zaken binnen SDK kinderopvang. Ontwikkelingen kunnen op deze manier getoetst worden bij ouders. Ouders van alle locaties kunnen deelnemen aan het ouderpanel.

3. Klachten van ouders

SDK kinderopvang heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager of bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is te bereiken per email: kantoor@sdk-kinderopvang.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

De volledige interne klachtenregeling is [hier](#) te vinden.

4. Persoonsregistratie

In onze privacyverklaring geven we heldere en transparante informatie over hoe wij omgaan met de registratie van persoonsgegevens. SDK kinderopvang hecht veel waarde aan de bescherming van persoonsgegevens. Wij doen er alles aan om ieders privacy te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens. Onze privacyverklaring staat [hier](#).