



Ellenbroekweg 12
7482 PJ Haaksbergen
06-234 88 268
074-3575606
info@de-speelboerderij.nl

Informatieboek & Huisregels

**Informatie voor ouders
April 2026**

Inhoud

Welkom bij De Speelboerderij	3
Even voorstellen	4
Pedagogische visie	5
- Groepsindeling	5
- Peutergroep	6
- Spelen buiten de stamgroep	6
Van theorie naar praktijk	6
- Mentorschap, ontwikkeling volgend en stimuleren	6
- Vaste-gezichtencriterium voor nul- en één jarigen	7
- Coaching door pedagogisch beleidsmedewerker	7
- Vroeg en voorschoolse educatie	7
Protocollen	7
Openingstijden	7
Dagindeling	8
- Wat neemt u zelf mee	8
- Overdrachtsboekje	8
- Speelgoed	8
- Kleding	8
Ziektemelding	10
Veiligheid, hygiëne en huisvesting	10
Tips voor ouders	11
Oudercommunicatie	12
Bitcare	12
Oudercommissie	12
Aanmeldings- en betalingsprocedure	13
Extra dagdeel en ruilen	13
- Betaling	13
- Opzegging	13
Klachtenprocedure	14
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	14
Vertrouwensinspecteur	15
Beroepskracht -kind ratio	15
- 3- uursregeling	15
- Samenvoegen stamgroepen	15
Overige zaken	16
- Gebruik beeldmateriaal	16
- Verjaardagen	16
- Zindelijkheid	16
- Verzekeringen	16
- Stagebeleid	16
- Privacyrichtlijnen	17
- Kwaliteitssystemen	17
- Slotbepaling	17
Bijlage 1: Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen.	18
Bijlage 2: Protocol interne-en externe klachtenregeling.	19
Bijlage 3: Privacy beleid.	22

Welkom bij *De Speelboerderij*

Voor u ligt het informatieboek van kinderopvang *De Speelboerderij*. Leuk dat u interesse heeft in ons kinderdagverblijf. Ik geef u graag inzicht in het reilen en zeilen bij onze kinderopvang.

In dit informatieboek komen alle onderwerpen aanbod die u als ouder moet weten. Ik hoop dat uw vragen door het lezen van deze informatie allemaal worden beantwoord.

Als u na het lezen van dit informatieboek nog vragen heeft, kunt u altijd contact met mij opnemen.

Kinderopvang *De Speelboerderij*
Jolanda Joosse
Ellenbroekweg 12
7482 PJ Haaksbergen (St. Isidorushoeve)
Telefoon: 074-3575606
Mobiel: 06-234 88 268
Email: info@de-speelboerderij.nl

Even voorstellen

Mijn naam is Jolanda Joosse. Ik ben moeder van een dochter en een zoon en ik ben oma van een kleindochter. Als ik zie hoe mijn eigen kinderen genieten van het omgaan met de dieren en van de vrijheid, de ruimte en de activiteiten op de boerderij, dan wil ik andere kinderen diezelfde kans bieden. Heerlijk vind ik het om met kinderen te werken, ik geniet ervan als ik ze zie ontplooiën. In 2006 ben ik daarom gestart als gastouder. Dat is uitgebreid tot een relatief kleinschalige agrarische kinderopvang met deskundig personeel.

Op *De Speelboerderij* kunnen de kinderen op ontdekkingsstocht gaan: een handje 'meehelpen' in de moestuin: zaaien, planten, ontdekken hoe alles groeit en bloeit, kastanjes rapen, fruit plukken en daardoor spelenderwijs leren over de seizoenen. Elke dag, onder begeleiding, contact met de dieren: alpaca's, poezen, varkens, schapen, pony's, twee Maltipoo's en een Golden Retriever. Hierdoor ontdekken kinderen waar het voedsel vandaan komt: niet uit de winkel, maar van de dieren en het land.

Op een boerderij kunnen de kinderen natuurlijk naar hartenlust spelen met zand, klieren met hun handen, door modder lopen en stampen in de waterplassen. Vies worden is niet erg, daarvoor krijgen ze (seizoen) overalls en (seizoen) laarzen aan.

Binnen ligt een grote variatie aan materialen, die de kinderen uitnodigt tot een fantasierijk spel. Er is een gezamenlijke woonkeuken waar aan een grote tafel gegeten kan worden. Die keukentafel is het centrum voor verschillende gezamenlijke activiteiten als schilderen, verven, knutselen, puzzelen, tekenen of kralen rijgen. In de grote kelder is een activiteitenruimte. Daar kunnen ze toneel spelen, verkleden, dansen en nog veel meer.

Ons doel is een veilige en prettige sfeer te scheppen. Wij willen dat de kinderen zich thuis, veilig en vertrouwd voelen. Als ze zich veilig en vertrouwd voelen, durven ze eropuit te gaan en te ontdekken. *De Speelboerderij* is een aanvulling op de thuissituatie. Het is belangrijk dat de wereld thuis en die van de kinderopvang op elkaar aansluiten. Intensief contact met de ouders verbindt die twee werelden. We houden zoveel mogelijk rekening met de waarden en normen die de ouders hun kind willen geven.

Kinderopvang *De Speelboerderij* werkt met verschillende stamgroepen in drie verschillende gebouwen namelijk ons hoofdgebouw, 't Schoapstal en locatie 't Meuken.

't Schoapstal:

- Blauwe groep met 8 kinderen, leeftijd: 0 tot en met 2 jaar
- Gele groep met 16 kinderen, leeftijd: 0 tot 4 jaar

Het Hoofdgebouw:

- Groene groep met 16 kinderen, leeftijd: 2 tot 4 jaar, alleen aanwezig in de ochtend
- BSO-groep met 22 kinderen, leeftijd: 4 tot 12 jaar
- Combi groep met 8 kinderen, leeftijd: 2 tot 12 jaar

Locatie 't Meuken:

- De ontdekkende doeners met 27 kindplaatsen, leeftijd: 7 tot 12 jaar

Er is dagopvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar en buitenschoolse opvang voor kinderen van 4 tot 13 jaar. We werken met gediplomeerde beroepskrachten. Tijdens de openingstijden is er altijd een achterwacht aanwezig, iemand die ingezet kan worden bij situaties waarbij dat nodig is. Daarnaast leidt *De Speelboerderij* stagiaires op.

Pedagogische visie

Voor u, uw kinderen aan een kinderopvang toevertrouwt, wilt u weten welke visie de organisatie heeft op de opvang en of deze visie bij u past. In dit boek geven we daarom een korte uiteenzetting van onze visie en de daaraan gekoppelde wijze van omgang met kinderen, hun ouders en de medewerkers. Het pedagogisch beleid vormt de basis voor:

- de manier waarop de pedagogische professionals met de kinderen omgaan en de manier waarop de kinderen verzorgd worden;
- de wijze waarop omgegaan wordt met gevoelens en emoties van het kind;
- het belang van de ruimte waarin het kind opgevangen wordt en de indeling ervan;
- de manier waarop creativiteit en spelen bij de kinderen (verder) wordt ontwikkeld;
- de manier waarop met ouders wordt omgegaan;
- de veiligheidsaspecten bij de opvang van de kinderen.

De Speelboerderij werkt volgens en gaat uit van de RRIP-methode: een respectvolle, ruimtelijke, individuele en positieve benadering naar kinderen, ouders en medewerkers toe. De basis is daarbij dat een kind al mens is en niet nog moet worden. Een kind is competent, we moeten het als opvoeders met vertrouwen tegemoet treden.

Dit gebeurt op de volgende wijze:

- We gaan respectvol om met kinderen, ouders en medewerkers. De belevingswereld van het kind staat daarbij centraal. We leren de kinderen om zelf te leren. We hebben daarbij oog voor detail, respect voor elkaar en voor de dieren, planten en dingen om ons heen.
- Een ruimtelijke benadering: we bieden de kinderen zowel letterlijk de ruimte als figuurlijk, bij de geestelijke ontwikkeling. We gaan ervan uit dat iedereen, door de ruimte op de boerderij, de mogelijkheid krijgt zich breed te ontwikkelen. We bieden ruimte voor creatieve experimenten en zorgen ervoor dat het kind nieuwe ervaringen opdoet die aansluiten bij de ontwikkeling van het kind.
- Elk kind krijgt een individuele benadering. We luisteren écht naar elkaar. We nemen elkaar serieus en we gaan in op een vraag. We geven de kinderen de mogelijkheid te ontwikkelen en vaardigheden op te doen die aansluiten bij hun eigen belangstelling.
- We benaderen elk kind positief. Een positief zelfbeeld is de basis van de hele ontwikkeling. Daarom willen we de signalen die kinderen uitzenden oppikken: wat vraagt een kind van de leidster en hoe kan die daar in positieve zin mee omgaan? We bieden de kinderen en elkaar veiligheid, vertrouwen en ruimte. Hierdoor worden de kinderen gestimuleerd te groeien naar zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Ze leren hiermee respect te hebben voor elkaar, de omgeving en zichzelf.

In de omgang tussen de medewerkers onderling hanteren we dezelfde uitgangspunten. De bedrijfsvoering en de pedagogiek lopen dus hand in hand. De medewerkers van *De Speelboerderij* krijgen regelmatig trainingen en cursussen vanuit de visie 'een leven lang leren'. Daarmee worden de reeds aanwezige vaardigheden aangescherpt en op een hoger peil gebracht.

Groepsindeling

De Speelboerderij werkt met zogenoemde verticale groepen. Dit betekent dat kinderen van verschillende leeftijden bij elkaar in de groep zitten. Voordelen van een verticale groep zijn:

- een kind hoeft niet van groep te wisselen. Het houdt dus dezelfde leidsters en vriendjes om zich heen;
- het stimuleert de taal- en spraakontwikkeling, de kinderen leren van elkaar;
- de sociale vaardigheden worden gestimuleerd, de kinderen leren rekening te houden met elkaars behoeften en mogelijkheden.

Peutergroep

Op elke morgen van de week is er een speciale peutergroep die is te vergelijken met de al bestaande peuterspeelzaal. Het is erg belangrijk voor de ontwikkeling van de kinderen dat ze in contact komen met leeftijdsgenoten. Hierdoor wordt het peuterspeelzaalwerk geïntegreerd in de kinderopvang op *De Speelboerderij*. Door deel te nemen aan het voorschoolse aanbod maken ze een soepele doorstart naar de basisschool. Deze sluiten dan ook naadloos op elkaar aan.

Spelen buiten de stam- en basisgroep

Uit het pedagogisch beleid blijkt dat kinderen ook buiten de stam- en basisgroep kunnen spelen. Wanneer dat is, hangt af van het aanbod dat de pedagogische professionals geven en de wensen van de kinderen. Er is altijd zicht op de kinderen als ze buiten hun stam- of basisgroep zijn. Hierover maken de pedagogische professionals onderling afspraken. Kinderen kunnen naast hun groepen gebruik maken van een activiteitenruimte en de (speel)tuin grenzend aan de groepsruimte.

Van theorie naar praktijk

De leidsters zijn door hun beroepsopleiding gekwalificeerd voor de functie van pedagogisch professional. Aanvullend daarop krijgen ze van *De Speelboerderij* regelmatig speciale trainingen of cursussen om de pedagogische visie in de praktijk toe te passen. Hierbij worden vaardigheden bijgebracht als:

- het maken van contact met het kind en luisteren naar het kind;
- observeren van het kind (ook lichaamstaal herkennen van vooral kleine kinderen);
- creativiteitsontwikkeling bij kinderen;
- spelbegeleiding van de kinderen;
- manieren waarop de ontwikkeling en de groei van het kind vastgelegd wordt.

Mentorschap, ontwikkeling volgend en stimuleren

Uw kind dat in de opvang van *De Speelboerderij* zit, krijgt vanaf dag één een mentor toegewezen. De mentor van uw kind:

- werkt op de groep waar uw kind is geplaatst;
- volgt de ontwikkeling van uw kind;
- is het eerste aanspreekpunt voor u;
- bespreekt periodiek met u de ontwikkeling van uw kind;
- is in de BSO het eerste aanspreekpunt voor uw kind en ook voor u als ouder.

Op deze wijze is uw kind “in beeld” en wordt uw kind gevolgd in zijn/haar ontwikkeling. Zo kan de mentor aansluiten bij de ontwikkeling van uw kind en uw kind stimuleren de volgende stap te zetten. Eventuele bijzonderheden in de ontwikkeling worden gesignaleerd en er wordt actie op ondernomen. Hiervoor is een planmatig volgen en registreren nodig. *De Speelboerderij* gebruikt hiervoor het Uk & Puk volgsysteem 0-4 jaar, deze is verdeeld in vijf perioden:

- baby,
- dreumes,
- begin peuter,
- midden peuter
- eind peuter

Het richt zich op vier ontwikkelingsgebieden:

- 1) sociaal-emotioneel,
- 2) taal,
- 3) rekenen,
- 4) motoriek.

Elk ontwikkelingsgebied bestaat uit leerlijnen die zijn opgebouwd uit verschillende vaardigheden.

Naast het Uk en Puk volgsysteem kunnen er twee peutertoetsen van het Cito ingezet worden als hulpmiddel voor de pedagogische professional om de peuters in hun ontwikkeling te volgen. Hiermee kunnen ze het aanbod beter afstemmen op de behoefte van het individuele kind en goed aansluiten op de verschillende niveaus van de peuters in hun groep.

Aan u als ouders wordt 1x per jaar een gesprek over de ontwikkeling aangeboden, het 10 minuten gesprek, buiten deze gesprekken om kan er altijd bij vragen op eigen initiatief door u of door de mentor van uw kind een gesprek worden aangevraagd of aangeboden. Hierbij hoort ook de overdracht naar de basisschool.

In de BSO is een periodiek gesprek met u als ouder geen verplichting, maar vinden gesprekken plaats als dat nodig of gewenst is.

Vaste-gezichtencriterium voor nul- en één jarigen

Een vaste professional weet hoe een baby zich ontwikkelt, waar het kind van gestrest raakt en waar deze behoefte aan heeft. Aan nul-jarigen worden maximaal 2 vaste pedagogische professionals toegewezen die hen begeleiden. Tenzij de omvang van de groep vraagt om meer dan twee pedagogische medewerkers, dan mogen maximaal drie vaste pedagogische professionals aan het kind worden toegewezen. Aan één-jarigen worden maximaal 3 vaste pedagogische professionals toegewezen. Naast het “vaste gezicht” kunnen andere pedagogische professionals worden ingezet.

Dat wordt ook wel het “vaste-gezichtencriterium” genoemd. Voor kinderen met flexibele dagen geldt het vaste gezichten eis niet.

Coaching door pedagogisch beleidsmedewerker

De Speelboerderij heeft een pedagogisch beleidsmedewerker/coach die de pedagogisch medewerkers coacht bij de dagelijkse werkzaamheden. De coaching zal jaarlijks plaatsvinden, volgens de vastgestelde norm. De pedagogisch beleidsmedewerker houdt zich ook bezig met het pedagogisch beleid en de werkwijze daarbij. Bijvoorbeeld hoe de pedagogisch professionals kinderen uitdagen om nieuwe vaardigheden aan te leren.

Voorschoolse Educatie (VE)

Met voorschoolse educatie bedoelt men het op de kinderopvang aanbieden van een VE-programma. *De Speelboerderij* werkt dagelijks met het VE-programma van Ko-Totaal: Uk en Puk. Uk en Puk is een praktische methode en sluit aan bij wat een pedagogisch professional dagelijks op de groep doet. Geen ellenlange theorie, maar direct in de praktijk leren.

VE-programma's zijn integrale programma's, gericht op meerdere ontwikkelingsgebieden, namelijk:

- de taalontwikkeling en ontluikende geletterdheid: hierbij gaat het bijvoorbeeld om het vergroten van de woordenschat.
- denkontwikkeling en ontluikend rekenen: het leren tellen, leren meten en de oriëntatie in ruimte en tijd.
- motorische en creatieve ontwikkeling: er is aandacht voor het ontwikkelen van grove en fijne motoriek.
- persoonlijke en sociaal-emotionele ontwikkeling: het stimuleren van zelfstandigheid, zelfvertrouwen en het samen spelen en werken.

Protocollen

De Speelboerderij werkt vanuit haar pedagogische visie met protocollen.

De leidsters leren omgaan met specifieke problemen en situaties die zich kunnen voordoen zoals ziekte van de kinderen, hygiëne, veiligheid, maar ook met echtscheidingen of een vermoeden van kindermishandeling. In een protocol staat beschreven welke vragen leven en welke oplossingen er (voorgeschreven) zijn. Deze protocollen kunt u op *De Speelboerderij* digitaal inzien.

Openingstijden

De Speelboerderij is op maandag tot en met vrijdag geopend van 7.30 uur tot 18.30 uur.

Verlengde openingstijden gaan in overleg. Op officiële feestdagen en tussen Kerst en nieuwjaarsdag is *De Speelboerderij* gesloten.

0-4 jaar (dagopvang)

- Een ochtenddeel loopt van 07.30 tot 13.30 uur.
- Een middagdeel loopt van 12:30 tot 18:30 uur.

4-13 jaar (buitenschoolse opvang)

- Voorschoolse opvang is mogelijk van 07.00 tot 08.30 uur.
- Een BSO middag is afhankelijk van welke school uw kind bezoekt.
- Een vakantiedag loopt van 07.30 tot 18.30 uur.
- Een vakantieochtend loopt van 07.30 tot 13.30 uur.
- Een vakantiemiddag loopt van 12.30 uur tot 18.30 uur.

Verlengde openingstijden gaan in overleg.

Brengen en halen

Het brengen en halen van kinderen wordt via de volgende rijrichting gevolgd:

Bij de eerste toegangspoort (is de poort als u vanaf de Hoeve aankomt gereden) komt u binnengereden en kunt u tussen het huis en de stal parkeren, naast de stal of voor de grote groene schuur, doorrijden naar de parkeerplaats achter op het erf mag ook.

Na het ophalen of brengen van uw kind rijdt u recht door langs de gebouwen heen naar achteren, daar kunt u het terrein via de tweede toegangspoort oftewel de uitgangspoort verlaten.

Hiermee wordt het draaien en keren op het erf overbodig en is er een rijrichting zonder tegenliggers wat de veiligheid vergroot.

Bij het halen en brengen willen wij jullie graag op attenderen om uw kinderen bij zich te houden in verband veiligheid.

De in- en uitrijpoorten worden automatisch om 9.00u gesloten, en om 16.30u weer geopend, de eerste toegangspoort wordt ook geopend om 12.30u tot 13.30u dit zijn ook de haal- en brengtijden van *De Speelboerderij*, zie hieronder verdere informatie. Bij komst buiten de breng- en haaltijden kunt u bellen zodat wij de poort voor u open kunnen doen.

In verband met de rust op de groep gelden de volgende breng- en haaltijden:

Ochtend:	brengen tussen	07.30 en 09.00 uur
	halen tussen	12.30 en 13.30 uur
Middag:	brengen tussen	12.30 en 13.30 uur
	halen tussen	16.30 en 18.30 uur

Na overleg kan van deze regel worden afgeweken.

Peutergroep

Elke morgen van de week. Uitgezonderd de schoolvakanties. Beperkt aantal plekken.

Brengen tussen 08.30 en 08.45

Halen tussen 12.45 en 13.00

Wanneer u uw kind niet zelf komt halen, wilt u dit dan altijd doorgeven aan de leidsters? Anders kunnen wij uw kind niet meegeven aan de haler.

Dagindeling

Er is een dagprogramma dat kinderen houvast biedt en dat ruimte biedt om de belangstelling van de kinderen van die dag uit te werken. Er zijn daarbij geen strikte tijden maar wel vastgestelde

elementen: brengen en halen van de kinderen, tafelmomenten, buiten spelen, omgang met en voeren van dieren.

Brengen van de kinderen

Het is voor het kind belangrijk dat de ouder bij het brengen voldoende tijd neemt om duidelijk afscheid te nemen.

Bij de voorschoolse opvang worden de kinderen rond kwart over acht naar school gebracht.

Tafelmomenten

Rond tien uur gaan de kinderen aan tafel voor water, thee of ranja en fruit.

Rond het middaguur gaan ze aan tafel voor brood met melk, water of thee.

Rond drie uur gaan ze aan tafel voor water, thee of ranja met een koek, cracker of eventueel fruit/groenten.

Rond half 5 gaan ze aan tafel voor het warme eten of een cracker/soepstengel en wat drinken.

De tafelmomenten vinden plaats in de (woon)keuken of buiten.

Vastgestelde elementen

Elke dag gaan we met de kinderen naar buiten om te spelen en te ontdekken. Dagelijks worden de dieren gevoerd en kinderen uitgenodigd hierbij mee te helpen. Ook de moestuin wordt samen met de kinderen die hier belangstelling voor hebben bijgehouden. De hele jonge kinderen volgen hun eigen slaap- en eetritme. We streven erna dat alle kinderen dagelijks buitenkomen, ongeacht welke leeftijd.

Het middageten is een sociale gelegenheid. De kinderen kunnen zelf hun boterham smeren en helpen elkaar daarbij. De tafel kan gezamenlijk gedekt en afgeruimd worden. Na het middageten kunnen de dreumesen en peuters slapen of rusten. In de middag zijn er weer verschillende binnen- en buitenactiviteiten voor zowel de kinderen in dagopvang als voor de BSO'ers. Deze activiteiten, die door de seizoenen heen verschillen, sluiten aan bij hun wensen. Er wordt overlegd welke activiteiten zij graag zouden willen doen. Het dagelijks programma wordt daarop afgesteld.

Halen van de kinderen

De dag wordt afgesloten als de kinderen weer opgehaald worden. Ouders worden geïnformeerd over de ontdekkingen die hun kind die dag heeft gedaan, via de Bitcare app. En een korte overdracht bij de deur. Uiteraard bestaat er de mogelijkheid voor extra gesprekken, indien u hier behoefte aan heeft. Maak hiervoor dan wel een afspraak.

Voeding en verzorging

De Speelboerderij verzorgt het eten en drinken van de kinderen, uitgezonderd eventuele allergieën en de voeding tot 1 jaar, vanwege de gevoeligheid van baby's. Daarom verwachten we dat u de flesvoeding en eventuele hapjes met de kinderen meebrengt.

We zorgen voor alle verdere voedings- en verzorgingsmiddelen. Denk aan fruit, brood, hartig en zoet beleg, koekjes, vruchtenmix, diksap, thee, melk, gluten en melkvrije koek en nog veel meer.

Als uw kind andere producten nodig heeft dan wij aanbieden, bijvoorbeeld soja- of dieetvoeding, is dit niet bij de prijs inbegrepen. We verwachten dat u dit dan zelf meeneemt.

Wat neemt u zelf mee

Extra kleren, knuffels, fopspenen mogen in de tas. Wilt u zorgdragen voor voldoende extra kleren. Natuurlijk zorgt u voor het labelen van al uw eigendommen.

Overdrachtsboekje

Voor een goede overdracht is het erg handig als de ouder een overdrachtsboekje of –schriftje bijhoudt voor de kinderen tot circa 12 maanden. Daarin kunnen ze veranderingen rond de ontwikkeling van het kind opschrijven. Denk daarbij vooral aan verandering in slaapritme en voeding

van het kind. Maar ook informatie rond de eerste lach, slecht slapen en het gaan staan is voor ons heel nuttig en vaak leuk. Deze krijgt u bij de eerste dag van ons.

Speelgoed

De kinderen kunnen hun eigen speelgoed meenemen, onder voorwaarde dat andere kinderen er ook mee mogen spelen. Maar eigenlijk is het meenemen van eigen speelgoed niet nodig. Er is immers veel uitdagend speelgoed op *De Speelboerderij* aanwezig.

Kleding

Het is handig als uw kind kleding draagt die wat vies mag worden, ook al krijgen de kinderen overalls en laarzen aan als dat nodig is. Vies worden is echter niet te voorkomen omdat er veel buiten wordt gespeeld met natuurlijke materialen als zand en water, en binnen wordt gespeeld met verf, klei en lijm.

Ziektemelding

Als uw kind ziek is, meld dit dan aan een van de leidsters voor 08.00 uur.

Wij verstaan onder een ziek kind een kind dat zich zichtbaar niet lekker voelt, over pijn klaagt, of meer dan 38 graden koorts heeft. Als een kind op de groep niet de rust kan vinden die het nodig heeft, nemen we contact met u op om te overleggen wat te doen in deze situatie.

We realiseren ons dat het in verband met uw werk problemen kan geven wanneer uw kind plotseling ziek wordt en thuis verzorgd moet worden. Bij de beoordeling of uw kind wel of niet op *De Speelboerderij* kan verblijven, proberen wij hiermee zoveel mogelijk rekening te houden. Om te kunnen beoordelen of een kind bij ziekte het kinderdagverblijf kan blijven bezoeken, hanteren wij als basis de richtlijnen van de GGD. Bij specifieke, besmettelijke kinderziekten staat het welzijn van de groep voorop. Preventief handelen bij besmettingsgevaar achten wij dan ook noodzakelijk. Dit is niet alleen onze visie, maar de richtlijnen die de overheid opgesteld heeft, verplichten ons ook daartoe.

Belangrijk: geef duidelijk aan de leidsters aan als uw kind op voorschrift van een huisarts of specialist medicijnen moet gebruiken. Geef aan hoe ermee om te gaan. Geef altijd de bijsluiters en de oorspronkelijke verpakking van het middel mee.

Heeft een kind dat het dagverblijf bezoekt een besmettelijke ziekte, dan zult u hier altijd informatie over vinden, hetzij op het mededelingenbord, hetzij in de vorm van een notitie in Bitcare.

Bij eventuele ongelukken gaan wij direct met uw kind naar een eerstehulp post. We bellen u in dat geval zo snel mogelijk op en vragen u naar de hulp post te komen.

Veiligheid, hygiëne en huisvesting

De Speelboerderij voldoet in alle opzichten aan de eisen van de gemeentelijke verordening en heeft een vergunning van de gemeente Haaksbergen. Het kinderdagverblijf wordt door ons jaarlijks getoetst middels een RIV en RIG op veiligheid, pedagogisch beleid, protocollen en hygiëne en de GGD controleert jaarlijks hoe wij de RIV en RIG uitvoeren en of er voldoende preventieve maatregelen getroffen worden, tevens kijkt de GGD in praktijk of wij voldoen.

De veiligheid van uw kind is voor ons een zeer groot aandachtspunt. Veiligheid voor alles! Daarom heeft *De Speelboerderij* voor extra maatregelen gezorgd om de veilige omgeving te allen tijde en op elk gebied te waarborgen. Er is rekening gehouden met een brand- en kind veilige omgeving volgens het nieuwe Bouwbesluit Kinderopvang. Dit geldt ook voor de speelweide buiten.

Inrichting

In beide gebouwen ligt vloerverwarming. Hierdoor is de vloer warm voor de 'kruipers' en kunnen kinderen zich nooit aan een hete verwarming branden. Deuren die ze niet ongezien mogen openen, zijn voorzien van draaiknoppen.

Alle kozijnen en binnendeuren zijn uitgevreesd of voorzien van veiligheidsstrippen, die ervoor zorgen dat kinderen hun vingers niet kunnen beknellen. Alle ramen zijn voorzien van kind veilig glas.

Hygiëne

Wij hebben een uitgebreid hygiëneplan op basis van de richtlijnen van het Landelijk Centrum voor Hygiëne en Veiligheid. Door het dagelijks uitvoeren van het schoonmaakschema is een constante controle mogelijk. Bijzonder belangrijk is het luchtverversingssysteem met warmteterugwinning. Dat ververscht de lucht in alle ruimten voortdurend, zodat de kans minder groot is dat ziektekiemen overgedragen worden. Bovendien is de lucht daardoor lekker fris. De vloeren en muren zijn uitgevoerd in materialen die gemakkelijk zijn schoon te houden.

Brandbeveiliging

Uiteraard voldoet het kinderdagverblijf aan de eisen rondom brandveiligheid. De muren zijn brandvertragend. Er is geïnvesteerd in voorzieningen als rookmelders. Wij hebben een uitgebreid nood- en ontruimingsplan dat minstens één keer per jaar in de praktijk wordt getoetst. Binnen het kinderdagverblijf zijn diverse brandblus- en EHBO-middelen. De leidsters zijn getraind om hiermee om te gaan.

Persoonlijke veiligheid

De speelweide is beveiligd met een afrastering. In verband met de boerderij-omgeving hebben wij besloten dat deze hoogte minimaal 1,20 meter moet zijn in plaats van de vereiste hoogte van 1 meter. Het is er zo ingericht dat de kinderen er veilig onder toezicht kunnen spelen.

Er is altijd een kinder-EHBO'er aanwezig.

Ook als slechts één leidster voldoende bezetting is conform de beroepskracht-kind ratio, wordt deze ondersteund door een andere volwassene. In geval van calamiteiten is dus altijd een tweede volwassene aanwezig. Hiermee voldoen wij ook aan de vier-ogenprincipe. In eerste instantie verzorgt de ondernemer deze achterwacht.

Tips voor ouders

Wij vragen de ouders om:

- erop letten dat ze de buitendeur altijd dichtdoen. Dit voorkomt dat kinderen ongezien naar buiten gaan en naar de sloot gaan, de sloot is bij de zijkant van het voetbalveld aanwezig;
- voor ze een deur openen eerst kijken of er een kind achter staat;
- gevaarlijke koordjes aan capuchons en kleding verwijderen/niet aandoen bij kinderen;
- kinderwagens buiten stallen of in de garage;
- de fopspeen van hun kind regelmatig vervangen;
- de fopspeen regelmatig controleren ook op scheurtjes;
- erop letten dat het speendeel niet afgebeten kan worden van de fopspeen;
- overleggen met de leidsters voor ze (klein) speelgoed meegeven aan hun kinderen. Een goed gebruik is dat ze eventueel meegebracht speelgoed afgeven aan de leidsters of terug in de tas doen;
- meegebrachte eigen tassen buiten bereik van de kinderen plaatsen;
- alle spullen van het kind voorzien is van naam.
- In het beleidsplan veiligheid en gezondheid kunt u inzien waarom wij dit hanteren, daarin zijn de risico's van de agrarisch kinderopvang beschreven.

Oudercommunicatie

De Speelboerderij vindt het belangrijk dat er betrokkenheid is tussen de leidsters en de ouders. Dit komt voor het grootste deel tot stand in de dagelijkse contacten. Elk kind tot circa 12 maanden heeft een eigen schriftje, het overdrachtsboekje. Daarin noteert de groepsleidster regelmatig de ontwikkeling van het kind.

Jaarlijks is er een gesprek over de ontwikkeling van en het welbevinden van uw kind. Het spreekt vanzelf dat er altijd gelegenheid is om op eigen initiatief een gesprek te plannen.

Verder worden de ouders/verzorgers op de hoogte gehouden van organisatorische zaken, zoals voorgenomen activiteiten of de introductie van nieuw personeel via het informatiebord, nieuwsbrieven en ouderavonden. Tevens hebben ouders/verzorgers inspraak in het beleid via de oudercommissie.

Bitcare

Op ieder moment van de dag kunt u met de Bitcare ouderapp (Android & iOS) precies zien hoe goed uw kind het heeft op het kinderdagverblijf. Zorgeloos werken en weten dat uw kind in goede handen is. Hoe fijn is dat! Altijd op de hoogte met Bitcare. Er worden gedurende de dag activiteiten (en eventueel een foto) met u gedeeld. Ook kunt u heel gemakkelijk chatten met leidsters op de groep. Met Bitcare blijft u altijd op de hoogte van alle gebeurtenissen en de ontwikkeling van uw kind. Zo hoeft u niets te missen. In het ouderportaal (website) heeft u direct inzicht in het contract, de planning, documenten en facturen van uw kind. Ook vindt u hier het digitale dagboekje, waarin u precies het verloop van de dag met alle activiteiten en foto's kan inzien. De app 'Bitcare voor ouders' werkt zowel op Android, als op iOS devices.

Voor meer informatie: www.bitcare.com

Oudercommissie

Zowel ouders als ondernemers in de kinderopvang vinden het belangrijk dat ouders kunnen adviseren bij belangrijke onderwerpen rond de opvang van hun kinderen. Bij *De Speelboerderij* bestaat deze commissie uit minimaal twee ouders. Deze behartigen de belangen van ouders en kinderen. Naast het bevorderen van de inspraak van de ouders kan de oudercommissie meedenken over en helpen bij het organiseren van allerlei activiteiten. De oudercommissie kan de ouders zelf benaderen om hun mening te vragen. Wilt u zelf graag toetreden tot de oudercommissie, bent u van harte welkom. Bij de intake van uw kind krijgt u ook een brief, met informatie over en contactgegevens van de oudercommissie.

Aanmeldings- en betalingsprocedure

Aanmelding

Afname is mogelijk per dagdeel. De minimale afname is twee dagdelen bij dagopvang en 1 periode per week bij buitenschoolse opvang.

Nadat u contact met *De Speelboerderij* heeft opgenomen, volgt een aanmeldingsgesprek en een rondleiding. Daarin kunt u uw wensen kenbaar maken rond de opvoeding en verzorging van uw kind. Ook worden in dit gesprek afspraken gemaakt over een eventuele wenperiode voor uw kind.

Als er niet direct plaats is voor het kind, wordt het op een wachtlijst gezet, op volgorde van binnenkomst. *De Speelboerderij* voert een voorrangsbeleid voor een tweede of volgend kind in het gezin. Zodra een plaats vrij is voor uw kind, krijgt u daarvan bericht en ontvangt u een plaatsingsovereenkomst. Door het ondertekenen hiervan accepteert u de aangeboden plaats en wordt een opzegtermijn van een maand van kracht. De plaatsing gaat in op de eerste of zestiende van de maand.

Extra dagdeel en ruilen

Wanneer u uw kind incidenteel een extra dagdeel wilt laten komen, kunt u dit het beste zo vroeg mogelijk aangeven. De leidsters overleggen vervolgens met de ondernemer of het kind dat extra dagdeel kan komen. Dit hangt af van het aantal kinderen en leidsters dat op die dag aanwezig is. Een extra dagdeel wordt in rekening gebracht op de factuur van de volgende maand.

Voor incidenteel ruilen van dagdelen is het ook raadzaam zo vroeg mogelijk te overleggen of dit mogelijk is. Het ruilen van dagdelen kan alleen binnen een en dezelfde week. Bij ziekte, vakantie en feestdagen is geen ruiling mogelijk.

Betaling

Het tarief is vastgesteld per dagdeel en dient het gehele jaar, dus ook tijdens uw vakantieperiode, betaald te worden. Ook bij afwezigheid van het kind, bijvoorbeeld wegens ziekte of verblijf elders, betaalt u normaal door.

U ontvangt na inschrijving van ons een offerte met alle benodigde gegevens voor de aanvraag van de kinderopvangtoeslag bij de belastingdienst (meer informatie op: www.toeslagen.nl).

Mocht u zelf alvast het een en ander willen uitrekenen, kunt u gebruik maken van de rekentool op ons website of via de site van de belastingdienst, houd er dan rekening mee dat wij 51 weken in rekening brengen.

Wanneer afwezigheid langer dan vier weken gaat duren, dan kunt u met de ondernemer overleggen over een tijdelijke wijziging in de betaling.

De facturering vindt vooraf plaats voor de eerste van de maand. Verrekening van extra dagen in de maand vindt plaats op de factuur van de volgende maand. *De Speelboerderij* werkt standaard met een automatische incasso. Deze vindt plaats ongeveer 14 dagen na verzending van de factuur.

Mocht u het niet eens zijn met de factuur, dan is er dus ruim de tijd om naar het kinderdagverblijf te reageren. Bij betalingsachterstanden behoudt *De Speelboerderij* zich het recht voor uw kind(eren) de toegang tot het kinderdagverblijf te weigeren.

Prijzen gelden voor het hele jaar en worden per januari geïndexeerd.

Opzegging

Bij vertrek van uw kind dient u ten minste een opzegperiode van een maand in acht te nemen.

Opzegging kan alleen schriftelijk en gaat in op de laatste dag van de maand.

Bij vermindering van dagdelen of voor een gedeeltelijke opzegging geldt dezelfde procedure.

U kunt met onmiddellijke ingang opzeggen:

- als uw kind vier jaar wordt en de basisschool gaat bezoeken;
- bij blijvende invaliditeit van uw kind zodanig dat uw kind het kinderdagverblijf niet kan bezoeken.

Klachtenprocedure

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uitdrukking van ongenoegen van een van de ouders over een gedraging van de kinderopvangorganisatie of een van haar medewerkers tegenover een van de ouders, kinderen of medewerkers.

Interne klachtenprocedure

Bij een klacht kunnen de ouders contact opnemen met degene in de organisatie die met de klacht te maken heeft. Ouders kunnen openhartig zijn over hun ontevredenheid. Vaak biedt een eerlijk, open gesprek al een oplossing. Als er geen oplossing wordt gevonden in dit gesprek wordt aan de ouders ons protocol interne- en externe klachtenregeling overhandigd.

Als dit naar uw gevoel niet tot een afdoende oplossing leidt, kunt u de klacht mondeling of schriftelijk voorleggen aan de leidinggevende. Die zal binnen 2 dagen een afspraak maken om de standpunten van beide partijen te horen en binnen twee weken mondeling en schriftelijk bericht geven. In dit bericht worden beide standpunten verwoord en wordt aangegeven of, en zo ja welke, maatregelen genomen worden naar aanleiding van de klacht.

Elke klacht of uiting van ongenoegen wordt vastgelegd op het interne verbeterformulier. De leidinggevende meldt de klacht en de eventuele oplossing bij de ondernemster. Die koppelt naar de leidinggevende haar visie terug.

Externe klachtenprocedure

Wanneer u niet tevreden bent met de beslissing die de organisatie heeft genomen, kunt u de klacht voorleggen aan de klachtenloket kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men voor beide partijen een aanvaardbare oplossing te vinden. Hiervoor gaat u naar de website van de klachtenloket kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl hier kunt u uw klacht melden via het klachtenformulier.

Wanneer u direct bij de geschillencommissie een klacht wilt indienen, dan gaat u naar de website van de Geschillencommissie kinderopvang, www.degeschillencommissie.nl hier kunt u uw klacht melden via het klachtenformulier.

De commissie behandelt alleen schriftelijke, onderbouwde klachten. De leidsters kunnen u een folder van deze commissie geven. Meer informatie is te vinden op www.degeschillencommissie.nl

In bijlage 1 treft u de Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen aan. In bijlage 2 treft u ons protocol interne- en externe klachtenregeling aan

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De meldcode inclusief afwegingskader, de meldplicht en hoe om te gaan met seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling.

Vanaf de invoering van de wijziging op de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang, die vanaf 1 april 2008 van kracht zijn, dienen kindercentra te beschikken over een protocol kindermishandeling. Vanaf 1 juli 2013 zijn kinderopvangorganisaties wettelijk verplicht een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te hebben. Sinds 1 juli 2013 geldt er ook een meldplicht specifiek voor de kinderopvang indien een medewerker wordt verdacht van een geweld- of zedendelict. Vanaf 1 januari 2019 is het daarnaast verplicht om binnen de meldcode te werken met een afwegingskader.

De Speelboerderij hanteert het Protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang, inclusief afwegingskader, opgesteld door Boink, Brancheorganisatie

Kinderopvang, Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang en Sociaal werk Nederland van juni 2018 in samenwerking met aandacht functionarissen in de kinderopvang.

De bijlagen van genoemd protocol zijn als losse documenten opgenomen. Dit protocol ligt ter inzage in de documentatiekast bij *De Speelboerderij*.

Wat houdt het afwegingskader in?

Stap 5: 'beslissen melden of hulpverleners' wordt gewijzigd naar: 'beslissen aan de hand van het afwegingskader'.

Hierbij weegt de beroepskracht twee vragen af:

1. Is melden noodzakelijk?
2. Is hulpverlening (ook) mogelijk?

De beroepskracht is niet meer gedwongen te kiezen tussen hulp bieden óf melden. Het mag beiden.

Hulp wordt in samenspraak met Veilig Thuis vormgegeven.

Het doel van het afwegingskader

De doelen zijn:

- de kwaliteit van de beslissingen omtrent de meldcode genomen door de beroepskracht verhogen
- Betere herkenning van signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling
- Betere ondersteuning van de slachtoffers
- De informatiepositie van Veilig Thuis verbeteren

Vertrouwensinspecteur

De vertrouwensinspecteur is onafhankelijk en adviseert en informeert u over wat u moet doen als u aanwijzingen heeft dat een medewerker een geweld- of zedendelict begaat of heeft begaan en een kind hiervan slachtoffer is. Het telefoonnummer van het team van vertrouwensinspecteurs is 0900 -111 31 11 (overdag bereikbaar). U leest meer over de taken van de vertrouwensinspecteur in de flatsheet "[Vertrouwensinspecteur in de kinderopvang](#)".

Beroepskracht-kind ratio

De Wet Kinderopvang schrijft een verhouding voor tussen aantal kinderen en verzorgers. Bij dagopvang moeten er ten minste (voorbeeld):

- 1 beroepskracht per 3 kinderen tot 1 jaar;
- 1 beroepskracht per 5 kinderen van 1 tot 2 jaar;
- 1 beroepskracht per 8 kinderen van 2 tot 3 jaar;
- 1 beroepskracht per 8 kinderen van 3 tot 4 jaar.

Wij gaan hieruit van de link die is toegewezen door de rijksoverheid: <https://1ratio.nl/bkr/#/>

3-uursregeling

Tijdens de openingstijden kan er maximaal 3 uur per dag worden afgeweken van de vereiste BKR. Daarbij wordt minimaal de helft van de vereiste BKR ingezet. De tijden waarop kan worden afgeweken van de BKR en de tijden waarop zeker niet wordt afgeweken, kan tijdens de intake met u worden gecommuniceerd, dit is afhankelijk van de weekdag die uw kind zal afnemen. Deze tijden zijn tevens opgenomen in het pedagogisch werkplan die u op *De Speelboerderij* kunt inzien.

Samenvoegen van stamgroepen

De Speelboerderij beschikt over twee gebouwen: 't Schoapnstal en het hoofdgebouw.

In het hoofdgebouw worden 1 stamgroep met maximaal 8 kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar en 1 stamgroep met maximaal 16 kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar of maximaal 24 kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar opgevangen.

In 't Schoapnstal zijn twee stamgroepen gevestigd:

- één groep met maximaal 16 kinderen van 0 tot 13 jaar
- één groep met maximaal 8 kinderen

Op rustige dagen en momenten, zoals aan het begin en einde van de dag of tijdens vakantieperiodes, kan het voorkomen dat stamgroepen worden samengevoegd er ontstaat dan een samengestelde groep. Dit gebeurt alleen wanneer het aantal aanwezige kinderen laag is en dit pedagogisch verantwoord is.

Bij het samenvoegen van groepen hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- *Kinderen worden opgevangen in een vertrouwde en veilige omgeving
- *Er is altijd een vaste pedagogisch medewerker aanwezig die de kinderen kent
- *Er wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio (BKR)
- *We zorgen voor rust, overzicht en structuur binnen de samengestelde groep
- *Waar mogelijk sluiten we aan bij de leeftijd en behoeften van de kinderen

In de meeste gevallen sluiten de oudste kinderen aan bij de groep van de jongste kinderen, waardoor een verticale (samengestelde) groep ontstaat.

Informereren van ouders

Ouders worden tijdens het intakegesprek geïnformeerd over het samenvoegen van stamgroepen. Daarnaast kan het samenvoegen ook terugkomen in de dagelijkse overdracht of via communicatiekanalen wanneer dit structureel voorkomt.

Overige zaken

Gebruik beeldmateriaal

Regelmatig maken wij foto's van ouders/verzorgers, leidsters én kinderen voor redactionele doeleinden, zoals de nieuwsbrief en de website. Ouders/verzorgers die hier bezwaar tegen hebben, kunnen dat aangeven bij het intakegesprek en het toestemmingsformulier.

Verjaardagen

Op het kinderdagverblijf wordt de verjaardag van uw kind gevierd. Als u uw kind wil laten trakteren, is het raadzaam om even contact met een groepsleidster op te nemen voor de aantallen.

Zindelijkheid

Geef aan bij de groepsleidster als uw kind bezig is met zindelijkheidstraining. Het is dan aan te raden hem/haar kleding te laten dragen die gemakkelijk aan en uit te trekken zijn.

Verzekeringen

De Speelboerderij heeft de voor een kinderdagverblijf vereiste verzekeringen afgesloten, waaronder een ongevallenverzekering. Ouders moeten voor hun kind een ziektekostenverzekering en een WA-verzekering hebben afgesloten. Het kinderdagverblijf is niet verantwoordelijk voor vermissing, beschadiging of diefstal van eigendommen.

Stagebeleid

De Speelboerderij is een erkend leerbedrijf van Calibris. Kenniscentrum Calibris, is wettelijk verantwoordelijk voor de erkenning van leerbedrijven en voor het onderhoud van de kwalificatiestructuur voor de sectoren Zorg, Welzijn en Sport.

Regelmatig begeleiden wij en worden wij op de groep ondersteund door stagiaires. Ook zijn er leidsters die een werk-/leertraject volgen.

Wij vinden het belangrijk om een bijdrage te leveren aan het opleiden van toekomstige beroepskrachten. Daarom werken er bij *De Speelboerderij* beroepskrachten-in-opleiding en stagiaires. Zij volgen de opleiding PW4, PW3 of Helpende Welzijn. De stagiaires bieden ondersteuning bij de verzorging van kinderen, bij de uitvoering van activiteiten, maar hebben niet de eindverantwoordelijkheid. Beroepskrachten-in-opleiding werken, afhankelijk van de competenties die zij al hebben behaald, gedurende hun studie in toenemende mate als pedagogisch professional

binnen ons team, deze werknemers krijgen gedurende de opleiding steeds meer verantwoordelijkheden.

Stagiaires staan boventallig op de groep en mogen onder bepaalde voorwaarden incidenteel binnen ons team worden ingezet. Werknemers die een werk-/leertraject volgen en stagiaires worden ingezet conform de eisen zoals deze zijn beschreven in de CAO Kinderopvang. Daarbij geldt (vanaf 1 januari 2018) dat op een locatie maximaal 33% van de formatie die volgens de BKR nodig is, mag worden ingevuld met beroepskrachten-in-opleiding en stagiaires. In het BPV-beleidsplan is vastgelegd wanneer een werknemer die een werk-/leertraject volgt bepaalde taken mag uitvoeren. Het BPV-beleidsplan is in te zien op *De Speelboerderij*. Zowel beroepskrachten-in-opleiding als stagiaires worden in de praktijk begeleid door praktijkbegeleiders die hen coachen bij het werken aan hun competenties en hun leerproces evalueren en beoordelen. Op deze manier worden zij maximaal ondersteund om een goede pedagogisch medewerkers te worden.

In het stage beleidsplan staat omschreven hoe wij vormgeven aan de stagebegeleiding. Deze is in te zien op *De Speelboerderij*.

Privacyrichtlijnen

Wij van kinderopvang *De Speelboerderij*, zijn ons ervan bewust dat u vertrouwen stelt in ons. Wij zien het dan ook als onze verantwoordelijkheid om uw privacy te beschermen. Wij doen er alles aan om de privacy van onze klanten en/of medewerkers te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens. *De Speelboerderij* volgt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit is de Europese verordening die geldt voor alle lidstaten van de Europese Unie. De AVG gaat met ingang van 25 mei 2018 van kracht en volgt daarmee de Wet bescherming persoonsgegevens op. De AVG stelt eisen aan het gebruik van informatie die tot natuurlijke personen herleidbaar is. Dit houdt in dat wij:

- persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt, deze doelen en type persoonsgegevens zijn beschreven in dit privacy beleid.
- verwerking van persoonsgegevens beperkt blijft tot enkel die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt.
- vragen om uitdrukkelijke toestemming als wij deze informatie nodig hebben voor de verwerking van persoonsgegevens.
- passende technische en/of organisatorische maatregelen hebben genomen, zodat de beveiliging van deze persoonsgegevens gewaarborgd is.
- geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt.
- op de hoogte zijn van de rechten omtrent persoonsgegevens, hierop willen wijzen en deze respecteren.

De Speelboerderij heeft een privacy beleid opgesteld, rondom het vertrouwelijk omgaan van klantgegevens. Deze is digitaal te vinden bij *De Speelboerderij*, vraag er gerust naar. Met dit beleid laten we u weten welke gegevens we verzamelen en hoe wij hiermee omgaan. Als u onze website gebruikt, waarom we gegevens verzamelen en hoe we hiermee uw gebruikservaring kunnen verbeteren. Elke ouder heeft recht op inzage, aanvulling, verbetering of verwijdering van persoonsgegevens.

Heeft u vragen, opmerkingen of klachten over ons privacy beleid, of over de manier waarop wij omgaan met uw gegevens, dan kunt u ons uw vraag stellen via het e-mailadres:

info@de-speelboerderij.nl

Komt u er met ons niet uit, dan heeft u het recht een klacht in te dienen bij de, [Autoriteit Persoonsgegevens](#), dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacy.

Slotbepaling

Wanneer zich iets voordoet waarin het reglement niet voorziet, zullen beide partijen in onderling overleg dit naar ieders tevredenheid proberen op te lossen.

Bijlage 1:

Geschilartikel Kinderopvang en peuterspeelzalen

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Bijlage 2:

Protocol interne- en externe klachtenregeling

Kinderopvang *De Speelboerderij* is gericht op het bieden van verantwoorde en professionele kinderopvang op de boerderij, een natuurlijke omgeving. Uw kind is op onze kinderopvang op de boerderij in goede handen. Toch kan het gebeuren dat u ergens ontevreden over bent of een klacht heeft.

Wij, kinderopvang *De Speelboerderij* vragen u om wanneer u ontevreden bent, een meningsverschil met een medewerker of een klacht heeft ons dit direct persoonlijk te laten weten. U kunt dit doen door één van onze pedagogisch medewerkers of de houder (Jolanda Joosse) aan te spreken en aan te geven waarover u ontevreden bent.

Bent u niet tevreden over bijvoorbeeld de verzorging van uw kind of de gang van zaken op de groep of de vestiging dan kunt u altijd bij de mentor van uw kind terecht, zij is het eerste aanspreekpunt, een andere pedagogisch medewerkster mag natuurlijk ook altijd. Afhankelijk van de ernst kunt u het bespreken bij het haal of breng moment of een afspraak maken met de desbetreffende medewerker om er over te kunnen praten.

Komt u er niet uit met de pedagogische medewerker(s) dan kunt u een afspraak maken met de houder. U kunt ook altijd direct contact opnemen met de houder.

Wij kunnen en zullen dan samen met u proberen om uw ontevredenheid, meningsverschil of klacht op te lossen.

Is het een ontevredenheid of een klacht die ook voor andere ouders relevant is, dan doet u er verstandig aan om ook de oudercommissie hiervan op de hoogte te stellen. De oudercommissie kan uw klacht niet behandelen maar wel kunnen ze naar aanleiding van de klacht kijken naar het beleid van *De Speelboerderij*.

Mocht het gebeuren dat wij uw ontevredenheid, meningsverschil of klacht niet naar behoren oplossen dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Vraag dan naar de klachtenregeling van *De Speelboerderij*, deze klachtenregeling is speciaal voor de ouder(s) / verzorger(s) van kinderen die bij ons op de kinderopvang zitten en de oudercommissie van *De Speelboerderij*.

Doel klachtenregeling

Het doel van onze klachtenregeling is het correct en zorgvuldig afhandelen van klachten van ouder(s)/ verzorger(s) van de kinderen op onze kinderopvang. Binnen *De Speelboerderij* wordt een klacht gezien als een mogelijkheid om de kwaliteit van onze kinderopvang te verbeteren.

Wat is een klacht

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van u, de ouder(s) / verzorger(s), over een gedraging van onze kinderopvang of één van onze medewerkers tegenover u en/of uw kind.

Een klacht indienen

U dient een klacht schriftelijk in te dienen bij onze kinderopvang, bij de houder, of direct bij de klachtenloket kinderopvang, zij zijn verbonden aan de Geschillencommissie kinderopvang, waarbij wij zijn aangesloten:

1. Intern een klacht indienen;

Wilt u een klacht bij onze kinderopvang indienen, dan vragen wij u deze schriftelijk af te geven of te versturen aan Jolanda Joosse van kinderopvang *De Speelboerderij*

2. Extern een klacht indienen;

Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men voor beide partijen een aanvaardbare oplossing te vinden. Hiervoor gaat u naar de website van de klachtenloket kinderopvang www.klachtenloket-kinderopvang.nl hier kunt u uw klacht melden via het klachtenformulier.

Wanneer u direct bij het geschillencommissie een klacht wilt indienen, dan gaat u naar de website van de Geschillencommissie kinderopvang, www.degeschillencommissie.nl hier kunt u uw klacht melden via het klachtenformulier

Behandeling van interne klachten

Komt u er in het persoonlijke contact niet uit met onze medewerkers dan vragen wij u uw klacht formeel kenbaar te maken. Dit doet u door uw klacht schriftelijk af te geven of te versturen naar de houder van *De Speelboerderij*: J.M. Joosse, Ellenbroekweg 12 7482-PJ te—Haaksbergen, of te mailen naar info@de-speelboerderij.nl

Wanneer wij schriftelijk van u een klacht ontvangen, dan zal de houder uw klacht zorgvuldig onderzoeken en binnen 2 dagen na het ontvangen van de klacht met u een afspraak maken om uw klacht te bespreken. U kunt dan een mondelinge toelichting geven op uw klacht en eventuele oplossingen voor de kinderopvang aandragen.

Wij zullen een kort verslag maken van de bespreking van de klacht met u en conform onze kwaliteitsprocedure het formulier 'verbetering kinderopvang' invullen. Met het formulier 'verbetering kinderopvang' leggen wij tevens vast welke verbeteringen worden gerealiseerd en wanneer deze verbeteringen worden gerealiseerd.

Na de bespreking van uw klacht, ontvangt u van ons schriftelijk, een kort verslag van het gesprek en een terugkoppeling van ons over wat wij met uw klacht hebben gedaan en hoe wij hebben getracht uw klacht c.q. ontevredenheid op te lossen.

Als er in het gesprek nog geen concrete oplossingen worden gevonden dan bevestigen schriftelijk aan u wat er besproken is tijdens het gesprek, ook geven wij u aan dat wij ons inzetten om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen en de termijn waarop wij een terugkoppeling aan u zullen geven, rekening houdend met de aard en ernst van de klacht, zal de houder ernaar streven de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen.

Ondertussen houden wij u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van uw klacht. Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit schriftelijk bevestigd. De houder zal u altijd schriftelijk en met reden omkleed oordeel op de klacht verstrekken, ook zal in het oordeel een concrete termijn zijn opgenomen waarbinnen eventuele te nemen maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Indien de houder de klacht als niet gegrond beoordeelt, geeft de houder zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling de redenen aan waarom de klacht niet gegrond is.

De klacht wordt uiterlijk 6 weken na indiening bij de houder, afgehandeld.

De houder koppelt de klacht terug op een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken worden gemaakt of aandachtspunten aan bod komen, ook wordt gerelateerde klachten besproken met de oudercommissie.

Externe klachtenbehandeling

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, en heeft u behoefte aan onafhankelijke en deskundige informatie en advies hierover, dan kunt u zich alsnog wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang. Een medewerker van het Klachtenloket zal uw klacht met informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation proberen op te lossen. zij zijn telefonisch te bereiken tijdens kantooruren op **0900-1877** of mail

naar: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Meer informatie over het Klachtenloket Kinderopvang vindt u op de website www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Een klacht indienen bij de Geschillencommissie kinderopvang

Onze kinderopvang is aangesloten bij de Geschillencommissie kinderopvang de Geschillencommissie kinderopvang is een landelijk werkende organisatie. U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is. Meer informatie hierover vindt u op: www.degeschillencommissie.nl. Zij zijn tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op **070 - 310 53 10** of via het contactformulier op de website van De Geschillencommissie.

Meer informatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht (geschil) en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u vinden op de website www.degeschillencommissie.nl

Kosten voor het indienen van een klacht

Aan het indienen van een klacht bij *De Speelboerderij* zijn geen kosten aan verbonden.

Datzelfde geldt voor het melden van een klacht bij het Klachtenloket Kinderopvang.

Aan het indienen van een geschil bij De Geschillencommissie zijn wel kosten verbonden. Kijk hiervoor op de site van De Geschillencommissie.

Evaluatie klachtenregeling

Jaarlijks stellen wij, kinderopvang *De Speelboerderij*, een verslag op over de werking van de klachtenregeling en de klachten die wij hebben ontvangen. Daarnaast ontvangen wij een jaarverslag van de Geschillencommissie kinderopvang. Ook de uitslag van dit verslag wordt opgenomen in ons eigen verslag. Zijn er geen klachten of vernieuwingen omtrent de klachtenregeling stellen wij verder geen verslag op.

Het verslag evaluatie klachtenregeling maakt onderdeel uit van onze kwaliteitsprocedures en heeft tot doel klachten te voorkomen en als er toch klachten zijn, de afhandeling van klachten te verbeteren.

Bijlage 3:

Privacy beleid

Wij van kinderopvang *De Speelboerderij*, zijn ons ervan bewust dat u vertrouwen stelt in ons. Wij zien het dan ook als onze verantwoordelijkheid om uw privacy te beschermen. Wij doen er alles aan om de privacy van onze klanten en/of medewerkers te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens. Wij gebruiken hiervoor dit privacy beleid, rondom het vertrouwelijk omgaan van klantgegevens. Met dit beleid laten we u weten welke gegevens we verzamelen en hoe wij hiermee omgaan. Als u onze website gebruikt, waarom we gegevens verzamelen en hoe we hiermee uw gebruikservaring kunnen verbeteren.

Wet- en regelgeving

Kinderopvang *De Speelboerderij* volgt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit is de Europese verordening die geldt voor alle lidstaten van de Europese Unie. De AVG gaat met ingang van 25 mei 2018 van kracht en volgt daarmee de Wet bescherming persoonsgegevens op. De AVG stelt eisen aan het gebruik van informatie die tot natuurlijke personen herleidbaar is. Dit houdt in dat wij:

- persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt, deze doelen en type persoonsgegevens zijn beschreven in dit privacy beleid.
- verwerking van persoonsgegevens beperkt blijft tot enkel die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt.
- vragen om uitdrukkelijke toestemming als wij deze informatie nodig hebben voor de verwerking van persoonsgegevens.
- passende technische en/of organisatorische maatregelen hebben genomen, zodat de beveiliging van deze persoonsgegevens gewaarborgd is.
- geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt.
- op de hoogte zijn van de rechten omtrent persoonsgegevens, hierop willen wijzen en deze respecteren.

Waarom verzamelen wij informatie?

Om ons werk goed te kunnen uitvoeren, hebben wij gegevens nodig van de ouders, de kinderen en ook van de medewerkers, dan vragen wij om persoonsgegevens. Wij gebruiken de verstrekte persoonsgegevens om:

- Een aanvraag af te handelen
- Een plaatsingsovereenkomst af te sluiten
- Facturen te sturen en de automatische incasso uit te voeren
- Voor financiële transacties
- Het versturen van nieuwsbrieven en foto's
- Het kind de best mogelijke zorg te verlenen
- Observaties, voortgang van de vaardigheden en bekwaamheden van het kind
- Het aangaan van contracten
- Het aangaan van arbeidsovereenkomsten
- Aan onze verplichtingen te voldoen die de wet ons oplegt
- Het inzichtelijk maken van de planning en facturatie binnen ons software programma van Bitcare.
- Onze website te analyseren, onderhouden, beveiligen en optimaliseren.

Ook gebruiken wij uw gegevens voor andere activiteiten die de bedrijfsvoering ondersteunen. En om u te informeren over onze activiteiten, over cursussen die wij aanbieden en over activiteiten.

Voor de hierboven genoemde doelstellingen kunnen wij de volgende persoonsgegevens vragen:

- Volledige naam
- Adres en woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mail adres
- Geboortedatum
- Bankgegevens en rekeningnummer
- BSN-nummer
- School
- Gezondheidsgegevens
- Werkgever
- Geldig ID
- Burgerlijke staat

Wijzigingen

De tekst van dit privacy beleid kan door ons worden aangepast gelet op nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld in het kader van bedrijfsactiviteiten. Wij behouden ons het recht om wijzigingen aan te brengen in het privacy beleid. Waar nodig passen wij het privacy beleid door wetwijzigingen en rechtspraak aan.

Doelinden van verzamelen persoonsgegevens

Kinderopvang *De Speelboerderij* verzamelt en verwerkt bovengenoemde gegevens. Wij gebruiken persoonsgegevens niet anders dan wat wij hebben afgesproken. *De Speelboerderij* ziet erop toe dat een adequate beveiliging wordt toegepast om persoonsgegevens veilig te stellen. De afspraken betreffen, het verwerken van persoonsgegevens:

- Voor de totstandkoming van de plaatsingsovereenkomst.
- Voor de facturatie.
- Voor het voldoen aan onze wettelijke verplichtingen waaronder het doorgeven van uw persoons- en contractgegevens aan de Belastingdienst.
- Voor het opsporen van (toeslag) fraude (hierbij kan worden gedacht aan het doorgeven van persoonsgegevens aan de FIOD).
- Om de website te analyseren, onderhouden, beveiligen en optimaliseren.

Aan wie worden uw gegevens verstrekt?

Uw gegevens waar wij verantwoordelijk voor zijn, worden verwerkt door *De Speelboerderij*. Wij kunnen de gegevens verstrekken aan derde partijen indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de hierboven genoemde doelstellingen. Denk aan de belastingdienst i.v.m. kinderopvangtoeslag, gemeente (VVE), ICT en salariering.

Wij verstrekken geen gegevens aan derden, tenzij dit op grond van wet is toegestaan en noodzakelijk is. Denk aan Belastingdienst, gemeente, of dagvaardingen en gerechtelijke bevelen en handelingen om fraude op te sporen.

Een voorbeeld hiervan is dat de Belastingdienst in het kader van een onderzoek (persoons)gegevens bij ons opvraagt. In een dergelijk geval dienen wij medewerking te verlenen en zijn dan ook verplicht deze gegevens af te geven.

Tevens kunnen wij persoonsgegevens delen met derden indien u ons hier schriftelijk toestemming voor geeft.

Minderjarigen

Wij verwerken enkel en alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) indien daarvoor schriftelijke toestemming is gegeven door de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger.

Bewaartermijn

De persoonsgegevens die wij van u verzamelen en verwerken worden niet langer bewaard dan nodig voor het doel waarvoor het is verzameld en verwerkt. Of zo lang als nodig is aan verplichte informatie voortkomend uit wettelijke bepalingen.

Bijvoorbeeld: Drie maanden nadat het kind de opvang heeft verlaten, worden alle kind gegevens op *De Speelboerderij* vernietigd. In geval er sprake is van behoefte aan een externe overdracht van gegevens uit het kind dossier, zoals naar de basisschool, dan gebeurt dit uitsluitend met toestemming van ouders.

De gegevens in de financiële administratie wordt maximaal 7 jaar bewaard.

Beveiliging

De bescherming van uw privacy is belangrijk voor u en voor ons. Daarom zijn onze systemen en programma's adequaat beveiligd. Wij hebben beheer procedures om die informatie nauwkeurig, actueel en compleet te houden en om onbevoegden binnen en buiten onze organisatie geen toegang te verlenen tot uw persoonsgegevens. Ook hebben wij de volgende maatregelen genomen:

- Wij gebruiken geen namen maar b.v. kind x, in rapportages en/of verslagen.
- Mappen ten behoeve van de observatie worden in de dichte kast bewaard.
- Kantoorruimte is op de bovenverdieping, geen toegang voor derden.
- Persoonsgegevens worden op kantoor in de dichte kast bewaard.
- Persoonsgegevens staan op een beveiligde site, bitcare.
- Er wordt gewerkt met digitale salarisstroken, welke door de medewerker met een persoonlijke login op te vragen is.
- Dit privacy beleid is onderdeel van de inwerkperiode van nieuwe medewerkers/ stagiaires.
- De gedragscode wordt nageleefd door de houder, medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en ouders.
- Alle medewerkers, stagiaires, vrijwilligers van *De Speelboerderij* zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hen ten tijde van het uitoefenen van het werk ten gehore komen en waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat dit privacygevoelige of vertrouwelijke informatie betreft.
- Wanneer er een advies noodzakelijk is van een derde partij zoals een orthopedagoog, dan zal dit eerst in overleg met de ouder worden besproken.
- Persoonsgegevens worden vernietigd indien ze niet meer nodig zijn.

Dit privacy beleid is van toepassing op onze webpagina's. Dit privacy beleid is niet van toepassing op internetsites van derden die door middel van links met deze internetsite zijn verbonden.

Meldplicht datalekken

Organisaties die verantwoordelijk zijn voor de verwerking van persoonsgegevens, zijn voortaan verplicht om een datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) te melden. Vaak moeten zij ook degene(n) informeren van wie de gelekte persoonsgegevens zijn.

Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens zonder dat dit de bedoeling is. Voorbeelden van een datalek zijn o.a. een verloren USB-stick of laptop, een hacker die databestanden steelt, een virus of schadelijke software die persoonsgegevens aantast of een e-mail met privacygevoelige gegevens die verstuurd is naar een onjuiste persoon.

Niet alleen relatief grote datalekken moeten gemeld worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens, ook de kleine, die geen risico op fraude of persoonlijke schade opleveren. Alle datalekken moeten intern geregistreerd worden. Doel van het registreren is het ervan leren en het voorkomen van datalekken in de toekomst en aan te kunnen tonen dat men zich houdt aan de nieuwe privacywetgeving. Wij hanteren een formeel vastgelegd proces voor het afhandelen van beveiligingsincidenten.

Vastgelegd wordt:

- korte omschrijving van het datalek,
- wat is er gebeurd,
- wanneer is het gebeurd,
- om welke gegevens gaat het,
- hoeveel personen worden getroffen door het lek,
- omschrijving mogelijk risico,
- welke actie is ondernomen om dit in de toekomst te voorkomen.

Foto's en beeldmateriaal

Het vastleggen van momenten van de dagelijkse activiteiten, in de groepen zijn waardevolle herinneringen voor een kind. De rechten ten aanzien van de privacy van het kind dienen echter wel gewaarborgd te worden. Dit betekent dat:

- Elke ouder op de hoogte gebracht wordt dat er in de groepen kan worden gefilmd en gefotografeerd.
- Er op de registratieformulier toestemming door de ouders gegeven of geweigerd wordt hiervoor.
- De film en foto's voor intern gebruik zijn.
- Ouders vooraf in kennis worden gesteld wanneer anderen (media) opnames willen maken.

Foto's die via de mail of via WhatsApp worden gestuurd, kunnen foto's bevatten waar andere kinderen en uw eigen kind op staan. U wordt verzocht deze foto's niet te verspreiden of openbaar maken en rekening te houden met de belangen van andere ouders en hun kinderen. *De Speelboerderij* kan niet verhinderen dat u of andere ouders dergelijke foto's openbaar maken via Social media of anderszins verspreiden. Daarvoor is *De Speelboerderij* niet aansprakelijk. Als u zelf voornoemd risico op openbaarmaking wilt beperken kunt u uw toestemming intrekken en aangeven dat van uw kind geen foto's gemaakt en/of geüpload mogen worden.

Bitcare (<https://help.bitcare.com/portal/nl/kb/articles/veiligheid-en-dataopslag-in-bitcare>)

Veiligheid en dataopslag in Bitcare

Je wilt natuurlijk dat de privé gegevens van de kind(eren), medewerkers en jezelf veilig en niet voor iedereen toegankelijk zijn. Bitcare vindt het vanzelfsprekend en van groot belang dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met uw gegevens. Om je gerust te stellen hebben wij daarom een aantal belangrijke zaken op een rijtje gezet.

Dataopslag

Bitcare levert innovatieve online software (SaaS en Cloud-oplossingen) voor de Kinderopvang. Bitcare wordt gehost via Google. Dit houdt in dat de data (gegevens) versleuteld (encrypted) opgeslagen wordt in de Google Cloud en gedistribueerd wordt over meerdere Google datacenters (servers). De servers van Google zijn voorzien van allerhande backup en noodmaatregelen voor bijvoorbeeld de stroomtoevoer en brand. Monitoring op oneigenlijke toegang vindt 24/7 plaats. Daarbij garandeert Google een maandelijkse beschikbaarheid van Bitcare van 99,5%. Google voldoet aan de Europese wetgeving ten aanzien van data uitwisseling.

Veiligheid

Veilig inloggen is van het allergrootste belang. Bitcare heeft ervoor gekozen geen eigen gebruikersnamen en wachtwoorden vast te leggen. Wij hebben gekozen om dit aan betrouwbare partners uit te besteden, zoals Google-, Apple-, Facebook- en Microsoft. Je kunt bij Bitcare dan ook inloggen met jouw eigen 'social login account'. Inloggen gebeurt zo veilig en je hoeft geen nieuw wachtwoord aan te maken om in jouw eigen omgeving van Bitcare te komen.

Bitcare hanteert bij de productontwikkeling strikte procedures voor het waarborgen van de toegang en privacy van de gebruikers. Zo wordt door het gebruik van verschillende rollen bepaald wat een gebruiker wel/niet mag zien/doen in Bitcare. Daarbij zorgen wij er ook voor dat de betreffende medewerker alleen de gegevens van zijn/haar ondergeschikten kan inzien. Tevens ligt er ook een belangrijke rol bij de kinderopvang organisatie. Deze bepaalt namelijk welke medewerkers worden uitgenodigd en welke rechten zij krijgen.

Dataopslag

De data wordt betrouwbaar opgeslagen en Bitcare zal deze data alleen gebruiken voor het leveren van de Bitcare dienst. Je kunt hier meer over lezen in de [Voorwaarden](#), [Privacy beleid](#) en [Beveiligingsbeleid](#) Op onze website (www.bitcare.com) kan je deze ook terugvinden.

Gebruik van cookies op website

Onze website maakt gebruik van cookies. Cookies zijn kleine (tijdelijke) tekstbestanden die tijdens het bezoek van de website op uw computer worden geplaatst. Ze helpen ons inzien hoe u onze website gebruikt en hoe wij hem klantvriendelijker kunnen maken. Ook zorgen ze ervoor dat fouten snel worden opgespoord. We gebruiken de cookies ook voor marketingdoeleinden. Bezoekersinformatie is niet herleidbaar tot individuen en wordt niet gebruikt om u persoonlijk te identificeren. Bij het uitwisselen van persoonsgegevens (via onze website) ziet u een klein symbool van een sleutel of een slot (afhankelijk van de gebruikte browser). Dit betekent dat er verbinding is met een beveiligde server. Uw privacy wordt ook beschermd door het versleutelen van gegevensuitwisseling. U kunt dit controleren door op het symbool te klikken. U krijgt dan een melding over het beveiligingscertificaat en een bevestiging dat de gegevens versleuteld zijn.

Verwijderen of uitschakelen van cookies

Het staat u vrij om cookies uit te schakelen. Bij de instellingen van uw internetbrowser kunt u cookies in-, uitschakelen en verwijderen. Dit kunt u alleen zelf doen omdat cookies op uw computer zijn opgeslagen. Door het uitschakelen van cookies is het mogelijk dat sommige gedeeltes van de website niet (geheel) bruikbaar zijn. Uitleg over het aanpassen van uw cookie-instellingen vindt u in de 'Help' functie van uw browser.

Rechten omtrent uw gegevens

U heeft zelf recht van inzage van uw gegevens. Indien u een schriftelijk verzoek indient tot inzage van al uw gegevens, worden deze pas verstrekt als er voldoende zekerheid is dat u bent wie u zegt dat u bent. Wij kunnen u dan ook om een legitimatie vragen. U heeft recht tot het wijzigen van uw gegevens wanneer u ziet dat uw gegevens onjuist zijn verwerkt. U heeft recht op verwijdering van uw gegevens indien de gegevens niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor zij zijn verzameld en verwerkt, mits er geen wettelijke verplichting bij ons ligt de gegevens te behouden. Tevens kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens (of een deel hiervan) door ons of door een van onze verwerkers. Ook heeft u het recht de door u verstrekte gegevens door ons te laten overdragen aan uzelf of direct aan een andere partij indien gewenst. Ouders hebben te allen tijde het recht om de kind gegevens uit het dossier van het kind in te zien op *De Speelboerderij*.

Vragen en klachten

Wij vinden het vanzelfsprekend dat wij u duidelijk en compleet informeren over uw privacy. Als u vragen over dit privacy beleid of over de manier waarop wij omgaan met uw gegevens heeft, dan kunt u ons uw vraag stellen via het e-mailadres: info@de-speelboerderij.nl. Komt u er met ons niet uit, dan heeft u het recht een klacht in te dienen bij de, [Autoriteit Persoonsgegevens](#), dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacy.

Wijziging en datum

Dit privacy beleid kan op enig moment worden gewijzigd.
Dit privacy beleid is opgesteld op 14-1-2021, herzien in 2026.