



INFORMATIEBOEKJE  
BUITENSCHOOLSE OPVANG



## Welkom bij Kinderopvang Smile!

Voor u ligt het informatieboekje van Kinderopvang Smile. We vinden het leuk dat u interesse heeft in ons en geven u graag inzicht in het reilen en zeilen van Onze buitenschoolse opvang.

In dit informatieboekje komen alle onderwerpen aan bod die voor u van belang zijn. We hopen dat uw vragen, door het lezen van deze informatie, allemaal worden beantwoord.

Mocht u toch nog vragen hebben, dan kunt u natuurlijk contact met ons opnemen. Daarnaast kunt u ook een kijkje nemen op onze website: [www.kdvsmile.nl](http://www.kdvsmile.nl)

Angelique Pozun

Mijnzetellaan 6  
6412 EN Heerlen  
06-43623033 (Algemeen)  
06-42626571 (BSO)  
[info@kdvsmile.nl](mailto:info@kdvsmile.nl)  
LRK: 217066963

N.B. Daar waar in dit document 'ouders' geschreven staat kan ook 'verzorgers' gelezen worden.

## Inhoud

<b>Welkom bij Kinderopvang Smile!</b> .....	2
<b>Kinderopvang Smile</b> .....	4
<b>Openingstijden</b> .....	4
<b>Samenwerking</b> .....	5
<b>Pedagogische visie en beleid</b> .....	6
<b>Ruimtes en inrichting</b> .....	6
<b>Dagindeling</b> .....	7
<b>Brengen en ophalen (tijdens vakantie)</b> .....	7
<b>Gezonde kinderopvang</b> .....	8
<b>Voeding</b> .....	8
<b>Meegeven aan uw kind</b> .....	8
<b>Ziekte of verhindering</b> .....	8
<b>Vakanties/studiedagen</b> .....	9
<b>Verjaardagen</b> .....	9
<b>Beleid Veiligheid en Gezondheid</b> .....	10
<b>Meldcode Kindermishandeling</b> .....	10
<b>GGD inspectierapporten</b> .....	10
<b>Vaccinaties</b> .....	10
<b>EHBO</b> .....	10
<b>Ouderportaal ROSA en MyChapp app</b> .....	11
<b>Oudercommissie</b> .....	11
<b>Privacyrichtlijnen</b> .....	11
<b>Voertaal</b> .....	12
<b>Klachten/geschillenprocedure</b> .....	12
<b>Personeel</b> .....	13
<b>Stagebeleid</b> .....	13
<b>Tarieven</b> .....	13
<b>Minimale afname</b> .....	13
<b>Sluitingsdagen 2022</b> .....	14
<b>Aanmelding en plaatsing</b> .....	14
<b>Betaling</b> .....	14
<b>Opzegging</b> .....	15
<b>Extra dag</b> .....	15
<b>Ruildag</b> .....	15
<b>Tot slot</b> .....	16

## Kinderopvang Smile

Op 6 Maart 2017 heeft Kinderopvang Smile haar deuren geopend. Vanaf 1 mei 2017 bieden we daarnaast Buitenschoolse opvang.

Kinderopvang Smile biedt kinderopvang aan kinderen van **0-4 jaar** en buitenschoolse opvang aan kinderen van **4-13 jaar**.

Bij ons staat uw kind centraal en zorgen we altijd voor opvang op maat.

Voor ons is goed contact tussen de pedagogisch medewerkers en de ouders heel belangrijk.

Als u uw kind met een goed gevoel aan onze zorg kan toevertrouwen, dan zal uw kind zich ook goed voelen bij ons. Zo kunt u met een gerust hart uw gezin en werk/ studie combineren!

Onze organisatie bestaat uit:

### KDV

Baby/ dreumesgroep 0-3 jaar	Ollie Orka
Peutergroep 2-4 jaar	Dollie Dolfijn
Peutergroep 2-4 jaar	Rollie Rog

### BSO

Basisschoolkinderen 4-13 jaar	Hollie Haai
-------------------------------	-------------

BSO staat voor Buitenschoolse Opvang en betreft zowel de VSO (Voorschoolse Opvang) als de NSO (Naschoolse Opvang). Voor de leesbaarheid van dit document spreken vanaf nu over BSO.

## Personele bezetting

Het aantal pedagogisch medewerkers dat op een groep werkt wordt bepaald aan de hand van de BKR (beroepskracht/kind/ratio), bepaald vanuit de overheid. Voor de berekening hiervan gebruiken wij [www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl)

Aantal kinderen	Aantal pedagogisch medewerkers
1 - 10 kinderen	1 pedagogisch medewerker
1 - 11 kinderen	2 pedagogisch medewerkers
1 - 11 kinderen (waarvan 2 kinderen 7 jaar of ouder zijn)	1 pedagogisch medewerker
1 - 12 kinderen (waarvan 2 kinderen 7 jaar of ouder zijn)	2 pedagogisch medewerkers

Daarnaast werken we met vaste pedagogisch medewerkers, zodat uw kind altijd vertrouwde gezichten ziet.

### **Openingstijden**

Kinderopvang Smile is van maandag tot en met vrijdag geopend van 06.30 uur tot 19.00 uur.

VSO: 06.30 uur tot 08.45 uur.

BSO: 14.45 uur tot 19.00 uur (ma, di, do en vrij)

12.30 uur tot 19.00 uur (woe)

Kinderopvang Smile is, met uitzondering van officiële feestdagen en carnavalsmaandag en -dinsdag, gedurende het gehele jaar geopend.

In vakanties en op studiedagen zijn we geopend van 06.30 uur tot 19.00 uur.

Er wordt **minimaal 2,25 uur per dag** afgenomen op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag.

Er wordt **minimaal 4,5 uur per dag** afgenomen op woensdag .

Vanaf de minimale afname is uitbreiding per half uur mogelijk.

Vakantieopvang is af te nemen per dagdeel (09.00 uur tot 13.00 uur en 13.00 uur tot 17.00 uur) en uit te breiden per half uur voor 9.00 uur en na 17.00 uur.

### **Samenwerking**

Kinderopvang Smile is gevestigd in het pand SamSam. Dit is een Brede Maatschappelijke Voorziening.

We werken nauw samen met de partners van deze voorziening. Zo zijn onze lijnen kort en kunnen we voor informatie altijd bij elkaar terecht.

Ook zijn we vriend van de speeltuin Rollebollebult. Dit betekent dat we altijd toegang hebben tot de speeltuin.

## **Pedagogische visie en beleid**

Bij het maken van een keuze voor een kinderopvangorganisatie is het voor u van belang om te weten vanuit welke visie er gewerkt wordt. Op basis hiervan kunt u nagaan of de manier van opvang bij u en uw kind(eren) past. In dit informatieboekje geven we daarom een korte uiteenzetting van onze visie en de daaraan gekoppelde wijze van omgang met kinderen, ouders en medewerkers.

Kinderopvang Smile werkt vanuit de volgende pedagogische visie:

Bij kinderopvang Smile weten we dat een goede relatie tussen de pedagogisch medewerker en het kind, de basis vormt voor een optimale ontwikkeling.

Onze pedagogisch medewerkers investeren daarom veel tijd en aandacht in het opbouwen van een relatie, waarin het kind zich veilig en vertrouwd voelt. Alleen wanneer aan deze voorwaarde voldaan wordt, zal een kind zich kunnen ontwikkelen en ontplooien.

We gaan er vanuit dat ieder kind een eigen, unieke persoonlijkheid heeft en het recht heeft om zich in zijn/haar eigen tempo te ontwikkelen. Met aandacht kijken en luisteren naar kinderen is een belangrijke voorwaarde om ieder kind te zien zoals het is en aan te kunnen sluiten bij de individuele behoeften en mogelijkheden van een kind. We doen dit vanuit een liefdevolle, respectvolle en oordeelvrije houding.

Daarnaast vinden wij het belangrijk dat kinderen de gelegenheid krijgen om zich op persoonlijk, sociaal-emotioneel en maatschappelijk vlak te ontwikkelen.

De thema's en activiteiten die we aanbieden sluiten daarom nauw aan bij de leef- en belevingswereld van kinderen. Door vanuit deze visie te werken bieden we kinderen optimale omstandigheden om zich te ontwikkelen. Kinderen kunnen bij ons zichzelf zijn en zich ontwikkelen tot wie ze willen zijn.

Onze visie komt voort uit de voorwaarden die gesteld zijn in de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (IKK), waaronder de vier opvoedingsdoelen van Riksen-Walraven:

Deze zijn:

1. het bieden van emotionele veiligheid;
2. gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties;
3. gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties;
4. het bieden van de gelegenheid om zich de waarden, normen en de cultuur van de samenleving eigen te maken.

In ons Pedagogisch beleidsplan en ons Pedagogisch werkplan leest u onze volledige visie en hoe wij in de dagelijkse praktijk werken. Deze documenten staan ter inzage op onze locatie en vindt u tevens op onze website [www.kdvsmile.nl](http://www.kdvsmile.nl)

## **Ruimtes en inrichting**

BSO Hollie Haai is ruim opgezet. Er zijn verschillende speelhoeken in de groepsruimte waar de kinderen met een grote variatie aan speelgoed kunnen spelen. Daarnaast is er een gezamenlijke gang die gebruikt wordt als extra activiteitenruimte, om bijvoorbeeld te dansen op muziek en om met grof motorisch materiaal te spelen. De groepsruimte is qua vormgeving en speelgoed aangepast aan de specifieke behoeften en de ontwikkelingsfasen van de kinderen. Verder beschikken we over een omheinde speelplaats buiten, zodat de kinderen ook hier veilig kunnen spelen.

## Dagindeling

Kinderopvang Smile biedt zowel een vaste structuur als de nodige afwisseling. Er is gelegenheid voor vrij spel, muziek maken, liedjes zingen, knutselen, kringspelletjes en nog veel meer leuke activiteiten. De activiteiten die gedaan worden, worden afgestemd op de interesses en behoeften van de kinderen. Kinderen krijgen zelf de keuze of ze willen deelnemen aan een activiteit.

Kinderopvang Smile hanteert een aantal vaste momenten gedurende de dag, de zogenaamde 'tafelmomenten'. Deze structuur biedt het kind de nodige houvast tijdens de dag. Daarnaast wordt er tijdens deze momenten aandacht besteed aan de sociale ontwikkeling en de groepsdynamiek. Zo kunnen de kinderen hun verhaal doen of vertellen hoe het op school was. Met de oudere kinderen kunnen gesprekjes gevoerd worden over maatschappelijke thema's of onderwerpen uit het nieuws.

De tafelmomenten zien er als volgt uit:

Ma, di, do en vrij: +/- 15.00 uur : bakje yoghurt, peperkoek of een cracker en water/ thee  
 Woe: uur: +/- 12.45 uur : brood en melk  
 +/- 15.00 uur : bakje yoghurt, peperkoek of cracker en water/ thee

## Vervoer van school naar Kinderopvang Smile

Een pedagogisch medewerker haalt de kinderen op bij Basisschool De Wegwijzer. Er is regelmatig contact tussen de pedagogisch medewerker en de school om het ophalen zo soepel mogelijk te laten verlopen.

## Brengen en ophalen (tijdens vakantie)

Tijdens vakantiedagen brengt u uw kind zelf naar Kinderopvang Smile.  
 De BSO is open van 6.30 uur tot 19.00 uur.

We hebben gekozen voor breng- en ophaaltijden. Dit doen we in verband met de rust op de groep.

Ochtend:	brengen tussen	06:30 en 09:00 uur
Middag:	ophalen/ brengen	13.00 uur
Middag:	ophalen vanaf	17.00 en 19:00 uur

Het is belangrijk dat u bij het brengen even de tijd neemt om afscheid te nemen van uw kind en om belangrijke informatie over te dragen aan de pedagogisch medewerker.

Het is van groot belang dat u zich aan de breng- en ophaaltijden houdt. De sluitingstijd van 19.00 uur is een uiterste tijd. De pedagogisch medewerker heeft dan nog de tijd om eventuele bijzonderheden aan u over te dragen. Er kan natuurlijk altijd iets tussen komen, waardoor u uw ophaaltijd niet haalt. Denk bijvoorbeeld aan file of treinvertraging. Laat dit dan tijdig weten aan de pedagogisch medewerkers.

Wanneer u uw kind niet zelf komt ophalen, geeft u dit altijd door aan de pedagogisch medewerkers. Degene die uw kind komt ophalen dient zich te kunnen identificeren door middel van een geldig ID-bewijs. Anders kunnen wij uw kind(eren) niet meegeven aan diegene die uw kind(eren) komt ophalen.

### **Gezonde kinderopvang**

Kinderopvang Smile is een “Gezonde kinderopvang”. Dit houdt in dat wij werken volgens de richtlijnen van de Schijf van Vijf van het Voedingscentrum. Wij maken gebruik van gezonde voedingsproducten, waardoor wij een positieve bijdrage leveren aan de ontwikkeling van uw kind.

De Schijf van Vijf bestaat uit 5 vakken, met in elk vak andere type producten. De producten die in de Schijf van Vijf staan zijn volgens de laatste wetenschappelijke inzichten goed voor je lichaam. Als je eet volgens de Schijf van Vijf krijg je daarnaast voldoende eiwitten, koolhydraten, vetten en vezels, vitamines en mineralen binnen. Het Voedingscentrum adviseert om elke dag een bepaalde hoeveelheid te eten uit elk vak. Die aanbevolen hoeveelheden zijn per leeftijd en geslacht verschillend, omdat de ene persoon nu eenmaal iets meer nodig heeft dan de ander. Daarnaast geeft het Voedingscentrum het advies om binnen de verschillende vakken te variëren.

### **Voeding**

Kinderopvang Smile verzorgt het eten en drinken van de kinderen. Dit bestaat uit melk, water, thee, crackers, yoghurt, peperkoek, brood, beleg, fruit etc. De kinderen die 's ochtends voor 7.30 uur de Bso bezoeken, mogen ontbijten op de Bso. De kinderen die na 7.30 uur komen, hebben thuis al ontbeten.

Avondeten wordt alleen gegeven als kinderen tot 18.30 of 19.00 uur blijven.

Wanneer er een streng dieet voor uw kind van toepassing is, raden wij u aan om deze voeding aan uw kind mee te geven en dit aan de pedagogisch medewerker te melden.

### **Meegeven aan uw kind**

Alle kinderen hebben een luizenzak waar extra kleding in kan worden bewaard.

Dit neemt u, indien nodig, mee naar de opvang:

- Reservekleding (u draagt er zorg voor dat wij altijd over voldoende reservekleding beschikken)
- Sloffen/ anti slip sokken in de herfst/winter
- Avondeten en/of dieetvoeding indien nodig
- Zwembroek/badpak en/of beschermende zomerkleding

Het meenemen van eigen speelgoed is geheel voor eigen risico. Vooral de jongere BSO bezoekers raken gemakkelijk speelgoed of onderdelen ervan kwijt. Vaak gaat dit gepaard met veel kinderverdriet.

### **Ziekte of verhindering**

Als uw kind ziek is of om een andere reden niet kan komen, verzoeken wij u dit vóór aanvang van de contracturen door te geven aan de pedagogisch medewerker. Wordt uw kind ziek op de opvang en/of heeft het kind een uur na de eerste meting nog koorts (vanaf 38,0 graden), dan wordt u geappt om u hierover te informeren. Speelt het kind nog, dan mag het kind blijven. Is het kind te ziek om te blijven dan zullen we altijd bellen om uw kind te laten ophalen. Bij twijfel wordt u ook gebeld om even te overleggen. Eén van de ouders moet altijd bereikbaar zijn. Wanneer dit bijvoorbeeld door uw werkzaamheden niet mogelijk is, dient u een telefoonnummer van een noodpersoon achter te laten. Een noodpersoon achter de hand hebben blijft dus noodzakelijk.



Een kind dat ziek is voelt zich het prettigst bij de ouders thuis. Wanneer uw kind extra verzorging en rust nodig heeft, kunt u uw kind het beste thuis houden. In sommige gevallen hebben kinderen een kinderziekte, waar ze niet echt ziek van zijn. Bij kinderziektes hanteren wij de richtlijnen van de GGD. Het hangt van de ziekte af of uw kind naar Kinderopvang Smile kan komen. Wanneer u twijfelt of uw kind naar de opvang mag komen, kunt u het beste even van te voren bellen. We verzoeken u altijd door te geven als uw kind een kinderziekte heeft, ook al mag het kind gewoon naar de opvang toe. We adviseren u altijd naar uw huisarts te gaan, wanneer u denkt dat uw kind een kinderziekte heeft.

Het kan dus voorkomen dat een kind dat naar de kinderopvang komt een kinderziekte bij zich draagt, waarbij de besmetting heeft plaatsgevonden voordat de ziekte zichtbaar is. Wanneer de GGD aangeeft dat wering bij deze ziekte niet noodzakelijk is, mag het kind gewoon naar de opvang komen. Wel kan het zo zijn dat deze ziekte gevaarlijk is voor zwangere moeders in de eerste helft van hun zwangerschap. Wij willen u vragen om zo vroeg mogelijk aan te geven dat u zwanger bent, zodat wij u kunnen informeren zodra een kinderziekte bekend is die gevaarlijk kan zijn. Uiteraard gaan we hier discreet mee om.

### **Medicijnverstrekking**

Wij voeren een terughoudend beleid in het toedienen van medicijnen en zelfzorgmiddelen. Onze pedagogisch medewerkers geven nooit paracetamol, hoestdrank of neusspray. Aan ouders wordt gevraagd medicatie zoveel mogelijk zelf te geven. Wanneer het niet anders kan en er toch medicijnen gegeven moeten worden door pedagogisch medewerkers dan volgen wij ons Beleid Veiligheid en Gezondheid. Dit beleid staat ter inzage voor u op onze locatie en op de website.

### **Vakanties/studiedagen**

De BSO is het gehele jaar geopend met uitzondering van de nationale feestdagen en carnavalsmaandag -en dinsdag.

De BSO kinderen die een "inclusief vakantie pakket" hebben, kunnen in de schoolvakanties de hele dag bij Kinderopvang Smile terecht.

Heeft u geen vakantieopvang, maar toch een extra opvangdag nodig, dan kan dit altijd via de Mychapp app aangevraagd worden. Deze opvang bieden we aan op beschikbaarheid en dient eerst goedgekeurd te worden.

Wanneer de kinderen een extra vrije dag hebben (bijvoorbeeld door een studiedag van de leerkrachten) is het ook mogelijk om extra opvang af te nemen, mits er plek op die dag is. De aanvraag voor een extra dag dient eerst goedgekeurd te worden.

Wij verzoeken u uw vakantieplanning minimaal 14 werkdagen van tevoren door te geven. Vrije dagen van pedagogisch medewerkers worden altijd opgevangen door vaste collega's.

### **Verjaardagen**

Wanneer uw kind jarig is, vinden we het leuk om daar aandacht aan te besteden in de groep.

De pedagogisch medewerkers zorgen voor slingers, een leuke kroon, een cadeautje en ze zingen samen met de kinderen liedjes en bespelen muziekinstrumenten.

Het is handig om met de pedagogisch medewerkers te overleggen wanneer de verjaardag het beste gevierd kan worden. We hebben ervoor gekozen om geen traktatie van de ouders uit te delen, maar dragen zelf zorg voor een passende traktatie.

### **Beleid Veiligheid en Gezondheid**

Het veiligheidsbeleid bij Kinderopvang Smile bestaat uit meerdere aspecten. De verschillende veiligheidsaspecten zijn: brandveiligheid, veiligheid van de kinderen, gezondheid van de kinderen, voedselveiligheid, arbeidsveiligheid van de medewerkers, veiligheid van de huisvesting en veiligheid van de inrichting van de binnen en buitenruimten. Hieronder valt ook het gebruik van het protocol kindermishandeling. De pedagogisch medewerkers zijn geïnstrueerd op het gebied van het herkennen van signalen van mogelijke problematiek rondom kindermishandeling.

Medewerkers zijn bekend met het inschatten van veiligheidsrisico's. Echter is nauwe afstemming met ouders noodzakelijk om duidelijk te houden wat een kind kan en mag. Hierover worden afspraken gemaakt.

De visie van onze kinderopvang is dat kinderen juist in aanraking mogen komen met risico's, zodat ze deze gaan herkennen, ermee leren omgaan en zich daardoor kunnen ontwikkelen tot gezonde kinderen. Binnen onze overlegstructuur is het thema veiligheid en gezondheid een vast onderdeel. Hierdoor ontstaat brede bekendheid bij medewerkers over de afspraken die gelden voor veiligheid, gezondheid en hygiëne.

De GGD onderzoekt tijdens periodieke bezoeken of de kinderopvang voldoet aan de eisen vanuit de wet kinderopvang.

De GGD inspectierapporten en onze beleidsplannen liggen ter inzage op onze locatie, maar zijn ook te bekijken op onze website: [www.kdvsmile.nl](http://www.kdvsmile.nl)

### **Meldcode Kindermishandeling**

In de kinderopvang wordt er gewerkt met de "Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld". Hierin staat een stappenplan beschreven over hoe te handelen bij een onveilige situatie van kinderen en of medewerkers.

De taken, verantwoordelijkheden en de stappenplannen worden op regelmatige basis besproken met de pedagogisch medewerkers.

### **GGD inspectierapporten**

De GGD inspectierapporten liggen ter inzage op kantoor van Kinderopvang Smile, maar zijn ook te bekijken op de website. [www.kdvsmile.nl](http://www.kdvsmile.nl)

### **Vaccinaties**

Kinderopvang Smile staat open voor alle kinderen. Gevaccineerd en ongevaccineerd. Wij registreren wel maar weigeren niet.

### **EHBO**

Onze pedagogisch medewerkers zijn in het bezit van een diploma (Kinder) EHBO. Deze cursus wordt elke 2 jaar herhaald. Nieuwe medewerkers halen het diploma zo snel mogelijk.

### **Communicatie met ouders**

Tijdens de breng- en haalmomenten vindt er een mondelinge overdracht plaats en informeren ouders en pedagogisch medewerker elkaar over bijzonderheden. Indien er vanwege tijdgebrek geen mogelijkheid is voor deze overdracht, dan kan hiervoor een aparte afspraak gemaakt worden.

### **Ouderportaal ROSA en MyChapp app**

Kinderopvang Smile maakt gebruik van het ouderportaal ROSA. Via de MyChapp app kunt u onderstaande zaken gemakkelijk inzien of regelen.

- Berichtuitwisseling

U kunt zelf belangrijke berichten over uw kind delen met de pedagogisch medewerkers.

U ontvangt van ons een bericht wanneer nieuwe documenten worden geplaatst of aanvragen voor opvang worden geaccordeerd, zoals een extra dag.

- Afwezigheid melden

U meldt uw kind gemakkelijk voor één of meerdere dagen af. Mutaties worden direct verwerkt in ROSA en zichtbaar in de app voor zowel de ouders als de pedagogisch medewerkers.

- Extra opvang/ruilen

U kunt snel en eenvoudig een extra dag aanvragen, een dag afmelden/ruilen of een vakantie doorgeven. Kinderopvang Smile dient de aanvraag goed te keuren. Mutaties worden direct verwerkt in ROSA en getoond in de app.

- Toestemmingen

U kunt eenvoudig toestemmingen doorgeven. Bijvoorbeeld of u akkoord gaat met het delen van foto's van uw kind.

- Documenten

Documenten zoals facturen, jaaropgaven en plaatsingsovereenkomsten kunt u gemakkelijk inzien en/of downloaden. Maar ook onze huisregels en andere belangrijke documenten.

- Nieuwsbrief

Elke 2 maanden ontvangt u een nieuwsbrief waarin u wordt geïnformeerd over de laatste nieuwtjes binnen onze organisatie.

### **Oudercommissie**

Kinderopvang Smile heeft nog geen eigen oudercommissie. Een oudercommissie bestaat uit ouders van de kinderopvang.

De oudercommissie heeft in het kort de volgende taken:

- het voeren van overleg met de ondernemer over de dagelijkse gang van zaken op de kinderopvang;
- het organiseren van ouderavonden en themabijeenkomsten in samenwerking met de pedagogisch medewerkers;
- het zorg dragen voor goede en heldere informatieverstrekking aan ouders;
- het fungeren als aanspreekpunt voor vragen en ideeën van ouders.

Indien u interesse heeft in deelnemen aan de oudercommissie dan kunt u dit aan ons kenbaar maken.

### **Privacyrichtlijnen**

Kinderopvang Smile werkt volgens de wettelijke privacyrichtlijnen. Elke ouder heeft het recht op inzage, verbetering, aanvulling of verwijdering van persoonsgegevens. In geen geval worden persoonlijke gegevens aan derden verstrekt. Zie voor meer informatie ons privacybeleid.

## Voertaal

De voertaal in onze kinderopvang is Nederlands.

## Klachten/geschillenprocedure

Voordat de procedure beschreven wordt, volgt hier eerst een omschrijving van de term klacht:

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een gebruiker betreffende;

1. een gedraging van de kinderopvangorganisatie of van één van haar medewerkers jegens ouder(s) of kind(eren)
2. de overeenkomst tussen de houder (kinderopvangorganisatie) en de ouder.

Elke klacht of uiting van ongenoegen wordt vastgelegd op een intern verbeterformulier.

Met ingang van januari 2016 is er één procedure voor het indienen en behandelen van een klacht.

### Stappenplan geschillen/klachten Interne procedure:

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht ten allen tijde eerst in te dienen bij de ondernemer waarna de ondernemer;
2. de klacht zorgvuldig onderzoekt;
3. de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
4. de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
5. de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld;
6. de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
7. in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### Stappenplan geschillen/klachten Externe procedure:

1. Leidt de klacht niet tot een bevredigende oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na datum van indienen bij de ondernemer, ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen.
2. Geschillen kunnen zowel door ouder/oudercommissie als door de ondernemer worden ingediend bij de Geschillencommissie.
3. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil indient moet de ondernemer deze keuze respecteren.
4. Wanneer de ondernemer een geschil wil indienen is deze verplicht de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm te vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. De ondernemer moet daarbij aangeven dat hij/zij zich na het verstrijken van de bovengenoemde 5 weken termijn, vrij zal zijn zich te richten tot een gewone (civiel) rechter.
5. De Geschillencommissie doet een uitspraak met in achtneming van de bepalingen van het reglement. Dit reglement kan beschikbaar worden gesteld via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). De Geschillencommissie geeft een bindend advies.
6. Voor de behandeling door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
7. Uitsluitend de Geschillencommissie en de gewone(civiel) rechter zijn bevoegd kennis te nemen van de geschillen/klachten vanuit privacy wetgeving.

## Personeel

Bij Kinderopvang Smile wordt uw kind begeleid door enthousiaste, professionele pedagogisch medewerkers. Alle pedagogisch medewerkers hebben een kindgerichte opleiding gehad. Daarnaast volgen zij elk jaar verschillende trainingen, bijvoorbeeld in het werken met ons pedagogisch beleid. We streven naar zoveel mogelijk continuïteit in een team. Wanneer een pedagogisch medewerker ziek is of een dag vrij heeft, wordt hij/ zij vervangen door een vaste collega. Onze pedagogisch medewerkers worden gecoacht door onze pedagogisch beleidsmedewerker/ coach.

## Stagebeleid

Kinderopvang Smile is een erkend leerbedrijf. Dit houdt in dat we aan bepaalde regels voldoen om een stagiaire goed te kunnen begeleiden. Een stagiaire is altijd een extra persoon op de groep. Hij/zij zal niet in plaats van een pedagogisch medewerker ingeroosterd worden en telt niet mee in de BKR. Een stagiaire heeft in het begin beperkte taken, die naar mate de stage vordert uitgebreid worden. Een stagiaire wordt niet alleen gelaten met de kinderen.

## Tarieven

Het tarief wordt jaarlijks aangepast.

Voor de tegemoetkoming van de belastingdienst, verwijzen we naar [mijntoeslagen.nl](http://mijntoeslagen.nl), zodat u zelf kunt berekenen wat de opvang uiteindelijk voor u kost.

Kinderopvang Smile hanteert in 2022 het volgende uurtarief:

Schoolweken + vakantie	:	€ 8,00
Schoolwekenpakket	:	€ 8,50
Vakantieopvang	:	€ 9,50
Meeruren	:	€

## Minimale afname

Minimale afname van de BSO is tot 17.00 uur elke dag.

Dat betekent op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag 2,25 uur en op woensdag 4,5 uur.

## Schoolweken (39 wekenpakket)

Voorbeeld berekening als volgt voor 1 middag : ma/di/do en vrij (korte middag)

$2,25 \times 39 = 87,75$  uur :  $12 \times € 8,50 = € 62,16$  per maand van januari tot en met december 2022

Voorbeeld berekening voor 1 woensdagmiddag (lange middag)

$4,5 \times 39 = 175,50$  uur :  $12 \times € 8,50 = € 124,31$  per maand van januari tot en met december 2022

## Schoolweken en vakantieweken (51 wekenpakket)

Voorbeeld voor 5 dagen opvang in de schoolweken en de vakanties

Korte middagen  $2,25 \times 39 \times 4 = 351$  uur

Lange middagen  $4,5 \times 39 \times 1 = 175,5$  uur

Vakantiedagen  $8 \times 12 \times 5 = 480$  uur

**Totaal  $351 + 175,5 + 480 = 1006,50$  :  $12 = 83,88$  uur x  $€ 8,00 = €671$  per maand**

We zijn 52 weken per jaar open. Omdat we gesloten zijn met carnavalsmaandag- en dinsdag en nationale feestdagen, blijven er uiteindelijk 51 weken over die we geopend zijn. Over deze 51 weken per jaar berekenen we een gemiddeld factuurbedrag.

U betaalt iedere maand een vast bedrag. Dit bedrag kunt u doorgeven aan de belastingdienst. Meeruren worden achteraf in rekening gebracht.

### Sluitingsdagen 2022

01-01-2022	Nieuwjaarsdag
28-02-2022	Carnaval
01-03-2022	Carnaval
18-04-2022	2 <sup>e</sup> paasdag
27-04-2022	Koningsdag
26-05-2022	Hemelvaartsdag
06-06-2022	2 <sup>e</sup> pinksterdag
26-12-2022	2 <sup>e</sup> kerstdag

### Aanmelding en plaatsing

U kunt uw kind(eren) inschrijven door het aanmeldingsformulier, dat op de website [www.kdvsmile.nl](http://www.kdvsmile.nl) staat, in te vullen. Indien er niet direct plaats is zal het kind op de wachtlijst worden geplaatst op volgorde van binnenkomst. Voor tweede en volgende kinderen in een gezin hanteert Kinderopvang Smile een voorrangbeleid. Twee weken voor de plaatsing maken we een afspraak met u voor een mentorgesprek. Tijdens dit gesprek worden gewoontes en bijzonderheden van uw kind besproken. Ook worden er tijdens dit gesprek afspraken gemaakt over een wenperiode voor uw kind.

Combineert u de zorg voor uw kind met werk en/of studie, dan komt u in de meeste gevallen in aanmerking voor kinderopvangtoeslag. Uw inkomen en gezinssituatie bepalen hoe hoog deze is. Met de **rekentool** van de belastingdienst kunt u uitrekenen hoeveel u maandelijks betaald en wat u van de Belastingdienst terug krijgt.

Houdt uw jaarinkomen en dat van uw ( eventuele) partner, de uurprijs en het aantal af te nemen uren bij de hand. U vindt uw inkomensgegevens op uw loonstrook, jaaropgave of opgave inkomstenbelasting.

### Betaling

U betaald altijd vooraf. Meeruren worden achteraf berekend.

Bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of vakantie) betaalt u door.

Kinderopvang Smile biedt de mogelijkheid om middels een machtiging de betaling automatisch van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Dit gebeurt op elke 22<sup>ste</sup> van de maand. De factuur ontvangt u elke 18<sup>de</sup> van de maand via de Mychapp App.

Mocht u het niet eens zijn met de factuur dan heeft u ruim de tijd om dit aan de Kinderopvang kenbaar te maken. Zelfs nadat het bedrag van uw bank- of girorekening is afgeschreven kunt u het bedrag laten terugboeken indien het bedrag in uw ogen niet correct is.

Wanneer er een betalingsachterstand optreedt, houden we ons het recht voor een kind in het uiterste geval de toegang tot de BSO te weigeren. Zie onze Algemene Voorwaarden.

### **Opzegging**

Bij vertrek van uw kind(eren) dient u tenminste een opzegtermijn van één maand in acht te nemen. Opzegging dient via email te gebeuren. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop u of de kinderopvang de schriftelijke opzegging van de andere partij heeft ontvangen. Bij vermindering van uren geldt ook een opzegtermijn van één maand.

### **Extra dag**

Wanneer u uw kind incidenteel een extra dag of uren wilt laten komen kunt u dit het beste zo vroeg mogelijk aangeven. (Dit vergroot de kans op een akkoord!)

Via de Rosa app kunt u een extra dag aanvragen.

#### *Voorwaarden:*

- Een extra dag kan alleen worden toegestaan als de normale bezetting van de groep het toelaat.
- U dient zo vroeg mogelijk, maar uiterlijk **14 werkdagen** vóór de gewenste opvangdag via de Mychapp app deze extra dag aan te vragen via “wijziging aanvragen”.
- U krijgt dan via mail een bevestiging of afwijzing van uw aanvraag.
- Een extra dag is een extra service, géén recht.
- Een extra dag is alleen geldig als deze via de Rosa app goedkeuring heeft gekregen.

### **Ruildag**

Wanneer u een andere dag opvang nodig heeft dan in het contract staat, kunt u een ruildag aanvragen. Dit kunt u het beste zo vroeg mogelijk aangeven. (Dit vergroot de kans op een akkoord!)

Via de Mychapp app kunt u een ruildag aanvragen.

#### *Voorwaarden:*

- Ruilen kan alleen worden toegestaan als de normale bezetting van de groep het toelaat. Er wordt geen extra personeel ingezet.
- U mag ruilen naar rato. Dat betekent wanneer uw kind 2 dagen in de week naar de opvang komt, u 2 dagen per maand mag ruilen.
- De landelijk erkende feestdagen en vakanties mogen niet worden geruild.
- U dient zo vroeg mogelijk, maar uiterlijk **14 werkdagen** vóór de gewenste opvangdag via de Mychapp app deze ruildag aan te vragen via “wijziging aanvragen”.
- U krijgt dan via mail een bevestiging of afwijzing van uw aanvraag.
- Ruilen is een extra service, géén recht. U kunt dan ook geen rechten ontlenen aan opvangdagen die niet geruild kunnen worden.
- Wanneer ruilen volgens de pedagogisch medewerkers uit pedagogisch oogpunt voor het kind niet verantwoord is, wordt dit bespreekbaar gemaakt met de ouder.
- Een ruildag is alleen geldig als deze via de Mychapp app goedkeuring heeft gekregen.

Daarnaast zijn de **Algemene Voorwaarden** van toepassing.

## Tot slot

Wij hopen u met dit informatieboekje een goed beeld te hebben gegeven van onze Bso en onze manier van werken.

Heeft u nog vragen of wilt u graag verder kennismaken, dan geven wij graag geheel vrijblijvend een rondleiding op onze BSO, zodat u een indruk krijgt van onze locatie en onze pedagogisch medewerkers.

U kunt ook contact opnemen met de eigenaar van Kinderopvang Smile. Zij staat u graag te woord.

Graag tot ziens!

Angelique Pozun en team Smile

Mijnzetellaan 6  
6412EN Heerlen  
06-43623033 (Algemeen)  
06-42626571 (BSO)  
[info@kdvsmile.nl](mailto:info@kdvsmile.nl)  
[www.kdvsmile.nl](http://www.kdvsmile.nl)  
[www.facebook.com/kdvsmile](http://www.facebook.com/kdvsmile)