



Infoboekje Kinderdagverblijf



Welkom bij Kinderopvang Smile

Voor u ligt het infoboekje van Kinderopvang Smile. We vinden het leuk dat u interesse heeft in Kinderopvang Smile en geven u graag inzicht in het reilen en zeilen bij ons kinderdagverblijf in Heerlen.

In dit informatieboekje komen alle onderwerpen aan bod die u als ouder/verzorger moet weten. We hopen dat uw vragen, door het lezen van deze informatie, allemaal worden beantwoord.

Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u altijd contact met ons opnemen.
Daarnaast kunt u ook een kijkje nemen op onze website: www.kdvsmile.nl

Angelique Pozun
Mijnzetellaan 6
6412EN Heerlen
0643623033
LRK: 217066963

Inhoud

Inhoud

Welkom bij Kinderopvang Smile	2
Inhoud	3
Kinderopvang Smile.....	4
Openingstijden.....	4
Samenwerking	4
Het Pedagogisch beleidsplan.....	5
De visie in de dagelijkse praktijk	5
Groepsindeling	6
Dagindeling	6
Brengen en ophalen	6
Gezonde kinderopvang	7
Voeding.....	7
Wereldlunch	7
Wat neemt u zelf mee?	7
Ziekte of verhindering	8
Vakanties	8
Verjaardagen	8
De nijntje beweegles	8
Beleid veiligheid	9
Vierogen principe	9
Meldcode Kindermishandeling	9
Vaccinaties	9
EHBO	9
Communicatie met ouders	10
Contact met ouders / verzorgers	10
Oudercommissie	10
Privacyrichtlijnen	10
Voertaal	10
Klachten/geschillenprocedure.....	11
Organisatie	12
Organisatiebeleid	12
Contact	12
Personeel	12
Stagebeleid.....	12
Tarieven	12
Opvangvormen	13
Roosters	14
Sluitingsdagen 2019:	14
Plaatsings-en betalingsprocedure	15
Aanmelding en plaatsing.....	15
Betaling	15
Opzegging	15
Extra dagdeel en ruilen.....	16
Tot slot.....	17

Kinderopvang Smile

6 Maart 2017 zijn wij gestart als kinderdagverblijf.

Kinderopvang 'Smile' biedt kinderopvang voor kinderen van **0-4 jaar** en buitenschoolse opvang voor 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 medewerker en de ouder/verzorger heel belangrijk. Want: als u zich goed voelt, zal uw kind dat ook zeker doen. Zo kunt u met een gerust hart, gezin en werk of studie combineren!

We hebben 2 groepen kinderdagverblijf. Groep Dollie Dolfijn en groep Ollie Orka. Dit zijn beide verticale groepen, dat wil zeggen dat kinderen van 0 tot 4 jaar in één groep opgevangen worden. We maken wel onderscheid tussen de jongere kinderen en de iets oudere kinderen. In de groep Ollie zitten de jongste kinderen van 0-3 jaar. In de groep Dollie zitten de iets oudere kinderen van 2-4 jaar. We bekijken per kind in welke groep ze het beste passen. Het maximaal aantal kinderen dat opgevangen mag worden in onze leefruimte is 16 kinderen. Er zijn dan minimaal 3 pedagogisch medewerkers aanwezig.

Het aantal pedagogisch medewerkers wordt bepaald aan de hand van de BKR beroepskracht/kind/ratio, www.1ratio.nl bepaald door de overheid.

We kijken hier vanaf in positieve zin. Zo is het kind/leidster ratio in de groep Dollie eigenlijk 1 pedagogisch medewerker op 8 kinderen, maar om uw kinderen meer aandacht te kunnen geven, werken wij met het ratio 1 pedagogisch medewerker op 5 kinderen.

We werken met vaste pedagogisch medewerkers. Dit betekent dat uw kind altijd vertrouwde gezichten ziet.

Openingstijden

Kinderopvang Smile is op maandag tot en met vrijdag geopend van 07.00 uur tot 19.00 uur.

Kinderopvang Smile is, met uitzondering van officiële feestdagen, gedurende het gehele jaar geopend.

Afname is mogelijk per half uur. Een opvang dag bestaat bij Kinderopvang Smile uit **minimaal 5 aaneengesloten** uren voor zowel de vaste als de flexibele contracten.

Het minimaal aantal uren opvang dat afgenomen wordt zijn vanuit bovenstaande, de 5 uur per week.

Samenwerking

We zitten 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 hen terecht.

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

Het Pedagogisch beleidsplan

Bij het maken van een keuze voor een kinderopvangorganisatie is het voor u als ouder van belang te weten van welke visie de organisatie uitgaat bij de opvang van uw kind(eren). Op deze wijze kunt u nagaan of de manier van opvang bij u en uw kind(eren) past. In dit schrijven geven we daarom een korte uiteenzetting van onze visie en de daaraan gekoppelde wijze van omgang met kinderen, ouders en medewerkers.

Kinderopvang Smile gaat uit van de volgende pedagogische visie:

Pedagogische Visie

Het bewust contact maken met en het dienstbaar kunnen volgen van: het kind, de ouder en de medewerker (het individu) is in evenwicht, neutraal en gericht op alle aspecten van de ontwikkeling volgens een evenwichtige benadering op zowel emotionele, sociale, cognitieve, creatieve en morele gebieden in de ruimste zin. Deze evenwichtige "kindvolgende" benadering draagt bij aan het bevorderen van de basisveiligheid.

Deze pedagogische visie sluit goed aan bij een ieder die het belangrijk vindt dat kinderen zich ontwikkelen tot mensen met liefde voor zichzelf, voor anderen en de natuur in onze huidige multiculturele samenleving. Het pedagogisch handelen is gebaseerd op het volledig mens mogen zijn, het welbevinden van de kinderen en medewerkers binnen onze organisatie.

Evenwichtige "kindvolgende" benadering

Volgens deze benadering wordt de mens (het kind) beschouwd als één geheel, fysieke gevoelens, emoties, gedachten, verlangens, levensovertuigingen en sociale omstandigheden zijn gebieden, die allemaal verbonden zijn met elkaar. Deze beïnvloeden elkaar en kunnen niet los van elkaar gezien worden. In de omgeving, de ruimte waarin alles met elkaar verbonden is kan het individu optimaal leren en ontwikkelen. Het individu vormt een evenwicht met de omgeving, de ruimte. Wanneer er iets uit evenwicht is geeft het lichaam een signaal af.

Natuurbeleving

Door evenwicht aan te brengen in het naar buiten gaan, bewust buiten te spelen, raken kinderen en pedagogisch medewerkers geïnspireerd. De natuur en de omgang met dieren helpt bij drukte op de groep, buiten is er veel meer ruimte en dat doet goed aan de groepsdynamiek. Buiten zijn geeft innerlijke rust en nodigt uit om tot spelen te kunnen komen, om heerlijk te kijken naar andere kinderen en geeft legio mogelijkheden om tot leermomenten te komen. Buiten zijn laat kinderen rust ervaren, bewust te luisteren en te genieten van wat de natuur allemaal te bieden heeft. Het is noodzakelijk voor de ontwikkeling van kinderen om dichtbij de natuur te kunnen ontwikkelen, het geeft hen vertrouwen en houvast.

De pedagogisch medewerkers zijn zich ervan bewust dat kinderen een andere grens qua weersomstandigheden hebben dan volwassenen. De pedagogisch medewerkers gaan mee in de behoefte van het kind en zijn zich bewust van het belang van buiten zijn.

De visie in de dagelijkse praktijk

Kinderopvang Smile is van binnen ruim opgezet. Er zijn twee speelruimtes waar kinderen met een grote variatie aan speelgoed kunnen spelen. Daarnaast is er een gezamenlijke gang die 's ochtends wordt gebruikt als ontvangstruimte voor ouders en kinderen. Verder wordt de gang gebruikt als extra activiteitenruimte, te dansen op muziek met de blokken te spelen..

De groepsruimtes zijn qua vormgeving en speelgoed aangepast aan de specifieke behoeften en de ontwikkelingsfase van het kind.

Groepsindeling

Kinderopvang Smile gaat bij het indelen van de groepen uit van een verticale groepsindeling. Dit houdt in dat kinderen van verschillende leeftijden bij elkaar in de groep zitten.

Voordelen van een gemengde groep zijn:

- het stimuleert de taal- en spraakontwikkeling (kinderen leren van elkaar)
- de sociale vaardigheden worden gestimuleerd (de kinderen leren rekening te houden met elkaars behoeften en mogelijkheden).

Een groep bestaat uit maximaal 16 kinderen, die begeleidt worden door twee of drie gediplomeerde pedagogisch medewerkers en eventueel een stagiaire.

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 dingen. De activiteiten die gedaan worden, worden afgestemd op de interesses en behoeftes van de kinderen. Kinderen hoeven niet met een activiteit mee te doen.

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 het sociale en groepsgebeuren. Zo worden er liedjes gezongen, voorgelezen en kunnen de kinderen hun verhaal doen.

De tafelmomenten zien er als volgt uit:

±09.30 uur: aan tafel voor wat fruit en drinken

±11.30 uur: aan tafel voor het middageten met brood en melk

±14.30 uur: aan tafel voor een bakje yogurt of een cracker en wat drinken.

Brengen en ophalen

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

Ochtend:	brengen tussen	07.00 en 11.30 uur
Middag:	ophalen/ brengen tussen	12.30 en 19.00 uur

Na overleg kan er, bijvoorbeeld voor een doktersonderzoek, van deze regel worden afgeweken.

Het is belangrijk dat u bij het brengen even de tijd neemt. Voor uw kind is het fijn als het even rustig tot spel kan komen, waarna u duidelijk en kort afscheid van uw kind neemt.

Het is van groot belang dat u zich aan de 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. Bijvoorbeeld file of treinvertraging. Laat dit dan even weten aan de pedagogisch medewerker.

Wanneer u uw kind niet zelf komt ophalen, dit graag altijd doorgeven aan de pedagogisch medewerkers, anders kunnen wij uw kind(eren) niet meegeven aan diegene die uw kind(eren) komt ophalen.

Gezonde kinderopvang

Sinds Oktober 2018 zijn we begonnen met het hanteren van de "gezonde kinderopvang" volgens de richtlijnen van de schijf van vijf van het voedingscentrum. Dit betekent dat we over zijn gestapt naar gezondere voedingsproducten. Op deze manier kunnen wij een bijdrage leveren aan een gezonde ontwikkeling van uw kinderen.

Voeding

Het kinderdagverblijf verzorgt het eten en drinken van de kinderen. Dit bestaat uit melk, fruitwater, thee, crackers, yoghurt, brood, beleg, fruit etc. De kinderen die 's ochtends voor 7.30 uur het kinderdagverblijf bezoeken, mogen mee eten op het kinderdagverblijf. De kinderen die na 7.30 uur komen, hebben thuis al ontbeten. De kinderen die 's middags komen hebben thuis al geluncht en krijgen halverwege de middag nog een bakje yoghurt of een cracker.

Flesvoeding voor baby's dient u zelf mee te nemen in een afgemeten hoeveelheid. Dit maken we dan op het kinderdagverblijf klaar. Het is de bedoeling dat u deze voeding in aparte bakjes met fles voorzien van de naam van uw kind meeneemt. Graag ook 1 of 2 voedingen extra meenemen voor het geval er iets met de andere voedingen gebeurt. Bijvoorbeeld omvallen. Wanneer uw baby borstvoeding krijgt, dan deze graag meegeven in flessen voorzien van naam. Het is wenselijk 1 of 2 reserve borstvoedingen in de diepvries te hebben op het kinderdagverblijf. Het voedingspatroon voor de baby bespreekt u met de pedagogisch medewerker. Het is (met uitzondering van de flesvoeding voor baby's) niet de bedoeling dat u zelf flessen of bekertjes voor het kind meegeeft.

Warm eten wordt alleen aan baby's gegeven tot 1 jaar of als kinderen tot 19.00 uur blijven.

Wereldlunch

Elke laatste woensdag van de maand eten wij mee met de wereldlunch van moedercentrum 'De heksenketel'. Zij bereiden elke maand eten uit verschillende landen. Dit eten we dan tijdens de lunch in plaats van boterhammen. Zo maken de kinderen kennis met verschillende soorten voeding en specialiteiten.

Wat neemt u zelf mee?

Alle kinderen hebben in het kinderdagverblijf een bakje waar extra kleding en luiers in worden bewaard. Wilt u één set (meerdere voor baby's) schone kleding meenemen?

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 het aan de pedagogisch medewerker te melden.

Dit neemt u mee naar de opvang:

- Luiers
- Pyjama of slaapzakje
- Speen, knuffeldoek of knuffel
- Reserve kleertjes
- Sloffjes
- Babyvoeding indien nodig
- Dieet voeding of andere bijzondere voeding

Ziekte of verhindering

Als uw kind ziek is of om een andere reden niet kan komen, verzoeken wij u dit voor 09.00 uur dit door te geven aan de pedagogisch medewerkster. Wordt uw kind ziek op de opvang, (bijvoorbeeld vanaf 38,5 Graden koorts) dan wordt u gebeld om uw kind(eren) te (laten) ophalen. Bij twijfel wordt u ook gebeld om even te overleggen. Eén van de ouders of verzorgers moet altijd bereikbaar zijn. Wanneer dit bijvoorbeeld door uw werkzaamheden niet mogelijk is, dient u een telefoonnummer van een ander opvangadres achter te laten. Een opvangadres achter de hand 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 Kinderopvang Smile wel kan bezoeken, kunt u het beste even van te voren bellen. We verzoeken u het altijd door te geven als uw kind een kinderziekte heeft, ook al mag het kind gewoon naar de opvang toe. De GGD-richtlijnen, met daarin informatie over de ziektes ligt ter inzage bij Kinderopvang Smile. We adviseren u wel altijd naar uw huisarts te gaan, wanneer u denkt dat uw kind een ziekte 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 gering 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.

Vakanties

In de vakantieperiode kan het voorkomen dat de groepen worden samengevoegd. Dit is afhankelijk van het aantal kinderen. Wij verzoeken u uw vakantieplanning tijdig door te geven. Vrije dagen van pedagogisch medewerkers worden altijd opgevangen door collega's .

Verjaardagen

Wanneer een kind jarig is, vinden we het leuk om daar wat aandacht aan te besteden in de groep. De pedagogisch medewerkers zorgen voor slingers, zingen samen liedjes met muziekinstrumenten, een leuke kroon en een cadeautje.

Het is handig om even met de pedagogisch medewerkers te overleggen wanneer de verjaardag het beste gevierd kan worden.

De nijntje beweegles

In November 2018 zijn we begonnen met de nijntje beweegles. Dit zijn wekelijkse beweeglessen waarin de kinderen veel speelplezier hebben en de essentiële basisvormen van bewegen leren. Wanneer de kinderen de basisvormen kennen en deze genoeg ontwikkeld hebben, krijgen ze een "Nijntje beweegdiploma. Wij gaan elke donderdag van 16.00 uur tot 17.00 uur met de kinderen van 2 t/m 6 jaar naar deze beweegles. Deze vind plaats in de gymzaal van de school. Als u interesse heeft, kunt u dit doorgeven aan de pedagogisch medewerkers. Aangezien we veel kinderen hebben die deelnemen aan deze cursus, hebben we ervoor gekozen om de groepen op te splitsen. De ene week gaan de kleintjes. En de andere week gaan de iets grotere kinderen.

Beleid veiligheid

Het veiligheidsbeleid bij Kinderopvang Smile bestaat uit meerdere aspecten. Er wordt gebruik gemaakt van de risico-monitor. Met de risico-monitor als instrument worden de verschillende veiligheidsaspecten beheerst. 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 de risico's. Tevens wordt gebruik gemaakt van ongevalregistratie bij (bijna) ongevallen, wat het mogelijk maakt om risico preventief te beheersen. Nauwe afstemming met ouders is noodzakelijk om duidelijk te houden wat een kind kan en mag, hierover worden afspraken gemaakt.

De visie van de kinderopvang is dat kinderen juist in aanraking mogen komen met risico's, zodat ze deze gaan herkennen en zich daardoor kunnen en mogen ontwikkelen tot gezonde kinderen. Binnen de overlegstructuur is veiligheid een vast onderdeel. Hierdoor ontstaat brede bekendheid bij medewerkers over de afspraken die gelden voor veiligheid, gezondheid en hygiëne. Voor de start van de kinderopvang en drie maanden na de melding van de start met kinderopvang, komt de inspecteur van de GGD op locatie langs. De GGD onderzoekt tijdens deze bezoeken of de kinderopvang voldoet aan de eisen vanuit de wet kinderopvang. De inspectierapporten zijn voor ouders ter inzage beschikbaar.

Vierogen principe

Onze invulling van het vier ogen principe is dat we werken met cameratoezicht. Ook staan er bijna altijd 2 pedagogisch medewerksters op de groep of is er een stagiaire aanwezig.

Meldcode Kindermishandeling

In de Kinderopvang wordt er gewerkt met de "Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld" hierin staat een stappenplan/handelscode beschreven wat en wanneer te doen bij een onveilige situatie van kinderen en of medewerkers.

Stappenplan Meldcode Kindermishandeling is ingevoerd in de organisatie. De taken en verantwoordelijkheden en de stappenplannen worden op regelmatige basis besproken met het team medewerkers.

De GGD inspectierapporten liggen ter inzage op kantoor van Kinderopvang Smile, maar zijn ook te bekijken op de website. www.kdvsmile.nl

Vaccinaties

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

EHBO

Alle pedagogisch medewerkers zijn in het bezit van een diploma (Kinder) EHBO. Deze wordt elke 2 jaar herhaald.

Communicatie met ouders

Contact met ouders / verzorgers

Buiten de mondelinge contacten en overdracht, wordt ieder kind gevolgd via een zogenaamd kindvolgsysteem. Bij het brengen of ophalen kan het zijn dat de pedagogisch medewerkers geen tijd hebben om uitgebreid verslag te doen. Bij de baby's zal het vooral gaan om berichten over slapen en eten, maar ook informatie over het eerste lachen, staan of slecht slapen, is voor ons heel nuttig en vaak leuk. Uiteraard bestaat er de mogelijkheid voor een extra gesprek indien u hier behoefte aan heeft.

Regelmatig ontvangt u een nieuwsbrief waarin u wordt geïnformeerd over de laatste nieuwtjes binnen onze organisatie

Oudercommissie

Kinderopvang Smile heeft een eigen oudercommissie. Deze bestaat uit ouders van de dagopvang. 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.

Bij het begin van de plaatsing ontvangt u een brief van de oudercommissie waarin zij zichzelf voorstellen.

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.

Voertaal

De voertaal in de kinderopvang is Nederlands.

Klachten/geschillenprocedure

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

Klacht

"Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een gebruiker over een gedraging van de kinderopvangorganisatie of van één van haar medewerkers tegenover een gebruiker".

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

Procedure

Ouders en Oudercommissie

Bij onvrede, klachten vanuit de ouders/oudercommissie is het zeer wenselijk deze kenbaar te maken aan de houder van de kinderopvang zodat partijen in gesprek kunnen komen zodoende de onvrede/klacht te kunnen oplossen.

Neutrale partij (tussenstap)

Wanneer het contact tussen de ouder/oudercommissie en ondernemer onverhoopt niet leidt tot een succesvolle en bevredigende oplossing, kan de ouder/oudercommissie zich richten tot Casa4, Ondernemen in Welzijn. Casa4 kan als neutrale partij helderheid en duidelijkheid brengen alvorens men zich richt tot de Geschillencommissie.

Contactpersoon is Hedy van Kappel, tel. 06-53400209, hedyvankappel@casa4.nl.

Stappenplan Geschillencommissie

Met ingang van januari 2016 is er de volgende procedure voor het indienen en behandelen van een klacht door de Geschillencommissie.

Stappenplan geschillen/klachten:

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht ten allen tijde eerst in te dienen bij de ondernemer.
2. 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.
3. Geschillen kunnen zowel door ouder/oudercommissie als door de ondernemer worden ingediend bij de Geschillencommissie.
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil indient moet de ondernemer deze keuze respecteren.
5. 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.
6. De Geschillencommissie doet een uitspraak met in achtneming van de bepalingen van het reglement. Dit reglement kan beschikbaar worden gesteld via www.degeschillencommissie.nl. De Geschillencommissie geeft een bindend advies.
7. Voor de behandeling door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
8. Uitsluitend de Geschillencommissie en de gewone(civiel) rechter zijn bevoegd kennis te nemen van de geschillen/klachten vanuit privacy wetgeving.

Organisatie

Organisatiebeleid

Kinderopvang Smile vindt het belangrijk om een professionele organisatie te zijn. Hierdoor wordt er gewerkt met een kwaliteitsmanagementsysteem en een personeelsbeleid. De organisatie is relatief klein, samenwerking met andere organisaties op het gebied van kinderopvang is een meerwaarde. De samenwerking met Casa4, Ondernemen in Welzijn heeft een toegevoegde waarde op het gebied van management ondersteuning, het pedagogische beleid en trainingen voor de pedagogisch medewerkers en de ondernemer.

Contact

Voor vragen kunt u altijd langs komen, bellen, appen of mailen.

Personeel

Bij Kinderopvang Smile wordt uw kind begeleid door enthousiaste, professionele pedagogisch medewerkers. Alle pedagogisch medewerkers hebben een kind-gerichte 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 zij vervangen door een collega.

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 als extra persoon op de groep. Hij/zij zal niet in plaats van een pedagogisch medewerker ingeroosterd worden. 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, verwijzing we naar de rekentool op internet, zodat u zelf kunt berekenen wat de opvang uiteindelijk voor u kost.

Kinderopvang Smile hanteert in 2019 de volgende uurtarieven:

Vast contract	€8,02 per uur
Flexibel contract	€9,00 per uur
Extra dag/uren	€9,50 per uur

Opvangvormen

Vanaf 1 januari 2019 moet u een keuze maken voor vaste opvang of flexibele opvang.

Minimale afname

*Een opvang dag bestaat bij Kinderopvang Smile uit **minimaal 5 aaneengesloten** uren voor zowel de vaste als de flexibele contracten.

Het minimaal aantal uren opvang dat afgenomen wordt zijn vanuit bovenstaande, de 5 uur per week. In het algemeen geldt dat kinderen niet gebracht of gehaald mogen worden tussen 11:30 uur en 12:30 uur.

Dit om de eetmomenten op de groep niet te verstoren.

De berekening zal als volgt gaan:

Kinderdagverblijf vast:

51 weken x 5 uur per dag x € 8,02 = € 2045,10 op jaar basis
 € 2045,10 / 12 maanden = € 170,43 per maand

Kinderdagverblijf flex:

51 weken x 5 uur per dag x € 9,00 = € 2295,00 op jaar basis
 € 2295,00 / 12 maanden = € 191,25 per maand

Dit komt dan uit op vaste maanduren en een vast maandbedrag dat u elke maand zal betalen en kunt doorgeven aan de belastingdienst.

Wilt u flexibel afnemen dan kan dat ook!

U kunt dan een bundel bij ons aanvragen van minimaal 21,25 uur per maand (dit komt overeen met 5 uur per week) U betaald dit elke maand vooraf en u kunt via de ouderlogin uw bundel in de gaten houden en de uren inplannen. Wanneer u over uw bundel heen gaat betaald u deze uren tegen een meerprijs. Het is dus belangrijk dat u van te voren goed inschat hoeveel uren u per maand nodig heeft. Stel u heeft 2 dagen per week opvang nodig maar u weet niet welke dagen, dan kunt u het beste een bundel nemen van 50 uur per maand.

Dit geeft u ook zo op bij de belastingdienst. Wanneer u in een maand maar 40 uur nodig heeft, dan heeft u de volgende maand 60 uur om in te plannen. Deze uren mag u meenemen tot 31 december van hetzelfde jaar.

Als er aan het einde van het jaar uren over zijn, dan vervallen deze.

Gaat u in bovenstaand voorbeeld over de 50 uur heen dan betaald u de meeruren tegen een hoger uurtarief.

Als er nog vragen zijn kunt u deze altijd stellen.

Roosters

We proberen een zo flexibel mogelijke instelling te hebben, maar we zullen er toch een paar regels voor moeten handhaven. Bij deze de regels voor de ouders die een flexibel contract hebben:

- Flex roosters kunnen doorgegeven worden zo snel als ze bekend zijn.
- Roosters worden doorgegeven via de ouderlogin op onze website.
- Roosters die worden doorgegeven op de Woensdag **voor** de opvang week **VOOR** 18 uur worden ingepland met het normale flex uurtarief a € 9,00 per uur.
- Roosters die binnen komen **NA** 18 uur op de woensdag worden alleen ingepland op beschikbaarheid. Deze uren zullen voor het weekend bekeken worden. Ook zullen er dan extra administratieve kosten in rekening gebracht worden in de vorm van een duurder uurtarief a € 9,50 per uur.
- Ingeroosterde uren worden gefactureerd, ook al maakt u er geen gebruik van. Heeft u bij het invullen van de flexroosters een fout gemaakt, laat u ons dit dan voor donderdag 12 uur weten. Dan kan er nog kosteloos geannuleerd worden.
- Een opvang dag bestaat bij Kinderopvang Smile uit **minimaal 5 aaneengesloten** uren voor zowel de vaste als de flexibele contracten. Het minimaal aantal uren opvang dat afgenomen wordt zijn vanuit bovenstaande, de 5 uur per week.

Sluitingsdagen 2019:

01-01-2019	Nieuwjaarsdag
04-03-2019	Carnaval
05-03-2019	Carnaval
19-04-2019	Goede vrijdag
22-04-2019	2 ^{de} Paasdag
30-05-2019	Hemelvaartsdag
10-06-2019	2 ^{de} Pinksterdag
24-12-2019 Gesloten vanaf 16.00 uur	Kerstavond
25-12-2019	1 ^{ste} Kerstdag
26-12-2019	2 ^{de} Kerstdag
31-12-2018 Gesloten vanaf 16.00 uur	Oudejaars avond

Plaatsings-en betalingsprocedure

Aanmelding en plaatsing

U kunt uw kind(eren) inschrijven door het aanmeldingsformulier, dat op de website 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. Enkele weken voor de plaatsing maken we een afspraak met u voor een plaatsingsgesprek. 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 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 betaalt en wat u van de Belastingdienst terugkrijgt.

Houd uw jaarinkomen en dat van uw partner bij de hand. U vindt deze gegevens op uw loonstrook, jaaropgave of opgave inkomstenbelasting.

Betaling

Bij een vast contract betaald u altijd vooraf. Meer uren worden achteraf berekend.

Bij een flexibel contract betaald u uw flexbundel vooraf. Meeruren worden achteraf berekend.

Bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of verblijf elders) betaalt u normaal door.

Kinderopvang Smile biedt de mogelijkheid om middels een machtiging de betaling automatisch van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Bij een vast contract gebeurt dit op elke 22^{ste} van de maand. De factuur ontvangt u elke 18^{de} van de maand.

Bij een flexibel contract ontvangt u de factuur elke 1^{ste} van de maand en wordt het de 4^{de} afgeschreven van uw rekening. Mocht u het niet eens zijn met de factuur dan heeft u ruim de tijd om naar de Kinderopvang toe te reageren. 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 het kinderdagverblijf te weigeren.

Opzegging

Bij vertrek van uw kind(eren) dient u tenminste een opzegtermijn van één maand in acht te nemen.

Opzegging dient schriftelijk te gebeuren. Opzegging gaat in op de eerste van de maand. Bij vermindering van dagdelen geldt een opzegtermijn van één maand.

De opvang van het kinderdagverblijf eindigt automatisch op de vierde verjaardag van het kind. U hoeft dan dus niet schriftelijk op te zeggen.

Wilt u ook gebruik maken van Buitenschoolse opvang, meld dit dan bij de pedagogisch medewerkers en zij zullen dan zorgen dat uw kind gewoon kan doorstromen naar de BSO.

Extra dagdeel en ruilen

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!) U kunt dan vóór de gewenste dag een volledig ingevuld aanvraagformulier inleveren op de groep van uw kind. Op het formulier moeten een aantal gegevens worden ingevuld om de aanvraag goed te kunnen beoordelen. Of de extra opvang mogelijk is hangt af van het aantal kinderen en pedagogisch medewerkers die op deze dag aanwezig zijn. Een extra dag of uren wordt in rekening gebracht op de factuur van de volgende maand.

Ruildag:

Natuurlijk kan het een keer voorkomen dat u graag een dag wilt ruilen. Dit is natuurlijk mogelijk onder bepaalde voorwaarden:

- Ruilen kan alleen worden toegestaan als de normale bezetting van de groep het toelaat. Er wordt geen extra personeel ingezet. Moet er een extra personeelslid worden ingezet, zal het een extra dag worden, ipv. een ruildag. Maar dit zal dan met u besproken worden.
- U mag, ruilen naar rato. Dat betekent komt uw kind 2 dagen in de week naar de kinderopvang, mag u 2 dagen per maand ruilen.
- de landelijk erkende feestdagen mogen niet worden geruild.
- Bij ziekte en vakantie is ruilen NIET mogelijk.
- U dient zo vroeg mogelijk (maar in ieder geval een week van te voren) vóór de gewenste dag een volledig ingevuld aanvraagformulier in te leveren op de groep van uw kind. Op het formulier moeten een aantal gegevens worden ingevuld om de aanvraag goed te kunnen beoordelen.
- Op uw aanvraag geeft u aan, welk contractdag uw kind niet aanwezig is; dat is voor ons controleerbaar en dit is ook nodig voor de aanvraag. Daarnaast geeft u aan welke dag u zou willen dat uw kind zou komen om de dag te ruilen.
- De pedagogisch medewerker zal zo spoedig mogelijk contact met u opnemen over de aanvraag. U hoort dan of het mogelijk is op de door u aangevraagde dag.
- Ruilen is een extra service, géén recht. U kunt dan ook geen rechten ontlenen aan opvangdagen die niet geruild kunnen worden.
- Uiterlijk 2 dagen, maar zoveel eerder als mogelijk is, hoort de ouder of ruilen wel of niet mogelijk is.
- Wanneer ruilen volgens de pedagogisch medewerkers uit pedagogisch oogpunt voor het kind niet verantwoord is, wordt dit bespreekbaar gemaakt bij de ouder.
- Opvangdagen die al geweest zijn, kunnen NIET meer geruild worden. (bijvoorbeeld bij ziekte)
- **Een ruilafpraak is alleen geldig als deze schriftelijk is vastgelegd en ondertekend door de ouder en door één van de medewerkers van de groep, of een leidinggevende.**

*Daarnaast zijn de **algemene voorwaarden** van toepassing.*

Tot slot

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

Bij vragen zijn wij graag bereid u te woord te staan, ook geven wij graag geheel vrijblijvend een rondleiding op ons kinderdagverblijf zodat u zelf kunt kennismaken met de pedagogisch medewerkers.

Wij zijn dan natuurlijk bereid om al uw vragen te beantwoorden.

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

U kunt ons ook bezoeken op onze internetsite www.kdvsmile.nl

Een inschrijfformulier voor het kinderdagverblijf en de BSO kunt u vinden op onze website.

Adres locatie, tevens kantooradres Kinderdagverblijf en BSO "Smile"

	Mijnzetellan 6
	6412EN Heerlen
Telefoonnummer:	06-43623033
E-mail adres :	info@kdvsmile.nl
Website :	www.kdvsmile.nl
Facebook:	www.facebook.com/kdvsmile