



# Infoboekje Kinderdagverblijf



## Welkom bij Kinderopvang Smile

Voor u ligt het infoboekje van Kinderopvang Smile. We vinden het leuk dat u interesse heeft in ons en geven u graag inzicht in het reilen en zeilen van 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](http://www.kdvsmile.nl)

Angelique Pozun  
Mijnzetellaan 6  
6412 EN Heerlen  
0643623033  
LRK: 217066963

# Inhoud

## Inhoud

Welkom bij Kinderopvang Smile .....	2
Inhoud .....	3
Kinderopvang Smile.....	4
Openingstijden.....	5
Brenghaaltijden .....	5
Samenwerking .....	5
Het Pedagogisch beleidsplan.....	6
De visie in de dagelijkse praktijk .....	6
Groepsindeling .....	7
Dagindeling .....	7
Gezonde kinderopvang .....	8
Voeding.....	8
Wereldlunch .....	8
Wat neemt u zelf mee? .....	8
Ziekte of verhindering .....	9
Vakanties .....	9
Verjaardagen .....	9
Beleid veiligheid .....	9
Vierogen principe .....	10
Meldcode Kindermishandeling .....	10
Vaccinaties .....	10
EHBO .....	10
Communicatie met ouders/ verzorgers .....	11
Contact met ouders/ verzorgers .....	11
Oudercommissie .....	11
Privacyrichtlijnen .....	11
Voertaal .....	11
Klachten/geschillenprocedure.....	12
Organisatie .....	13
Organisatiebeleid .....	13
Personeel .....	13
Stagebeleid.....	13
Tarieven .....	13
Opvangvormen .....	14
Sluitingsdagen 2021:.....	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/ studie combineren!

Onze organisatie bestaat uit:

### *Locatie Mijnzetellaan 6:*

KDV

Baby/ dreumesgroep 0-3 jaar

Ollie Orka

Peutergroepen van 2-4 jaar

Dollie Dolfijn

Peutergroep 3 jarigen

Rollie Rog

BSO

Basisschoolkinderen 4-13 jaar

Hollie haai

### *Locatie Mijnzetellaan 2:*

BSO

Basisschoolkinderen 4-13 jaar

Wollie Walvis

### **Ollie Orka**

Ollie Orka is onze baby/dreumes groep voor kinderen van 0-3 jaar. Vanaf de leeftijd van 2 jaar bekijken we of ze klaar zijn voor onze peutergroep. We hebben de afspraak dat als er een baby onder één jaar in deze stamgroep is, we ALTIJD met 2 pedagogisch medewerkers op de groep staan. Dit om alle kinderen evenveel aandacht te kunnen geven. Hier bestaat de stamgroep uit maximaal 14 kinderen.

### **Dollie Dolfijn**

Dollie Dolfijn is onze peutergroep voor kinderen van 2-4 jaar. In de groep hebben we de afspraak dat we vanaf 8 kinderen met 2 pedagogisch medewerkers op de groep staan. In deze groep wordt er meer naar school toe gewerkt, door bijvoorbeeld spelletjes of activiteiten te doen die voorbereiden op school. Als er plek is in groep Rollie zal het kind hier naartoe doorstromen als hij/zij 3 jaar wordt, zindelijk is en niet meer slaapt. Hier bestaat de stamgroep uit maximaal 15 kinderen.

### **Rollie Rog**

Rollie Rog is onze groep van 3 jarigen. In deze groep werken we gericht op een goede en makkelijkere instroom naar school. We werken met de methode Uk & Puk, die we als leidraad gebruiken. Deze methode sluit naadloos aan op de methode Schatkist die Basisschool de Wegwijzer gebruikt. Hier bestaat de stamgroep uit maximaal 8 kinderen.

Voor elke stamgroep is er een aparte ruimte, deze is ingericht en aangepast aan de leeftijd van de kinderen in deze stamgroep.

Het aantal pedagogisch medewerkers wordt bepaald aan de hand van de BKR beroepskracht/kind/ratio, [www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl) bepaald vanuit de overheid.

We kijken hier van af in positieve zin.

Dit betekent dat in Ollie altijd een 2<sup>de</sup> pedagogisch medewerker wordt ingezet als er een baby aanwezig is.

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 7 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 06.30 uur tot 19.00 uur.

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

Afname is mogelijk per half uur. Een opvang dag bestaat bij Kinderopvang Smile uit **minimaal 5 aaneengesloten** uren.

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

## Breng/ haaltijden

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

Tussen 6.30 uur – 9.00 uur brengen

Tussen 12.30 uur – 14.00 uur brengen en/of halen

Vanaf 15.30 uur halen.

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. Denk bijvoorbeeld aan: file of treinvertraging. Laat dit dan even weten aan de pedagogisch medewerker.

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

## 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 om 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 infoboekje geven we daarom een korte uitleg van onze visie en de daaraan gekoppelde wijze van omgang met kinderen, ouders/verzorgers 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 tot spelen, 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 zijn, 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 drie 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/verzorgers en kinderen. Verder wordt de gang gebruikt als extra activiteitenruimte, te dansen op muziek en om 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 horizontale groepsindeling. Dit houdt in dat kinderen van ongeveer dezelfde 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 15 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 krijgen zelf de keuze of ze willen deel nemen 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 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 water/ thee

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

±14.30 uur: aan tafel voor een bakje yoghurt, peperkoek of cracker en water/ thee.

±17.00 uur: Warm eten voor kinderen die tot 18.30/ 19.00 uur blijven ( wordt meegegeven door ouders/ verzorgers)

## 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, water, thee, crackers, yoghurt, peperkoek, brood, beleg, fruit etc. De kinderen die 's ochtends voor 7.30 uur het kinderdagverblijf bezoeken, mogen ontbijten op het kinderdagverblijf. De kinderen die na 7.30 uur komen, hebben thuis al ontbeten. De kinderen die na 12 uur 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. Voor het warmen van de ( borst) voeding hebben we een flessenwarmer. Het is (met uitzondering van de flesvoeding voor baby's) niet de bedoeling dat u zelf flessen of bekers voor het kind meegeeft.

Wij willen u vragen om wijzigingen in het schema van uw baby door te geven via het online schriftje.

Avond eten wordt alleen aan baby's gegeven tot 1 jaar of als kinderen tot 18.30 of 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. Wij willen u dan ook vragen om altijd een reserve set kleding in de bak te hebben liggen. Voor baby's graag meerdere setjes.

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/ anti slip sokken
- 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 08.00 uur door te geven aan de pedagogisch medewerker. Of in Rosa. Wordt uw kind ziek op de opvang, (bijvoorbeeld vanaf 38,5 Graden koorts) dan wordt u geappt om dit te laten weten. Speelt het kind nog, dan mag het kind blijven. Is het kind te ziek om te blijven zullen we altijd bellen om uw kind(eren) te laten ophalen. Bij twijfel wordt u ook gebeld om even te overleggen. Eén van de ouders/ verzorgers 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 hebben blijft dus noodzakelijk.

Een kind dat ziek is voelt zich het prettigst bij de ouders/ verzorgers 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 wel naar de opvang kan komen, 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 aandacht aan te besteden in de groep. De pedagogisch medewerkers zorgen voor slingers, een leuke kroon, een cadeautje en zingen samen liedjes met muziekinstrumenten.

Het is handig om even met de pedagogisch medewerkers te overleggen wanneer de verjaardag het beste gevierd kan worden. We hebben ervoor gekozen om geen traktatie van de ouders/ verzorgers uit te delen.

## 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 ongevallenregistratie bij (bijna) ongevallen, wat het mogelijk maakt om risico preventief te beheersen. Nauwe afstemming met ouders/ verzorgers 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/ verzorgers 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 medewerkers op de groep of is er een stagiaire aanwezig. Er zijn altijd meerdere pedagogisch medewerkers aanwezig.

## Meldcode Kindermishandeling

In de kinderopvang wordt er gewerkt met de "Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld". Hierin staat een stappenplan/handelingscode beschreven over wat en wanneer te doen bij een onveilige situatie van kinderen en of medewerkers. Stappenplan Meldcode Kindermishandeling is ingevoerd in de organisatie. De taken, 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](http://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 cursus wordt elke 2 jaar herhaald.

## Communicatie met ouders/ verzorgers

### Contact met ouders/ verzorgers

Buiten de mondelinge contacten en overdrachten 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.

Elke 2 maanden 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/ verzorgers 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/ verzorgers;
- het fungeren als aanspreekpunt voor vragen en ideeën van ouders/ verzorgers.

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.

Zie voor meer informatie ons privacybeleid.

### Voertaal

De voertaal in de 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 een 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 houder;
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 afhandeld;
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.

### **Neutrale partij voor indienen klacht/geschil bij de Geschillencommissie.**

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](mailto:hedyvankappel@casa4.nl).

## 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.

### 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 hij/ 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.

Tarieven vanaf Januari 2021.

Vaste contract uren	€ 8,60
Meeruren	€ 9,75 per uur

Met een minimale afname van 5 uur per dag/ per week.

## Opvangvormen

### Minimale afname

\*Een opvang dag bestaat bij Kinderopvang Smile uit **minimaal 5 aaneengesloten** uren .  
 Het minimaal aantal uren opvang dat afgenomen wordt zijn vanuit bovenstaande, de 5 uur per week.

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

De berekening zal als volgt gaan:

51 weken x 5 uur per dag x € 8,60 = € 2193,00 op jaarbasis  
 € 2193,00 / 12 maanden = € 182,75 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.

Als er nog vragen zijn kunt u deze altijd stellen.

### Sluitingsdagen 2021:

01-01-2021	Nieuwjaarsdag
15-02-2021	Carnaval
16-02-2021	Carnaval
05-04-2021	2 <sup>de</sup> Paasdag
27-04-2021	Koningsdag
13-05-2021	Hemelvaartsdag
24-05-2021	2 <sup>de</sup> Pinksterdag
24-12-2021 Gesloten vanaf 16.00 uur	Kerstavond
25-12-2021	1 <sup>ste</sup> Kerstdag
26-12-2021	2 <sup>de</sup> Kerstdag
31-12-2021 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](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. 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

U betaald altijd vooraf. Meer uren worden achteraf berekend.

Bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of verblijf elders) 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 Rosa App. Mocht u geen gebruik maken van automatische incasso, zullen er administratiekosten van € 5,00 elke maand berekend worden boven op het factuurbedrag.

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 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.

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, bij voldoende plek.

## 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!)

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 de dinsdag voor 12:00 uur) vóór de gewenste opvangdag via de Rosa app deze extra dag aan te vragen via "flexkalender".
- 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 uw kind extra te brengen.
- 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 het beste zo vroeg mogelijk aangeven. (Dit vergroot de kans op een akkoord!)

Via de Rosa 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 de dinsdag voor 12:00 uur) vóór de gewenste opvangdag via de Rosa app deze ruildag aan te vragen via "flexkalender".
- De pedagogisch medewerker zal zo spoedig mogelijk contact met u opnemen over de aanvraag. U hoort dan of het mogelijk is om de door u aangevraagde dag te ruilen naar de gewenste andere dag.
- 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 bij de ouder.
- Een ruilafpraak is alleen geldig als deze via de Rosa 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 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 zullen dan al uw vragen beantwoorden.

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

Adres locatie, tevens kantooradres Kinderdagverblijf en BSO "Hollie"

	Mijnzetellaan 6 6412EN Heerlen
Telefoonnummer:	06-43623033
E-mail adres :	<a href="mailto:info@kdvsmile.nl">info@kdvsmile.nl</a>
Website :	<a href="http://www.kdvsmile.nl">www.kdvsmile.nl</a>
Facebook:	<a href="http://www.facebook.com/kdvsmile">www.facebook.com/kdvsmile</a>

Locatie BSO "Wollie"

	Mijnzetellaan 2 6412EN Heerlen
Telefoonnummer:	06-43623033
E-mail adres :	<a href="mailto:info@kdvsmile.nl">info@kdvsmile.nl</a>
Website :	<a href="http://www.kdvsmile.nl">www.kdvsmile.nl</a>