

Informatieboekje Smiley Kids



Inhoudsopgave

Pagina 3	Welkom
Pagina 4	Aanmelding en kosten
Pagina 5	Kosten opvang en betaling
Pagina 5	Plaatsing
Pagina 6	De locatie
Pagina 7	Praktische informatie
Pagina 9	Dagelijkse verzorging
Pagina 10	Communicatie
Pagina 12	Pedagogisch beleid

Welkom

In dit informatieboekje informeren wij u over kinderopvang Smiley Kids.

U vindt praktische informatie over de organisatie, het kinderdagverblijf en de omgang met ouders.

Op de site kunt u altijd een up-to-date versie vinden.

(www.smileykidskdv.nl)

Locatie

Smiley Kids biedt hele- en halve dagopvang aan de Hilledijk 196 A, te Rotterdam

Tel: 010-485 00 12

Email: info@smileykidskdv.nl

Website: www.smileykidskdv.nl

Namens alle medewerkers van Smiley Kids wensen wij uw kind/kinderen een prettig verblijf bij onze opvang.

Directie Smiley Kids

Aanmelding en kosten

Aanmelding vindt plaats via de site www.smileykidskdv.nl. U kunt het inschrijfformulier volledig ingevuld verzenden via de site of u kunt langskomen op de vestiging. Na een rondleiding wordt de inschrijving voor u op kantoor geregeld.

Smiley Kids B.V.

Kinderopvang Smiley Kids B.V.

Hilledijk 192A - 196 A

3074 GA Rotterdam

tel 010 485 00 12

e-mail : info@smileykidskdv.nl

Het actuele uurtarief van Smiley Kids is terug te vinden op de website www.smileykidskdv.nl

Heeft u vragen in het algemeen, met betrekking tot de inschrijving of inzake de Belastingdienst, dan kunt u op werkdagen tussen 10:00 uur en 16:00 uur contact met kantoor opnemen.

Op basis van uw ingevulde aanmeldingsformulier, wordt u uitgenodigd voor een rondleiding bij Smiley Kids. Als u akkoord gaat met het plaatsen van uw kind, wordt er een contract opgesteld en in tweevoud ondertekend. Daarmee is de plaatsing rond.

Plaatsing bij Smiley Kids is voor minimaal twee dagdelen per week, omdat kinderen de gelegenheid moeten krijgen om zich te hechten aan de groepsleidsters en de andere kinderen in de groep.

U bent altijd van harte welkom om eerst een kijkje te komen nemen op onze locatie. Wanneer u hiervoor telefonisch een afspraak maakt, dan reserveert één van onze medewerkers tijd om u rond te leiden.

Extra dagdelen en kosten

Het is mogelijk uw kind extra dagen/dagdelen te laten komen als het kind-aantal dit toelaat. U kunt uw extra dagdelen aanvragen bij de vaste groep of bij kantoor. Voor het gebruik van extra dagdelen wordt de betaling in de eerstvolgende factuur in rekening gebracht.

Ophalen na sluitingstijd

Mocht u als ouder uw kind te laat ophalen, dan kan er €17,50 in rekening gebracht op de eerstvolgende factuur welke u ontvangt van Smiley Kids.

Kosten opvang en betaling

Sinds 1 januari 2005 is de Wet Kinderopvang in werking getreden. Dit houdt in dat de kosten van de kinderopvang verdeeld worden in de meeste gevallen over twee partijen: de ouders en de overheid. Als ouders krijgt u, als contractpartner, de factuur. Wanneer u de Belastingdienst machtigt uw toeslag rechtsreeks naar Smiley Kids over te maken, wordt dit bedrag in mindering gebracht op de factuur.

Om in aanmerking te komen voor een tegemoetkoming van de overheid dient u een aanvraag toeslag kinderopvang bij de Belastingdienst in te dienen. Het is mogelijk dat wij u assisteren bij het invullen van dit formulier op www.toeslagen.nl. Hiervoor moet u in het bezit zijn van een Digi-D code.

Ouders met een UWV uitkering (in geval van werkloosheid, arbeidsongeschiktheid enz.) kunnen bij het UWV een aanvraag doen voor vergoeding.

Ouders met een sociale dienst uitkering, kunnen daar een aanvraag doen voor een kinderopvang vergoeding. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft doelgroepen benoemd die voor vergoeding in aanmerking zouden kunnen komen. Voor informatie of u tot een doelgroep behoort kunt u bij uw contactpersoon van Sociale Zaken en Werkgelegenheid navragen.

Enkele voorbeelden van doelgroepen zijn:

- als u een re-integratie traject volgt;
- als u een inburgeringscursus volgt;
- als u een opleiding volgt in opdracht van de sociale dienst ter verhoging van de kansen op de arbeidsmarkt;
- als u studeert en studiefinanciering ontvangt.

Heeft u vragen of heeft u ondersteuning nodig bij contacten met instanties en/of het invullen van de benodigde formulieren, neem contact met ons op.

U ontvangt maandelijks een factuur met het bedrag dat u moet betalen. Deze factuur wordt rond de 20^{ste} van de voorafgaande maand gemaakt. Wij hanteren een betalingstermijn van 10 dagen na factuurdatum. Wij verzoeken u, bij voorkeur, een automatische machtiging af te geven.

Plaatsing

Plaatsingsovereenkomst

Nadat u uw contract heeft ondertekend, is de plaatsing van uw kind bevestigd.

De betreffende groep neemt contact met u op om een afspraak te maken voor een intakegesprek en het inplannen van twee wenmomenten.

Intake

Tijdens het intakegesprek informeren we u over de afspraken op de locatie en vragen we u een intakeformulier in te vullen met de belangrijkste informatie over uw kind. Wij vertellen wie we zijn, wat we doen, wat de dagindeling is en we beantwoorden zo goed mogelijk al uw vragen. Wij willen van u weten of uw kind allergieën heeft, bepaalde voeding niet lust, of er sprake is van een bepaalde geloofsovertuiging en of er bepaalde dingen in de gezinssituatie zijn die voor ons belangrijk zijn om te weten. Het telefoonnummer van huisarts, tandarts en telefoonnummers in geval van nood. Verder hebben wij van u een kopie nodig van het verzekeringsbewijs, inentingsbewijs en identiteitsbewijs. Ook vragen wij u of u uw kind toestemming geeft mee te gaan met uitstapjes en of hij/zij op de foto/facebook mag.

Wennen op de groep

Vóór de plaatsingsdatum kan uw kind twee keer komen wennen op de groep. Daarover kunt u afspraken maken met de leidsters van de betreffende groep.

Onze voorkeur gaat uit naar het inplannen van minimaal twee wendagen voor uw kind, één van 09.15 – 11.00 uur en één van 9.15 – 12.45 uur. Zo krijgt uw kind de mogelijkheid te wennen aan een nieuwe omgeving.

Wanneer uw kind 4 jaar wordt

Op de dag dat uw kind 4 jaar wordt, stopt het contract. De kinderopvangtoeslag dient u zelf op te zeggen. Indien gewenst kunt u uw contract verlengen indien uw kind bijvoorbeeld later bij de basisschool zal starten. Dit graag 1 maand voor de einddatum kenbaar maken.

Wijzigen en opzeggen

Wij hanteren een opzegtermijn van 1 maand, zowel bij beëindiging van de plaatsing als bij vermindering van het aantal dagen. Een opzegging dient schriftelijk (of per mail) aan ons te worden doorgegeven. Voor wijziging van het aantal dagen of bij wijziging van de weekdays dient u eveneens schriftelijk een aanvraag in te dienen die u via de site of per mail kunt versturen, dit kunt u doen via administratie@smileykidskdv.nl. U ontvangt van ons een schriftelijke bevestiging per mail of post.

Bij veelvuldige wijzigingen zal Smiley Kids administratie kosten rekenen á € 12,50.

De locatie

Veiligheid en hygiëne

Het gebouw en de groepsruimtes van Smiley Kids voldoen aan de veiligheidsvoorschriften zoals omschreven in de kwaliteitseisen kinderopvang. Smiley Kids voert jaarlijks op alle groepen een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uit. De gebouwen worden elk jaar gecontroleerd door de brandweer en de GGD. De inspectierapporten zijn op de locatie ter inzage aanwezig en staan ook op de website. De ruimtes worden dagelijks schoongemaakt in de avonduren door een schoonmaak(st)er. De groepsleiding draagt zorg voor het reinigen van het spelmateriaal en houden dit bij middels het door de leidsters af te tekenen logboek. In de groepsruimten is het verplicht overtrekschoeisel te gebruiken. Leidsters lopen doorgaans op pantoffels of aangepast schoeisel.

Calamiteiten

Binnen Smiley Kids wordt gehandeld volgens richtlijnen die zijn vastgelegd om de veiligheid en gezondheid van de kinderen te waarborgen. De richtlijnen zijn vastgelegd in beleid, protocollen en werkinstructies. Deze liggen op kantoor ter inzage en vormen het uitgangspunt bij het pedagogisch handelen. Alle groepen hebben een door de brandweer goedgekeurd ontruimingsplan (in geval van een calamiteit). Er vindt jaarlijks een ontruimingsoefening plaats.

Leidster – kind ratio

Om verantwoorde opvang te kunnen bieden, werken we met vaste groepen kinderen in een eigen ruimte, de zogenaamde stamgroepen en vaste leidsters. Bij Smiley Kids werken we met 3peutergroepen, waarin kinderen in de leeftijd van 2-4 jaar worden opgevangen in één groep en een 3-plus groep waar kinderen van 3-4 jaar opgevangen worden. In de peutergroepen mogen maximaal 14 kinderen worden opgevangen door 2 gekwalificeerde leidsters en in de 3-plus groep maximaal 8 kinderen door 1 gekwalificeerde leidster. Het beleid met betrekking tot samenvoegen van groepen (incidenteel/structureel) is opgenomen in het locatiewerkplan.

4 babygroepen waarin kinderen worden opgevangen van 0-2 jaar

In de babygroep mogen maximaal 9 baby's met twee gekwalificeerde leidsters.

- Tussen 09:30 uur en 12:30 uur en tussen 15:00 uur en 16:30 uur is het aantal pedagogisch medewerkers in overeenstemming met het aantal aanwezige kinderen;
- In de pauzeperiode tussen 12:30 uur en 15:00 uur slapen veel kinderen. Hierdoor behoeven minder kinderen actieve pedagogische aandacht en kunnen de pedagogisch medewerkers beurtelings lunchen. Gedurende deze slaap- en lunchtijd is het mogelijk dat er minder pedagogisch medewerkers worden ingezet dan volgens de pedagogisch medewerker/kind-ratio is vereist. Dit mag nooit langer dan maximaal 2 uur.

- Vóór 09:30 uur en na 16:30 uur mag de afwijking van de leidster- kind ratio niet langer duren dan anderhalf uur aaneengesloten.

Op één dag mag er maximaal 3 uur tijdelijk minder personeel ingezet worden. Minimaal de helft van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers moet aanwezig zijn tijdens die 3 uur. Deze 3 uur kan verschillend worden ingezet, afhankelijk van het rooster en het aantal aanwezige kinderen.

Gekwalificeerd personeel

Smiley Kids werkt uitsluitend met gekwalificeerde medewerkers conform de opleidingseisen zoals in de CAO kinderopvang opgenomen. De locatie van Smiley Kids heeft tevens de kwalificatie “erkend leerbedrijf” van de Calibris en werkt met stagiaires.

Een aantal pedagogisch medewerkers doen naast hun vaste uren ook invalwerk voor collega’s. Ziekte en afwezigheid van pedagogisch medewerkers worden zoveel mogelijk opgevuld door collega’s, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met “bekende” gezichten voor de kinderen. Wij proberen voor de kinderen en hun ouders zoveel mogelijk vaste en vertrouwde gezichten op de verschillende groepen te hebben.

Smiley Kids heeft enkele medewerkers geschoold in BHV en kinder EHBO. Eénmaal per jaar wordt er een ontruimingsoefening gehouden met de kinderen, waarvan de registratie wordt vastgelegd.

Praktische informatie

Openingstijden

De reguliere openingstijden van de locatie is 7:30 uur – 18:00 uur. Wanneer ouders een uitgebreide overdracht willen ontvangen, dienen zij 10 minuten van te voren aanwezig te zijn. Vervroegde opvang is mogelijk van 7.00 uur – 7:30 uur en verlengde opvang van 18:00 uur – 18:30 uur. Tijdens vervroegde en/of verlengde opvang zijn de diverse groepen samengevoegd in een vooraf vastgestelde groep.

De locatie van Smiley Kids is geopend van maandag t/m vrijdag gedurende 51 weken per jaar. De week tussen kerst en oud en nieuw zijn wij gesloten. Wij berekenen 51 weken aan u door.

De locatie is gesloten op de volgende erkende feestdagen: Nieuwjaarsdag, 2^e Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag (om de vijf jaar, wanneer dit een nationale feestdag is), Hemelvaartsdag, 2^e Pinksterdag en 1^e en 2^e Kerstdag.

Ruildagen

Smiley Kids biedt u de mogelijkheid om gebruik te maken van ruildagen. Ruildagen kunnen incidenteel toegepast worden. Dit betekent dat u bijvoorbeeld de vaste maandag omruilt voor de woensdag in dezelfde week of in die betreffende maand. Indien vanwege de bezetting het ruilen niet door kan gaan zal dit kenbaar gemaakt worden. Het ruilen is mogelijk indien de bezetting dit toelaat.

Smiley Kids hanteert een maximum van 12x ruilen per jaar, met een maximum van 1x per maand.

Indien u gebruik wilt maken van flexibele opvang gezien de wisselende diensten in uw rooster, kunt u hiervoor een afspraak maken bij kantoor om dit aan te laten passen in uw contract.

Indien u extra opvang incidenteel wenst af te nemen is dit mogelijk in afstemming met de bezetting. Wij zullen de extra afgenomen opvang factureren aan u. Feestdagen kunnen niet geruild worden.

Halen en brengen

De reguliere brengtijd ligt tussen 07:30 uur en 09.30 uur. Om 09.30 uur beginnen de groepen met hun dagprogramma. Wij zouden het op prijs stellen als u als ouder hier rekening mee houdt en uw kind voor 09:30

uur bij ons brengt. Mocht u later zijn, wilt u dit dan telefonisch doorgeven aan de groep. De leidster van de groep zal dan met u telefonisch afstemmen wat een goed brengmoment kan zijn.

Indien u gebruik maakt van ochtend opvang kunt u uw kind tussen 12:30 uur en 12:45 uur halen. Indien u gebruik maakt van middag opvang kunt u uw kind tussen 12:45 en 13:15 brengen. Ophalen kan uiterlijk tot sluitingstijd, indien u een overdracht wenst dan adviseren wij u om 17:50 uur aanwezig te zijn. Smiley Kids sluit om 18:00 uur. Zodra de overdracht heeft plaatsgevonden bent u zelf verantwoordelijk voor het doen en laten van uw kind.

Mocht het voor komen dat u zelf niet in de gelegenheid bent uw kind op te halen, dient u dit door te geven aan de groepsleiding. Wij geven uw kind nooit zonder toestemming aan anderen mee!

De kinderen van de vervroegde opvang worden gebracht bij de roze Beren (beneden) of de blauwe Beren (boven). Een tweede leidster haalt uw kind om 07:15 op om vervolgens (indien van toepassing) naar de eigen stamgroep te gaan.

De leidsters van de groepen brengen de kinderen die verlengde opvang hebben om 17:55 uur naar de roze Beren (beneden) of blauwe Beren (boven) en zorgen voor een schriftelijke overdracht van het kind voor de ouders.

Ziekte

Het is het beste dat zieke kinderen thuis blijven. Thuis krijgt een kind de aandacht en de verzorging die het nodig heeft, in een groep is dat niet mogelijk. Mocht uw kind op de opvang ziek worden, dan neemt de groepsleiding zo spoedig mogelijk contact met u op. Het is dan ook van groot belang dat de groepsleiding beschikt over telefoonnummer(s) waar u bereikbaar bent. Heeft uw kind een besmettelijke ziekte dan verzoeken wij u de groepsleiding daar zo snel mogelijk van op de hoogte te stellen. Bij besmettelijke ziekten houden wij ons aan de richtlijnen die zijn opgesteld door de GGD dan wel het beleid van Smiley Kids. De groepsleiding is op de hoogte van deze richtlijnen. Met koorts vanaf 38,5 mag uw kind niet komen. Wanneer er tijdens het verblijf op Smiley Kids koorts vanaf 38,5 geconstateerd wordt, wordt u hiervan direct telefonisch op de hoogte gesteld. Uw kind dient dan zo spoedig mogelijk (met een streven van binnen 1 uur) opgehaald te worden. Wij zien uw kind graag weer op de vestiging zodra hij/zij 24 uur koorts-vrij is.

Medicijnen

Gebruikt uw kind medicijnen dan vragen wij u de medicijnen zoveel mogelijk buiten de opvangtijden te geven. Mocht dit niet mogelijk zijn dan kan de groepsleiding in overleg met u drankjes, zalfjes, tabletten en druppels aan het kind toedienen. U dient hiervoor een medicijnen formulier in te vullen en te ondertekenen. Hiermee geeft u toestemming aan de pedagogisch medewerker van Smiley Kids om uw kind medicijnen toe te dienen. Alleen medicijnen voorgeschreven door een arts komen hiervoor in aanmerking. De pedagogisch medewerker controleert of het voorgeschreven medicijn niet over de houdbaarheidsdatum is. Wij hanteren hierbij het protocol medicijngebruik van de GGD Rotterdam en omstreken.

Verzekeringen

Smiley Kids heeft een (bedrijfs)WA verzekering afgesloten. Wij adviseren u als ouder tevens een eigen WA verzekering af te sluiten.

Afmelden

Wanneer uw kind een dag geen gebruik maakt van de kinderopvang, dan verzoeken wij u vriendelijk dit voor 09:30 uur 's morgens telefonisch aan ons door te geven, dit in verband met de mogelijke planning van activiteiten. Voor afmelding belt u met de groep van uw kind.

Dagelijkse verzorging

Voeding

Borstvoeding: moeders die hun kinderen borstvoeding geven, kunnen elk moment van de dag langskomen om de baby te komen voeden. U kunt de borstvoeding ook gekoeld meegeven wanneer u uw kind brengt.

Borstvoeding wordt in de flessenwarmer opgewarmd (flesvoeding in de magnetron).

Flesvoeding: Smiley Kids biedt in het voedingspakket Nutrilon 1, 2 en 3 standaard.

Het is de bedoeling dat ouders speciale flesvoeding zelf meegeven voorzien van de naam van het kind. Speciale voeding zoals bijv. hypo allergeen, glutenvrij wordt niet door de locatie verstrekt. Flesvoeding dient niet van tevoren klaargemaakt te worden. Dit doen de leidsters op de groep.

Wat neemt u zelf mee

Een fles met speen, extra kleding en ondergoed om indien nodig, te verschonen, pantoffels, pyjamaatje, eventueel knuffel, fopspeen en zwemkleding. Het kinderdagverblijf zorgt voor: slaapzak, tuitbeker, voeding (basispakket) en luiers. Vraagt u gerust naar ons basispakket.

Reservekleding

Reserve kleding voor uw kindje kunt u achterlaten op de groep. Hier zal uw kind een eigen mandje hebben, zodat de leidster uw kind altijd kan verschonen indien nodig.

Mocht u thuis kleding hebben van uw kind(eren) die uw kind niet meer past en van plan bent weg te doen, zou u dan aan ons willen denken?

Mandjes

Alle kinderen hebben een eigen mandje met hun naam erop. Daarin kunnen alle persoonlijke dingen zoals knuffels e.d. worden gelegd. Ook vindt u daarin mededelingen en werkjes die de kinderen gemaakt hebben.

Kijkt u regelmatig in het mandje.

Verjaardagen

De verjaardag van uw kind wordt natuurlijk op feestelijke wijze gevierd. Wij horen graag van u wat en wanneer uw kind gaat trakteren. Voor adviezen over de soort traktatie kunt u bij de leidsters terecht. Wij vinden het belangrijk dat kinderen gezond eten en ondanks dat een verjaardag een feest is vragen wij u hier toch rekening mee te houden. Kijk voor leuke en gezonde ideeën in de hal, bij onze Lekker Fit! kaarten. En vergeet niet **“Één is genoeg & klein is oké”**

Heeft u even geen inspiratie? Kijkt u dan op: www.voedingscentrum.nl, hieronder enkele voorbeelden:

- minikrentenbolletjes met een vlaggetje;
- doosje rozijntjes verpakt met lint en ballon;
- soepstengel met daaraan een ballon;
- rups van een lange strook crêpepapier, met in ieder segment een zakje popcorn;
- fruit met een gezichtje en een papieren hoedje.

Kies ook eens voor eenvoudige traktaties waar kinderen later nog iets mee kunnen (bijvoorbeeld een kleurplaat, stoepkrijt, een spelletje, bellenblaas).

Speelgoed – buitenspelen

Smiley Kids beschikt over voldoende veilig en op de ontwikkeling gericht spelmateriaal. Wij adviseren u geen eigen speelgoed van thuis mee te geven, want ook andere kinderen zullen hiermee willen spelen. Ook kan het stuk gaan of kwijt raken. Indien het weer het toelaat gaan de kinderen naar buiten. De locatie is ruim voorzien van buitenspelmaterial (speeltoestellen, driewielers, loopauto's, e.d.). Smiley Kids heeft een grote buiten speelruimte/tuin die voorzien is van verschillende speelmogelijkheden. In onze tuin staan een aantal speeltoestellen: een houten glijbaan en een houten wip kip. Verder is er ook een zandbak en beschikt de tuin over moestuintjes. De pedagogisch medewerkers zien er op toe dat de kinderen in hun ontwikkeling worden gestimuleerd. Dit doen ze onder andere door toezicht te houden en verschillende activiteiten aan te bieden (vrij spel en gestructureerd spel).

Communicatie

Wij zijn ons bewust van de rol die wij samen met de ouders hebben in de opvoeding van hun kind. De uitwisseling van gegevens begint al bij de kennismaking en vervolgens tijdens het intakegesprek, waarin het kind wordt besproken. Ook bespreken wij de werkwijze van Smiley Kids. We zijn samen met ouders verantwoordelijk voor het welzijn van het kind. Een goede overdracht tussen de pedagogisch medewerker en de ouder is belangrijk om de opvoeding van het kind bij Smiley Kids te kunnen continueren. Een goede samenwerking tussen de pedagogische medewerker en de ouders is van cruciaal belang voor het kind en draagt bij aan het gevoel van veiligheid van het kind op de groep. De overdracht van de leidster aan de ouder en andersom vindt plaats tijdens het brengen en halen van het kind. Tweemaal per jaar worden ouders in de gelegenheid gesteld de ontwikkeling van hun kind te bespreken in een tien minuten gesprek met de vaste leidster van de groep.

Jaarlijks vindt er een ouderavond plaats die thematisch wordt gepresenteerd door de leidsters. De uitnodigingen voor deze avond zult u via de groepsleiding ontvangen. Smiley Kids staat open voor alles wat de ouders kwijt willen over hun kind, zodat de opvoeding thuis en op de opvang goed op elkaar aan kunnen sluiten. Vanzelfsprekend gaat Smiley Kids en zijn medewerkers zorgvuldig om met de informatie van ouders en hun kind(eren).

Om de overdracht tussen de kinderopvang en u zo goed mogelijk te laten verlopen is er voor ieder kind, tot één jaar, een eigen schriftje. Hierin kunnen ouders en leidsters bijzonderheden over uw kind vermelden. Wij stellen het op prijs als ook de ouders in het schriftje schrijven en bijzonderheden, gebeurtenissen van thuis, die van invloed kunnen zijn op het kind, vermelden. Dit is niet verplicht maar kan met elkaar afgestemd worden. Daarnaast kunt u altijd een afspraak maken met één van de leidsters van de groep om het een of ander te bespreken.

Medezeggenschap ouders –oudercommissie

Via de oudercommissie hebben ouder(s)/verzorger(s) medezeggenschap. De Oudercommissie komt vier keer per jaar bijeen en geeft advies aan de kinderopvang bij vraagstukken of komt zelf met voorstellen. Het uitwisselen van ideeën en gedachten is eveneens het uitgangspunt van de commissie. Mocht u interesse hebben, dan kunt u zich middels een schriftelijke motivatie aanmelden bij de locatiemanager.

Klachtenregeling

Smiley Kids ziet suggesties, opmerkingen of klachten van ouders als een advies tot verbetering van de kwaliteit. Het geeft ons aanknopingspunten om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en te blijven werken aan een open communicatie met ouders. Wij trachten om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, indien u klachten en/of suggesties heeft. Ouders zijn vrij om de klacht intern bij de locatie neer te leggen of direct te

melden via de externe procedure bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Interne procedure

Als er sprake is van een klacht, wordt deze in eerste instantie intern tegen de direct betrokkene(n) geuit. Intern wil zeggen dat de klacht geuit wordt bij het kindercentrum waar deze is ontstaan. Hierbij wordt degene die de aanleiding tot de klacht is als eerste aangesproken. Wanneer u ergens niet tevreden over bent, kunt u dit bij de leidster kenbaar maken. Mocht u er samen niet uitkomen, dan kan de locatiemanager bemiddelen. De klager heeft in dit proces een actieve rol. Hij/zij neemt het initiatief een gesprek aan te gaan met de betrokken persoon. Indien een gesprek geen opheldering geeft, kan de eerstvolgende in lijn worden aangesproken om te bemiddelen. Hierbij wordt de directeur als hoogste in lijn aangemerkt.

Externe procedure

Conform de eisen van de Wet Kinderopvang art.60 lid 1 kan de klager terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie ondergebracht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De klacht dient schriftelijk middels de op locatie aanwezige standaardformulieren bij de (onafhankelijke) voorzitter van de klachtencommissie te worden ingediend. De klachtenregeling is ter inzage op de locatie aanwezig. De klachtencommissie wordt door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen samengesteld en brengt de commissie als ook de verzoeker binnen 4 weken op de hoogte van wat de organisatie met het advies van de commissie heeft gedaan.

Pedagogisch beleid

Smiley Kids is een vertrouwde plek voor kinderen van 0 tot 4 jaar. Smiley Kids heeft haar pedagogisch beleid zo uitvoerig mogelijk beschreven. Wij vinden het belangrijk hierin duidelijkheid te geven. Het geeft u de mogelijkheid om te beoordelen of het geschrevene past bij uw ideeën over opvang binnen een kinderdagverblijf en het geeft ons sturing in onze organisatie. Op onze locatie ligt het pedagogisch beleid ter inzage. U bent van harte welkom deze te lezen.

Ieder kind wordt geboren als individu, met eigen temperament en persoonlijke kwaliteiten. Smiley Kids biedt ieder kind de ruimte om temperament en kwaliteiten tot ontwikkeling te laten komen en reikt kinderen handvatten aan om zich zo volledig mogelijk te ontplooien. Hierbij verliezen wij het individueel- en groepsbelang niet uit het oog. Wij zullen het kind ondersteunen in zijn gevoelens en emoties en zullen in onze houding laten blijken dat het kind serieus genomen wordt en dat het er mag zijn.

Smiley Kids hecht veel waarde aan de opvoeding thuis. Naast onze eigen visie bieden wij u, als ouder, de ruimte om mee te denken. Kinderopvang is een zeer verantwoordelijke vorm van dienstverlening. Smiley Kids gaat op professionele wijze om met deze grote verantwoordelijkheid en heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Ieder aspect binnen de kinderopvang wordt door ons apart bekeken en op de voorgrond geplaatst. Kwaliteit in de kinderopvang bestaat uit vele facetten. Het belangrijkste aspect van kwaliteit is uiteraard de kinderopvang zelf. Het personeel speelt hierbij een sleutelrol. Daarom zorgt Smiley Kids kinderdagverblijven op de eerste plaats voor een deskundig, pedagogisch gekwalificeerde en enthousiast team. Het team binnen Smiley Kids is zo samengesteld dat de teamleden elkaar aanvullen en van elkaar leren. Hierbij heeft het personeelsbeleid (aannamebeleid) een voorname functie binnen Smiley Kids. Met het enthousiaste team van pedagogisch medewerkers wordt een sfeer gecreëerd van warmte en veiligheid. Daarnaast staat het spelenderwijs stimuleren van de ontwikkeling van het kind centraal. De nadruk ligt op het werken volgens het pedagogisch beleid dat Smiley Kids hanteert. Door de locatiemanager wordt er op toegezien dat er volgens het beleid wordt gewerkt. Andere belangrijke kwaliteitsaspecten zijn onder andere het kinderdagverblijf zelf (inrichting, sfeer, de ruimtes), de buitenspeelmogelijkheden, de materialen (speelgoed, meubels) en het contact met ouders.

Het volledige pedagogisch beleid kunt u opvragen bij de afdeling kantoor.