

# Informatieboekje kinderdagverblijf



**T:NTAL  
TUIN**

## Voorwoord

In dit informatieboekje vind je praktische informatie over de dagelijkse gang van zaken op het kinderdagverblijf (KDV). Zodat je weet wat de afspraken zijn die voor het starten van de opvang, tijdens de opvang, voor het wijzigen van de opvang en het beëindigen van de opvangplaats van je kind belangrijk zijn. Verder kun je op de website van TintelTuin meer informatie vinden over bijvoorbeeld het beleid, producten en prijzen van TintelTuin.

Indien je besluit om gebruik te gaan maken van de opvang van TintelTuin, word je uitgenodigd voor een intakegesprek door de locatiemanager of de pedagogisch medewerker van de locatie waar je kind geplaatst is/ wordt. Veel onderwerpen in dit informatieboekje worden toegelicht tijdens dit gesprek. Uiteraard kun je tijdens het gesprek alle vragen stellen die je hebt.

Heb je al eerder vragen, neem dan contact op met de afdeling relatiebeheer van TintelTuin, telefoon 088 – 0780780.

Patricia Geradts,  
Bestuurder

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Informatie voor de start van de plaatsing .....</b>	<b>4</b>
1.1	Gegevens van je kind	4
1.2	Overeenkomsten en aanvullingen	4
1.3	Facturering en betaling	4
1.4	Privacy	4
1.5	Voertaal	5
1.6	Maken van foto's/ video-opnamen	5
1.7	Roken/ rookverbod	5
1.8	GGD Inspectierapport	5
1.9	Veiligheid, gezondheid en hygiëne	6
1.10	Veiligheid op de locatie	6
<b>2</b>	<b>Informatie bij de start en tijdens de plaatsing .....</b>	<b>8</b>
2.1	Openingstijden	8
2.2	Het intakegesprek	8
2.3	Starten op het KDV: wennen in 4 keer	8
2.4	Brengen en halen	8
2.5	Wat je zelf meeneemt	9
2.6	Pedagogisch beleid: Veiligheid+Uitdaging=Groei	10
2.7	Voedingsbeleid	11
2.8	Mediabeleid	12
2.9	Ziektebeleid en omgaan met hoofdluis	12
2.10	Medicijnenbeleid	13
2.11	Slapen	14
2.12	Ruildagen	15
2.13	Mogelijkheden voor halve dagopvang	16
2.14	Wijzigingen in de opvang	16
<b>3</b>	<b>Informatie bij het einde van de plaatsing .....</b>	<b>17</b>
3.1	Overdracht naar de basisschool en buitenschoolse opvang	17
3.2	Opzeggen	17
3.3	Aanmelden voor de buitenschoolse opvang (BSO)	17
<b>4</b>	<b>Oudercontacten .....</b>	<b>18</b>
4.1	Oudergesprekken	18
4.2	Op tijd signaleren en alert reageren	18
4.3	Ouderavond	19
4.4	Nieuwsbrief, email berichten en whatsapp	19
4.5	Ouderportal en ouderapp	19
4.6	Medezeggenschap ouders	20
4.7	Klachtenprocedure TintelTuin	20
<b>5</b>	<b>Veiligheid en verantwoordelijkheid .....</b>	<b>21</b>
5.1	Ongevallen	21
5.2	Vervoer van kinderen	21
5.3	Schade/ vermissing aan eigendommen	21

## 1 Informatie voor de start van de plaatsing

Hieronder lees je meer over de werkwijze van TintelTuin en over een aantal praktische zaken en afspraken voordat u start met de opvang.

### 1.1 Gegevens van je kind

Om je in het geval van een acute situatie te kunnen bereiken, is het van het allergrootste belang, dat je voor de medewerkers van het KDV bereikbaar bent of geregeld heeft wie als jouw contactpersoon bereikbaar is. Graag ontvangen wij steeds de nieuwste vaste en/ of mobiele telefoonnummers en contactpersonen. Wij verzoeken je dan ook vriendelijk veranderingen in deze gegevens direct te wijzigen via de ouderapp of het ouderportaal (zie ook 4.5)

### 1.2 Overeenkomsten en aanvullingen

Voor het aangaan van de overeenkomst met TintelTuin tekenen voor zover mogelijk beide ouders; voor het aangaan van wijzigingen in de overeenkomst is de handtekening van een van de ouders voldoende. De overeenkomst wordt definitief op het moment dat TintelTuin het door de ouders ondertekende aanbod ontvangt.

#### Meer digitaal

Net als de facturen, nieuwsbrieven en nieuwsberichten ontvang je nieuwe overeenkomsten en/of aanvullingen op de overeenkomst (bij wijzigingen in de opvang) digitaal. Wanneer de uren in de nieuwe aanvulling niet wijzigen dan hoef je niets te ondertekenen. Wijzigen de uren wél, dan hebben we een nieuwe handtekening nodig. Ook het ondertekenen hiervan gaat dan digitaal.

### 1.3 Facturering en betaling

De facturering geschiedt maandelijks, vooraf aan de maand dat de kinderopvang wordt afgenomen. Maandelijks ontvang je van TintelTuin een e-mail met het bericht dat de factuur klaarstaat in het ouderportal mijn tinteltuin.ouderportaal.nl. Je ontvangt dus geen facturen per post, maar kunt al uw facturen overzichtelijk terugvinden in het ouderportal. Het ouderportal geeft je verder direct inzicht in je persoonlijke gegevens, kindgegevens, jaaropgaven en opvangwensen (zie ook 4.5).

In artikel 17 van de algemene voorwaarden (zie [www.tinteltuin.nl](http://www.tinteltuin.nl)) is een procedure vastgelegd waarin de betaling van facturen wordt geregeld. Niet-tijdige betaling heeft na verstrijken van de genoemde termijnen de beëindiging van de kindplaats tot gevolg.

### 1.4 Privacy

Wij hechten bij TintelTuin veel waarde aan de bescherming van de persoonsgegevens van de kinderen, ouders, medewerkers en overige stakeholders waarmee wij een overeenkomst afsluiten. Wij zijn verantwoordelijk voor de verwerking van deze persoonsgegevens. TintelTuin houdt zich aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

- persoonsgegevens verwerken die **juist** zijn
- persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met **het doel** waarvoor deze zijn verstrekt, deze doelen en type persoonsgegevens hebben wij beschreven.
- de verwerking van persoonsgegevens beperken tot alleen die gegevens die **minimaal nodig zijn** voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt.
- vragen om **uitdrukkelijke toestemming** als wij deze nodig hebben voor de verwerking van persoonsgegevens.
- passende technische en/of organisatorische maatregelen hebben genomen zodat de **beveiliging** van persoonsgegevens gewaarborgd is.
- **geen persoonsgegevens doorgeven** aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van

de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt.

- op de hoogte zijn **van rechten** omtrent de verwerking van persoonsgegevens, betrokkenen er op willen wijzen en deze respecteren (bijv. recht op inzage, wijziging, verwijdering, weigering verstrekken aan derden)

In ons privacy beleid en de bijbehorende werkinstructies hebben wij helder en transparant beschreven hoe wij hier mee omgaan. Een samenvatting hiervan vind je in het privacy statement op de website van TintelTuin.

#### 1.5 Voertaal

Bij TintelTuin is de voertaal Nederlands.

#### 1.6 Maken van foto's/ video-opnamen

Regelmatig maken wij foto's of filmpjes van de kinderen. Dit doen wij steeds meer digitaal. Deze gebruiken wij voor verschillende doeleinden:

– TintelTuin vindt het belangrijk dat medewerkers zich blijven ontwikkelen, waardoor de kwaliteit van de kinderopvang wordt gewaarborgd. Voor deze deskundigheidsbevordering wordt gebruik gemaakt van videobeelden van pedagogisch medewerkers, terwijl ze in interactie zijn met de kinderen. Deze opnamen worden binnen TintelTuin gebruikt voor training/scholing. Wanneer deze beelden worden getoond aan externen, dan hebben we met deze externe partijen afspraken gemaakt over het vertrouwelijk behandelen van de beelden. De filmopnamen worden gefilmd met een camera of iPad van TintelTuin.

– TintelTuin laat ouders graag zien, welke gebeurtenissen hun kinderen hebben beleefd, en welke activiteiten ze hebben gedaan. Dit gebeurt via de ouderapp Konnect.

Ook kunnen (digitale) foto's gemaakt worden tijdens verjaardagsfeestjes of voor in de plakboeken van de kinderen.

– Wij gebruiken graag foto's in nieuwsbrieven van TintelTuin, op de website en in andere externe uitingen, om aan de buitenwereld te laten zien, welke leuke en uitdagende activiteiten kinderen op locaties van TintelTuin doen. Onder externe uitingen vallen ook de openbare Facebook, Insta en of LinkedIn-pagina van TintelTuin.

#### Toestemming voor publicatie in externe uitingen

Tijdens het intakegesprek met de locatiemanager vragen wij je toestemming voor het publiceren van foto's of filmpjes van je kind in externe communicatie uitingen van TintelTuin. Mocht je hier bezwaar tegen hebben, dan houden wij hier rekening mee. Via de ouderapp geef je hiervoor schriftelijk toestemming. Als je toestemming geeft, doe je dit voor alle uitingen, ook voor de social media. Kijk bijvoorbeeld op de Facebookpagina van TintelTuin: [www.facebook.com/tinteltuin](http://www.facebook.com/tinteltuin).

Het komt voor dat er foto's worden gemaakt tijdens 'evenementen' (bijv. bij openingen, voorstellingen, de aankomst van Sinterklaas), waarbij een groot aantal kinderen en/of ouders aanwezig is. Graag vragen wij je begrip ervoor dat wij dan niet kunnen registreren dat je kind niet op deze foto's staat.

#### 1.7 Roken/ rookverbod

In alle centra en op de spellervelden van TintelTuin geldt een algeheel rookverbod. Dit rookverbod geldt voor personeel en bezoekers van de locaties.

#### 1.8 GGD Inspectierapport

Volgens de Wet Kinderopvang moeten kindercentra voldoen aan kwaliteitseisen op het gebied van ouderinspraak, personeel, veiligheid en gezondheid, accommodatie en inrichting,

groepsgrootte en beroepskracht - kindratio, pedagogisch beleid en pedagogische praktijk en klachten. De toezichthouder van de GGD controleert of de kindercentra voldoen aan de eisen. De meest recente inspectierapporten zijn te raadplegen via de website van de GGD, de website van TintelTuin en liggen ter inzage op het KDV. Tijdens het intakegesprek wordt u gewezen op de plek waar het voor u inzichtelijk is, bijvoorbeeld aan het prikbord in de hal.

### 1.9 Veiligheid, gezondheid en hygiëne

TintelTuin heeft beleid en richtlijnen opgesteld voor de veiligheid, gezondheid en hygiëne waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten in dit beleid zijn:

- Het bewustzijn op de locatie van mogelijke risico's
- Het voeren van een goed beleid op (zeer) hoge risico's
- Het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de (extern) betrokkenen.

Vertrouwen + uitdaging = groei.

Dit alles met als doel een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen, leren én groeien. Door onderscheid te maken in lage en zeer hoge risico's en kinderen te leren omgaan met bepaalde risico's, voorkomen wij dat kinderen beperkt worden door te knellende regels en bevorderen wij het trotse gevoel bij een kind over wat het al kan. Zonder dat dit leidt tot grote ongelukken.

Elke locatie maakt risico-inventarisaties, op basis waarvan vervolgens actieplannen gemaakt worden die jaarlijks worden aangepast en in de praktijk doorgevoerd. Het beleidsplan veiligheid en gezondheid, alsmede de geïnventariseerde risico's en de daarbij behorende actieplannen en richtlijnen liggen ter inzage op de locaties. Deze gebruiken de locaties bij het opstellen van de huisregels. Deze krijgen de ouders mee bij het intakegesprek.

### 1.10 Veiligheid op de locatie

Het vier ogen principe

Op de dagopvang (0-4 jaar) is het wettelijk verplicht het vierogenprincipe toe te passen. De Wet Kinderopvang bepaalt dat de opvang zodanig wordt georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, pedagogisch medewerker in opleiding, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Dit betekent dat altijd iemand moet kunnen meekijken of meeluisteren. Met vier ogen, kunnen daarmee ook vier oren worden bedoeld. Hoe het vier ogen principe op de locatie wordt vormgegeven, staat beschreven in het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van de locatie.

De achterwachting

Een achterwacht is in twee situaties nodig:

- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie, waarbij wordt voldaan aan de vereisten t.a.v. de Beroepskracht-kind-Ratio (BKR). In die situatie moet er een volwassene op afroep beschikbaar zijn die binnen 15 minuten op de locatie kan zijn.
- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie, waarbij niet aan de BKR wordt voldaan (afwijking BKR regeling). In die situatie moet er een tweede volwassene op de locatie aanwezig zijn.

Hoe de achterwachting op de locatie wordt vormgegeven, staat beschreven in het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van de locatie.

#### Continue screening

Volgens de voorwaarden die gelden vanuit wetgeving zijn medewerkers in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag. Medewerkers worden hiervoor ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang en daarin gekoppeld met onze organisatie. Met het personenregister worden medewerkers continu gescreend op strafbare feiten die belemmerend of bezwaarlijk zijn bij het werken met kinderen.

#### Wijzigen van code sloten

Veiligheid van de kinderen staat bij TintelTuin voorop. Regelmatig verzoeken wij ouders dan ook om deuren en hekken achter zich dicht te doen als zij het KDV ingaan of verlaten. Zo heeft ook iedere locatie code sloten op de toegangsdeuren, zodat onbekenden niet zomaar binnen kunnen komen. Twee keer per jaar wordt de code van de sloten op de deuren van alle locaties gewijzigd. Ouders worden hierover tevoren geïnformeerd.

## **2 Informatie bij de start en tijdens de plaatsing**

### **2.1 Openingstijden**

De openingstijden van de locaties van TintelTuin zijn tussen 07.00 uur en 18.30 uur. De kinderdagverblijven zijn 11 uur open (bijvoorbeeld van 7.00 – 18.00 uur of van 7.30 tot 18.30 uur). De locaties van TintelTuin zijn bijna het hele jaar geopend. Tijdens officiële nationale feestdagen zijn de kinderdagverblijven echter gesloten. Op de website tinteltuin.nl onder 'contact' vind je een overzicht van deze feestdagen.

### **2.2 Het intakegesprek**

Voordat je kind voor het eerst komt, heb je een intakegesprek op het kinderdagverblijf. Je bespreekt de slaap-, eet- en speelgewoonten van je kind en kunt eventuele vragen stellen. Je krijgt informatie over de dagindeling, de gewoonten en regels op de groep en een uitgebreide rondleiding. Natuurlijk neem je je kind mee naar dit gesprek. Tijdens het intakegesprek wordt je ID gecontroleerd (hiertoe zijn wij verplicht door de Belastingdienst) en gecheckt of de BSN nummers van jullie en je kind in ons ouderportaal zijn opgenomen. Neem hiervoor alstublieft je ID bewijs of paspoort etc. mee en dat van je evt. partner en kind. Wil je vóórdat je naar het intake gesprek komt, de ouderapp downloaden? Je hebt de inloggegevens bij inschrijving ontvangen.

### **2.3 Starten op het KDV: wennen in 4 keer**

Wanneer je kind naar het KDV gaat, is dat niet niets. Niet voor jou, maar ook niet voor je kind. Nieuwe gezichten, andere kinderen en een nieuwe omgeving. Je kind zal zeker tijd nodig hebben om zich aan te passen aan deze veranderingen. Zelfs de aller jongste baby moet wennen aan een ander bedje, andere geluiden en vreemde gezichten. Daarom is het erg belangrijk om een wenperiode in te lassen voordat je met de kinderopvang begint. TintelTuin schenkt daar veel aandacht aan.

Wij werken bij nieuwe kinderen over het algemeen met een wenschema dat is verdeeld over twee dagen voorafgaand aan de officiële ingangsdatum en twee dagen daarna. Elke keer komt uw kind een tijdje langer. Houdt er rekening mee dat je kind hierdoor de eerste vier dagen niet de volledige dagen naar het KDV komt. Dit kan belangrijk zijn voor de bepaling van de dag dat je met werk of opleiding wilt beginnen. De 5<sup>e</sup> dag komt je kind de uren die het daarna ook zal komen. Het wenschema ontvang je tijdens het intakegesprek. Het wordt afgestemd op jouw mogelijkheden en in overleg ingevuld tijdens het intakegesprek met de locatiemanager.

Tijdens de wendagen vragen wij je of je beschikbaar bent, zodat de pedagogisch medewerkers eventuele aanvullende vragen aan jou kunnen stellen, of met je kunnen overleggen over hoe het gaat. Wanneer het wennen nog moeilijkheden oplevert, dan kunnen we in overleg aanvullende wenaafspraken maken. TintelTuin factureert vanaf de eerste overeenkomstdag.

Wennen voor kinderen die doorstromen naar een andere groep

Kinderen die de leeftijd hebben om door te stromen naar een andere groep, of eerder toe zijn aan een andere groep wennen 4 x op de andere groep, waarbij de duur van het aanwezig zijn op de andere groep wordt opgebouwd.

Mochten hier aanpassingen op nodig zijn, dan wordt de wenperiode eventueel verlengd. Ouders hoeven hierbij niet aanwezig te zijn, zij kunnen desgewenst wel een bezoekje aan de nieuwe groep brengen.

### **2.4 Brengen en halen**

Om de rust op de groepen en de veiligheid van de kinderen te waarborgen, vragen we je om rekening te houden met de onderstaande aanwijzingen met betrekking tot het brengen en halen:



- Ouders brengen hun kinderen het liefst 's morgens tot 09.30 uur, omdat daarna een gezamenlijke activiteit begint. Het is van belang dat dan al afscheid is genomen. Hierdoor kunnen de pedagogisch medewerkers zich zo veel mogelijk volledig bezighouden met de kinderen.
- Kinderen die een halve dag komen, kunnen 5,5 uur na openingstijd (ochtend) of 5,5 uur voor sluitingstijd (middag) worden opgehaald.
- Vanaf 15.30 uur kunnen de kinderen weer gehaald worden. Vanzelfsprekend kan er in overleg met de pedagogisch medewerkers afgeweken worden van deze haal- en brengtijden. Zij spreken dan een tijd af, die zo min mogelijk inbreekt op de vaste momenten in de groep.

#### Later of te laat ophalen

Het kan voorkomen dat je door een calamiteit een keer niet op tijd bent om je kind op te halen. Wij verzoeken dit, voor zover mogelijk, direct te melden aan het kinderdagverblijf. Wanneer het echter herhaaldelijk voorkomt dat de overeengekomen haal- en brengtijden niet kunnen worden nagekomen zal de locatiemanager samen met jou naar een oplossing zoeken, en hierover concrete afspraken met je maken. Als je desondanks nog steeds niet aan de afspraken kan voldoen, zijn we helaas genoodzaakt de extra personele kosten die hierdoor ontstaan in rekening te brengen. Je ontvangt dan een factuur van € 32,50 per kwartier dat je te laat bent voor het afhalen van je kind. De locatiemanager zal hiertoe opdracht geven.

#### Ophalen door een ander dan de ouder, verzorger

Wanneer je kind niet door jouzelf wordt opgehaald, verzoeken wij dit van tevoren (telefonisch) aan de pedagogisch medewerkers door te geven. Wij laten je kind nooit zonder jouw toestemming meegaan met een vreemde. Ook personen, zoals broertjes en zusjes jonger dan 12 jaar kunnen uw kind niet ophalen. Met ouders die gescheiden zijn of gaan scheiden, worden aparte afspraken gemaakt over het ophalen van hun kind.

#### Tijdig afberichten

Wanneer je je kind een dagje thuis wilt houden, vragen wij je dit vóór 09.00 uur door te geven aan het KDV. De pedagogisch medewerkers kunnen hiermee rekening houden in het dagprogramma en eventuele verzoeken van andere ouders voor incidentele opvang (zie ook: 2.11) inwilligen. Weet je al eerder dat je kind het KDV niet zal bezoeken (bijvoorbeeld in verband met vakantie), wil je dat dan zo snel mogelijk doorgeven? Over niet afgenomen dagen vindt geen restitutie plaats.

#### 2.5 Wat je zelf meeneemt

TintelTuin zorgt voor de meeste zaken die je kind nodig heeft op het kinderdagverblijf. Daartoe behoren ook luiers, (standaard) babyvoeding en andere gebruikelijke voedingsmiddelen.

Een aantal zaken breng je zelf mee voor je kind:

- Een set reservekleding, inclusief ondergoed
- Een paar pantoffels
- Eventueel een paar laarzen
- Eventueel een speentje
- Eventueel een knuffel
- Eventueel een kam
- Eventueel speciale dieetvoeding

Op het kinderdagverblijf is in geval van nood extra kleding aanwezig. Brengt je dit zo snel mogelijk gewassen terug, als je kind hiervan gebruik heeft gemaakt?

Wij vragen je de volgende zaken niet mee te geven aan je kind:

- Snoep/ zoetigheid
- Etenswaren (met uitzondering van dieetvoeding)
- Speelgoed

## 2.6 Pedagogisch beleid: Veiligheid+Uitdaging=Groei

Bij TintelTuin gaat het om kinderen. Hun behoefte aan veiligheid, geborgenheid en vertrouwen is ons basisuitgangspunt bij alles wat we doen. Wanneer een kind zich veilig voelt, zal hij vertrouwen krijgen in de omgeving en in zichzelf waardoor hij, vanuit die veilige basis, de omgeving durft te gaan ontdekken en nieuwe dingen durft te proberen. Een kind zal hierdoor in staat zijn zijn nieuwe vaardigheden te oefenen en zichzelf verder te ontwikkelen.

We werken vanuit de behoeften en mogelijkheden van elk individueel kind. Ieder kind is uniek en welkom bij ons. We investeren in een persoonlijke band met onze kinderen en doordat wij kinderen kennen en hen volgen in hun ontwikkeling weten we wat ze kunnen, wat hun interesses zijn en hoe wij hen het beste kunnen uitdagen om net een stapje verder te komen. Wij ondersteunen, grijpen kansen die zich voordoen en creëren deze om tot ontwikkeling te komen. Spelenderwijs bieden wij aanbod voor een brede ontwikkeling.

Onze pedagogisch medewerkers geven onze visie gestalte in het dagelijks werk. Zij spelen een sleutelrol in het werken volgens onze pedagogische visie. Bij TintelTuin werken wij aan veiligheid + uitdaging door kinderen op een positieve manier te benaderen. Pedagogisch medewerkers geven op een positieve manier gestalte aan het aansluiten bij kinderen en hen een stapje verder te helpen in de ontwikkeling om zo het resultaat groei te bereiken.

TintelTuin biedt veiligheid en uitdaging met als gewenst resultaat groei van het kind, op allerlei vlakken. In dit hele proces willen wij een partnerschap met ouders aangaan, waarbij wij hen zien als de deskundige op het gebied van hun kind.

Vorbereiding op de basisschool: spelen, ontwikkelen en leren.

TintelTuin wil kinderen zo goed mogelijk toerusten voor hun start op de basisschool. Als kinderen doorstromen naar de basisschool, wordt er niet alleen een beroep gedaan op hun denkvermogen, maar ook op hun veerkracht, zelfvertrouwen, concentratie, taakgerichtheid en zelfstandigheid. Daarom leren we deze vaardigheden door het aanbieden van activiteiten, spelenderwijs aan.

TintelTuin sluit aan bij de actieve manier waarop kinderen leren en biedt hen een uitdagende omgeving. Kinderen krijgen de gelegenheid om op ontdekking uit te gaan en nieuwe ervaringen op te doen. Naast het vrij spel van kinderen, worden vanuit het activiteitenbeleid elke dag georganiseerde activiteiten aangeboden, waarbij alle competenties van kinderen worden gestimuleerd. Deze activiteiten inspireren de medewerkers om de kinderen uit te dagen waardoor ze niet alleen heel goed worden opgevangen, maar ook nog spelenderwijs veel leren.

TintelTuin vindt het belangrijk om met de samenwerkende scholen af te stemmen over een doorgaande ontwikkelingslijn, zodat kinderen soepel door kunnen stromen naar het basisonderwijs.

Wil je u meer lezen over het pedagogisch beleid? Via de website is het gehele pedagogisch beleid beschikbaar.

## Pedagogische werkwijze

Het pedagogisch beleid is voor elke locatie uitgewerkt in een pedagogische werkwijze. Hierin is o.a. opgenomen binnen welke exacte tijdvakken er kans bestaat op het afwijken van de beroepskracht / kind ratio (BKR). De pedagogische werkwijzen van jouw locatie vind je op [tinteltuin.nl](http://tinteltuin.nl).

## 2.7 Voedingsbeleid

Gezonde voeding is onderdeel van een gezond leven. Het levert de bouw-, brand- en beschermende stoffen om ons lichaam in een goede gezondheid te houden. Het is belangrijk om kinderen een goed eetpatroon aan te leren, ze plezier in eten mee te geven, te leren luisteren naar de behoeften van hun lichaam en ze daarbij te helpen ontdekken. Momenteel is overgewicht de belangrijkste bedreiging voor een goede gezondheid. Steeds meer kinderen hebben overgewicht, waardoor het risico op het ontstaan van welvaartsziekten als diabetes type II en diverse hart- en vaatziekten op steeds jongere leeftijd groter wordt. Wij houden niet alleen rekening met het aanbod van voedsel, ook is er aandacht voor de hoeveelheden (porties) die worden gebruikt.

Tandgezontheit is een ander punt waar voor kinderen extra aandacht aan wordt besteed. Het aantal eetmomenten en de aangeboden voedingsmiddelen leveren naast het tandenpoetsen (thuis) een belangrijke bijdrage aan een goede mondgezondheit. Geadviseerd wordt om niet meer dan 7 eetmomenten op een dag aan te houden.

Het aanbod volgens de Schijf van Vijf

Het voedingsbeleid is gebaseerd op de richtlijnen Schijf van Vijf van het Voedingscentrum. Om alle voedingsstoffen binnen te krijgen die nodig zijn voor groei, energie en weerstand hebben kinderen gezonde en volwaardige voeding nodig. Het voedingsaanbod op het kinderdagverblijf maakt onderdeel uit van het totale voedingspakket dat een kind krijgt. Wij nemen daarin de verantwoordelijkheid voor de voeding die het kind op het kindercentrum krijgt. Daarbij houden wij er vanzelfsprekend rekening mee dat het kind thuis ook eet en drinkt.

Omdat kinderen afhankelijk zijn van wat de volwassene hen aanbiedt vinden wij dat de kinderopvang en met name de pedagogisch medewerkers zich bewust moeten zijn van wat zij kinderen aanbieden. Kinderen ontwikkelen in de eerste levensjaren een voedingspatroon. Het voorbeeld van de volwassenen speelt hierin een belangrijke rol.

- TintelTuin biedt een gevarieerd aanbod aan voedingsmiddelen
- Er is een keuze voor Halal voedingsmiddelen
- Er zijn richtlijnen voor traktaties
- Er is (beperkte) ruimte voor bijzondere voedingswensen
- Kinderen krijgen water of lauwe (vruchten)thee zonder suiker. We zorgen dat de thee voldoende is afgekoeld of mengen de thee met koud water zodat deze niet te warm is. Wij bieden geen limonadesiroop of diksap aan. Limonadesiroop en diksap bevatten veel calorieën en suikers en dit vergroot de kans op overgewicht en tandbederf.

Bijzondere voedingsmiddelen wegens medische of levensbeschouwelijke redenen worden niet door TintelTuin verstrekt (Halalvoeding uitgezonderd). Ouders geven bijzondere voedingsmiddelen zelf mee. Als het past binnen het voedingsbeleid van TintelTuin, wordt het aangeboden tenzij dat de dagelijkse gang van zaken op de groep belemmert.

Baby's

Voor baby's wordt het voedingsschema in overleg met de ouders vastgesteld. Borstvoeding wordt niet in de magnetron, maar in een flessenwarmer opgewarmd. In overleg met de locatiemanager kunt je borstvoeding komen geven.

Plezierig en positieve ervaring

Het is belangrijk om te weten, dat de voeding op het kindercentrum onderdeel uitmaakt van een totaal voedingspakket dat een kind krijgt. We houden er rekening mee dat een kind ook thuis eet en drinkt. Eten en drinken is en blijft een plezierige en positieve ervaring op het kindercentrum,

waarin er binnen het beleid dat voor alle kinderen geldt, zeker ook gekeken wordt naar het individuele kind en de situatie: als een kind actief buiten heeft gespeeld, zal het meer trek hebben dan wanneer binnen een zittende activiteit is gedaan.

### Trakteren

Ook feestjes worden gevierd met bijbehorende traktaties, hiervoor zijn ook voorbeelden aanwezig op de locatie. Alle traktaties moeten passen binnen het voedingsbeleid van TintelTuin (kijk bijvoorbeeld eens op [www.gezondtrakteren.nl](http://www.gezondtrakteren.nl)). Je bespreekt dit tevoren met de pedagogisch medewerkers op de groep (in verband met dieet en/of allergieën van kinderen).

Op het KDV is de uitgebreide versie van het voedingsbeleid beschikbaar. Vraag hiernaar als je meer wilt weten over dit onderwerp.

### 2.8 Mediabeleid

Wij bieden elke dag activiteiten aan, die kinderen uitdagen op allerlei ontwikkelingsgebieden, waardoor zij zo veel mogelijk speel- / leerervaringen opdoen. Hiermee hebben we als doel dat kinderen vol vertrouwen hun eigen weg weten te vinden in een steeds veranderende maatschappij.

De opkomst van media en de digitalisering hebben een grote impact op onze maatschappij, waar de de kinderen onderdeel van uitmaken. Vanuit onze pedagogische visie volgt dat wij een rol willen spelen in de media opvoeding van de kinderen die onze locaties bezoeken. Onder media opvoeding wordt verstaan: alle inspanningen van opvoeders (ouders én professionals in de kinderopvang) om het kind te begeleiden zelfstandig en wijs (bewust, verantwoord) om te kunnen gaan met media.

Media zijn blijvend in beweging en nemen een steeds centralere rol in ons leven in. Omdat kinderen zelf actief (kunnen) zijn met media, is het belangrijk dat zij leren de kansen ervan te benutten en tegelijkertijd er kritisch mee om te gaan. Het mediabeleid geeft de ruimte aan, waarbinnen locaties van TintelTuin keuzes kunnen maken. Dit betekent dat er naast een standaard aanbod, op elke locatie eigen accenten kunnen worden aangebracht. Zo kunnen kinderdagverblijven met een VVE-programma bijv. gebruik maken van educatieve filmpjes/spelletjes die bij de VVE-methode aansluiten en hebben BSO's waar kinderen (bijv. middels kinderparticipatie) hebben aangegeven te willen vloggen, daar de mogelijkheden voor. Informeer bij de locatiemanager of pedagogisch medewerkers hoe het mediabeleid wordt vormgegeven op de locatie van jouw kind.

### 2.9 Ziektebeleid en omgaan met hoofdluis

Alhoewel TintelTuin in principe opvang biedt aan gezonde kinderen, kan de situatie zich voordoen dat je kind niet echt fit is, maar ook niet echt ziek, of je kind kan in de loop van de dag ziek(er) worden. Niet ieder kind is meteen bij 38°C hevig ziek en hangerig. In het algemeen kunnen kinderen op het KDV blijven zolang zij in de groep mee kunnen doen. Wij volgen hierin het beleid en de richtlijnen van de GGD en de RIVM.

Bij ziekte word je altijd door de pedagogisch medewerkers op de hoogte gesteld en vindt er overleg plaats. Samen bespreken we hoe we je kind het beste op kunnen vangen en wij maken dan een duidelijke afspraak wanneer het volgende contact is en wie hiertoe het initiatief neemt. Wanneer wij je kind niet meer de tijd en aandacht kunnen geven die het op dat moment nodig heeft, kan de pedagogisch medewerker je vragen je kind (eerder) op te halen. In de overeenkomst met TintelTuin is opgenomen dat in die gevallen, waarin de locatiemanager het niet verantwoord vindt je kind langer op te vangen, wij ervan uitgaan dat je direct actie

onderneemt en je kind komt halen of laat ophalen. Ook wanneer een consult bij de huisarts gewenst is, word je verzocht je kind hiervoor op te halen. Alleen indien je niet bereikt kan worden en bij vermoeden van ernstig ziek zijn zal de pedagogisch medewerker dit doen.

#### Infectieziekten en besmettelijke ziekten en vaccinaties

Wanneer je kind een besmettelijke ziekte of een infectieziekte heeft, word je verzocht dit te melden op het KDV. TintelTuin volgt de richtlijnen 'Informatie over ziektebeelden voor kinderdagverblijven, peuterspelen en buitenschoolse opvang; Deze richtlijnen zijn opgesteld door de Landelijke Centrum Hygiene en Veiligheid (LCHV) Infectieziektebestrijding (LCI) en worden uitgegeven door het RIVM en de GGD. Dit kan betekenen dat je kind tijdelijk niet op het KDV mag komen om verdere besmetting te voorkomen. Wanneer je kind niet meedoet aan het vaccinatie programma, wijzen wij je erop dat het risico op besmetting groter is door de situatie die het verblijven op een KDV met zich meebrengt.

#### Hoofdluis

Wanneer er hoofdluis op de groep van je kind wordt geconstateerd, informeren wij altijd de ouders, verzorgers van het betreffende kind. Deze worden gevraagd het kind zo snel mogelijk te behandelen. Dat kan op de volgende manieren:

1. De uitkambehandeling: twee weken lang het haar dagelijks doorkammen met een fijntandige kam.

2. De uitkambehandeling in combinatie met antihooftluismiddel

Als er een antihooftluismiddel wordt gebruikt, is het belangrijk om ook dan het haar twee weken lang dagelijks te kammen met een fijntandige kam. Als er een antihooftluismiddel met de stoffen malathion of permetrine wordt gebruikt, is het mogelijk dat de hoofdluis ongevoelig (resistent) is geworden. Behandel dan met een antihooftluismiddel op basis van dimeticon, want daartegen is geen resistentie mogelijk. Kam het haar dagelijks nauwkeurig met een fijntandige kam. Dit is erg belangrijk voor het slagen van de behandeling.

3. Behandeling met de AirAllé. Dit speciale apparaat doodt de luizen en eitjes door ze uit te drogen. De AirAllé is ook geschikt voor haarsoorten die moeilijk te kammen zijn. Een behandeling met de AirAllé kan alleen door professionals worden gedaan bij kinderen ouder dan 4 jaar.

#### Overige maatregelen:

We vermelden met een bericht in de ouderapp dat er op de locatie hoofdluis heerst. Je kunt je kind dan zelf nakijken. Luizen verspreiden zich door van het ene haar naar het andere haar te lopen. Een hoofdluis die niet meer op een hoofd zit, kan niet lang overleven. Er zijn daarom weinig aanwijzingen voor verspreiding via beddengoed of jassen. Het effect van maatregelen zoals het wassen van beddengoed, knuffels, jassen en het stofzuigen van de auto is dan ook onvoldoende bewezen. Ook het gebruik van een luizencape of luizenzak draagt niet bij aan het voorkomen van de verspreiding van hoofdluis.

#### Kun je met hoofdluis naar school, sportclub of kinderopvang?

Ja, er is geen reden om thuis te blijven nadat de persoon met hoofdluis behandeld is. Wel is het belangrijk om het te melden op school, sportclub of kinderopvangcentrum, zodat ouders de klas- of groepsgenoten ook kunnen controleren. Wanneer er veel kinderen met hoofdluis op een groep zijn, vragen wij de GGD om advies. Meer info over hoofdluis: <https://www.rivm.nl/hoofdluis>

#### 2.10 Medicijnenbeleid

TintelTuin volgt de richtlijnen van het RIVM, namelijk: in principe worden er op het KDV geen medicijnen verstrekt tenzij er een medische noodzaak bestaat vanuit de gezondheidstoestand van het kind. Of sprake is van een medische noodzaak wordt bepaald door een arts. Dit blijkt uit

het feit dat op de betreffende medicijnverpakking een apothekersetiket met vermelding van de naam van de arts aanwezig is. (Een uitzondering vormen een aantal zelfzorg medicijnen, die in overleg met de locatiemanager gebruikt mogen worden. Dit geldt voor Arnica zalf, zalfjes tegen rode billen, druppeltjes tegen pijn bij doorkomende tandjes en zoutoplossing als neusspray bij verkoudheid (geen Otrivin 1m/ml neusspray tenzij op voorschrift arts). Als medicijnen op het KDV gegeven worden, moeten de risico's voor een ziek kind, de andere kinderen en de medewerkers beperkt zijn. Dit ter beoordeling van de locatiemanager. Vanzelfsprekend verdient het de voorkeur om zoveel mogelijk te proberen het medicijn op tijden te geven dat het kind thuis is. Ouders moeten bereikbaar zijn voor vragen van TintelTuin medewerkers over het medicijn/de ziekte/de bijwerkingen. Alvorens het op het KDV toe te kunnen dienen, geven ouders het medicijn eerst zelf een keer thuis.

#### Voorwaarden

Bij het verstrekken van medicijnen moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan: Daar waar een medicijn verstrekt wordt, wordt er door de ouder altijd een medicijnverklaring getekend, waarin wordt vastgelegd dat de ouder verantwoordelijk is en dat de medewerkers niet verantwoordelijk gesteld worden. Soms zal het nodig zijn ook een instructie te ontvangen over hoe een medicijn moet worden toegediend. Wij verwachten van pedagogisch medewerkers dat zij, indien ze niet weten hoe een medicijn toegediend moet worden, dit navragen bij een collega. Indien niemand weet hoe toediening moet, dan worden de ouders gebeld. Aan ouders wordt gevraagd bij het voorschrijven van medicatie door een arts, rekening te houden met het beleid van TintelTuin t.a.v. medicijnverstrekking.

In de praktijk ziet dit er als volgt uit: de pedagogisch medewerker zal altijd even overleggen met haar locatiemanager (of vervanger) over ziekte en medicijntoediening. Als je bijvoorbeeld om 7 uur 's morgens komt, dan zal de pedagogisch medewerker je vragen alvast het formulier toedienen medicijnen in te vullen, en zodra haar locatiemanager er is, even overleggen. De afspraak wordt gemaakt dat wij je bij vragen nog even bellen.

#### Voorbehouden handelingen volgens de Wet Big

Voorbehouden handelingen volgens de Wet Big (bijvoorbeeld het geven van injecties bij diabetes) doen we in principe niet; deze moeten altijd door ouders/ verpleegkundige of arts uitgevoerd worden. Inzet van een wijkverpleegkundige of het Team Thuiszorgtechnologie (Evean) kan een oplossing zijn om kinderen op te vangen die extra zorg nodig hebben door middel van een voorbehouden of afgeleide handeling.

Medische handelingen mogen alleen uitgevoerd worden in overleg en met instemming van de locatiemanager. De locatiemanager overlegt dit met de clustermanager. In het ziektebeleid van TintelTuin zijn hierover nadere maatregelen beschreven bijvoorbeeld: voor deze handelingen wordt eventueel een aanvullende plaatsingsovereenkomst getekend en gaat vergezeld van een instructie door een arts/verpleegkundige. Wanneer hier kosten aan zijn verbonden, kunnen deze worden doorberekend aan de ouders. Wanneer de vraag naar deze handelingen ontstaat, wordt altijd een afspraak gemaakt en wordt het beleid met de ouders besproken.

#### 2.11 Slapen

##### Inbakeren

Sommige baby's slapen rustiger als zij worden ingebakerd. De begrenzing die zij ervaren door het inbakeren, heeft op deze baby's een rustgevendende werking. Als ouders goede ervaringen hebben met het inbakeren, willen ze meestal ook graag dat hun baby op het KDV wordt ingebakerd. Indien de werkzaamheden dit toelaten, staat TintelTuin hier welwillend tegenover. Er zijn echter ook risico's verbonden aan het inbakeren van baby's. Bij te strak inwikkelen kan de ademhaling

gehinderd worden, bij te los wikkelen kunnen kinderen zich vastdraaien en te lang doorgaan kan leiden tot motorische stoornissen. Inbakeren wordt afgeraden bij koorts en de eerste 24 uur na een vaccinatie, bij (mogelijke) heupdysplasie en bij ernstige luchtweginfectie. Om deze risico's zo klein mogelijk te houden, stelt TintelTuin de volgende voorwaarden:

- De locatiemanager van de locatie acht het, gezien de werkdruk en andere factoren, mogelijk om positief op het verzoek in te gaan.
- Elke pedagogische medewerker die een baby inbakert, moet daarvoor een training hebben gevolgd door een deskundige.
- De ouders zorgen zelf voor training van de pedagogisch medewerkers en de kosten in overleg met de locatiemanager.
- Er wordt alleen gewerkt met een door de GGD goedgekeurde inbakerdoek (we maken geen gebruik van inbakerslaapzakken, hiernaar is nog geen goed onderzoek geweest. De GGD adviseert daarom deze niet te gebruiken). De ouder dient de doek zelf mee te nemen.
- Ouders dienen een verklaring te tekenen.
- Regelmatig moet worden afgewogen om inbakeren voor de betreffende (nog) effectief is. Daarom is de inbakerverklaring drie weken geldig, met mogelijkheid tot verlenging.
- Kinderen mogen worden ingebakerd tot het moment dat zij gaan draaien. Maximaal mag een kind tot de leeftijd van 6 maanden ingebakerd worden mits het kind nog niet kan draaien.

#### Slaaphouding

Wiegendood is het plotseling en onverwacht overlijden van een ogenschijnlijk gezonde baby, meestal in zijn of haar slaap. Wordt tijdens een uitgebreid onderzoek geen verklaring voor de plotselinge dood gevonden, dan spreekt men van wiegendood. Wiegendood heeft niet één oorzaak, wel zijn er risicofactoren te benoemen die in combinatie wiegendood tot gevolg kunnen hebben. Om het risico van wiegendood zo klein mogelijk te houden, worden binnen de kinderdagverblijven van TintelTuin maatregelen genomen met betrekking tot:

- Veiligheid rondom slapen (bijvoorbeeld geen losliggende elementen in het bedje)
- Binnenklimaat van de slaapomgeving (bijvoorbeeld controle op de temperatuur en ventilatie)
- Controle op slapende kinderen (bijvoorbeeld regelmatige check, gebruik babyfoon)
- Kinderen worden niet op de buik te slapen gelegd, ook niet als de ouder hiervoor toestemming wil geven.
- Kinderen worden niet in een wandelwagen te slapen gelegd.
- Op sommige locaties wordt gebruik gemaakt van buitenbedjes voor de allerjongsten. Hiervoor wordt vooraf toestemming gevraagd aan de ouders.

Deze maatregelen zijn vastgelegd in een werkinstructie voor de pedagogisch medewerkers.

#### 2.12 Ruildagen

Bij TintelTuin kun je ruildagen aanvragen. Bij het aanvragen van een ruildag geef je via de Konnect ouderapp of het ouderportaal [tinteltuinkinderopvang.nl](https://tinteltuinkinderopvang.nl) de datum op van de afwezige dag en van de gewenste aanwezige dag. Bij de afwezige dag geef je aan welke dagdelen het kind afwezig is. Bij de gewenste aanwezige dag kies je de gewenste dagdelen. Vervolgens kan je meteen aangeven of er een vervalmoment moet gelden en kan je een opmerking voor de organisatie invullen. Je kunt de aanvraag direct indienen; deze wordt dan ter beoordeling aan de locatiemanager aangeboden.

TintelTuin specifieke regels:

- Je kan maximaal 30 dagen van tevoren ruiling aanvragen.

- Tussen de te ruilen dag en de dag waarnaar toe geruild wordt, mag max. 28 dagen zitten.
- TintelTuin laat uiterlijk 14 dagen van tevoren weten of de ruiling door kan gaan of niet. In de praktijk zal het vaak zo zijn dat er korter van tevoren pas uitsluitel gegeven kan worden i.v.m. de personele beschikbaarheid. De locatiemanager beoordeelt dit.
- TintelTuin kan een tegenvoorstel doen voor een andere groep. Je hebt 24 uur de mogelijkheid om op deze mogelijkheid te reageren. Anders vervalt het voorstel.
- (School)vakantieperiodes vallen buiten de regeling.
- Een ruiling mag alleen gedaan worden naar een zelfde opvangproduct, dus BSO naar BSO, VSO naar VSO en Vakantie BSO naar Vakantie BSO.
- Een korte BSO middag ruilen voor een lange BSO middag mag wel.
- Je mag maximaal 12 keer per jaar een dag ruilen.
- Je hebt maximaal 15 minuten de tijd om een ruiling te annuleren als je een fout hebt gemaakt.
- Je hebt 30 dagen om een ruiling te annuleren

De locatiemanager (of gedelegeerde medewerker) bekijkt de aanvragen uiterlijk 14 dagen van tevoren (afspraak binnen TintelTuin) waarbij de volgende beslissingen kunnen worden genomen:

- De locatiemanager keurt de ruiling af. Het kind komt gewoon op de oorspronkelijke dag.
- De locatiemanager keurt de ruiling goed. De ouder heeft geen mogelijkheid tot annuleren. Het kind wordt afgemeld voor de oorspronkelijke dag en aangemeld voor de nieuwe dag. Als de locatiemanager goedkeurt is alles definitief en kan de ouder zich dus niet meer bedenken, en kan de oorspronkelijke dag ingevuld worden door een ander kind.
- De locatiemanager doet een tegenvoorstel. De ouder heeft 24 uur om op het tegenvoorstel in te gaan anders vervalt het tegenvoorstel en komt het kind gewoon op de oorspronkelijke dag. Als de ouder het tegenvoorstel goedkeurt is alles definitief en kan de ouder zich dus niet meer bedenken.

Als de locatiemanager eerder dan 14 dagen van tevoren al de ruiling goedkeurt, dan heeft de ouder tot 14 dagen voor de eerste datum van de ruiling (vervallen of nieuwe dag) de mogelijkheid om zich te bedenken en te annuleren.

### 2.13 Mogelijkheden voor halve dagopvang

Op een zeer beperkt aantal locaties van TintelTuin is ook halve dagopvang mogelijk. Vraag naar mogelijkheden bij de afdeling relatiebeheer.

### 2.14 Wijzigingen in de opvang

Wil je de opvang van je kind uitbreiden? Geef dit dan via een e-mail door aan je contactpersoon van de afdeling relatiebeheer. Wil je in dagen verminderen, dan geldt een opzegtermijn van een maand. Zie hiervoor de Algemene Voorwaarden. Er zijn omstandigheden, waaronder TintelTuin de opvang van de kinderen verplaatst naar een andere locatie. Dit kan bijvoorbeeld kortdurend zijn tijdens vakanties en calamiteiten en langdurend tot structureel in verband met bijvoorbeeld renovaties, afloop van een huurcontract en bij terugloop van het aantal kinderen op een locatie, waardoor de opvang op de betreffende locatie niet langer rendabel is.



### **3 Informatie bij het einde van de plaatsing**

#### **3.1 Overdracht naar de basisschool en buitenschoolse opvang**

Als je kind 4 jaar wordt, gaat hij of zij naar de basisschool. Het is belangrijk dat de overgang soepel verloopt. Daarom stellen veel scholen prijs op een overdracht. Voor deze overdracht vragen wij je toestemming.

Korte tijd voordat je kind naar de basisschool gaat, wordt hierover een gesprek gevoerd met de ouders. Dit kan samenvallen met een 15-minutengesprek. In dit gesprek wordt het overdrachtsformulier met de ouders besproken en wordt gevraagd of zij toestemming willen geven om de gegevens door te sturen naar de basisschool waar hun kind naar toe gaat. Ook wordt besproken hoe een warme overdracht naar de buitenschoolse opvang gerealiseerd kan worden.

#### **3.2 Opzeggen**

De opvang bij een kinderdagverblijf loopt automatisch tot de vierde verjaardag. In dit geval hoef je niet op te zeggen. Wordt je kind in een schoolvakantie vier jaar? Dan kun je een verzoek indienen om zijn of haar plekje te verlengen tot aan het einde van de vakantie. Uiteraard is dit alleen mogelijk als er plek is, omdat over het algemeen het vrijkomende plekje direct wordt ingepland voor een ander kind. Hoe eerder je aangeeft dat je graag wilt verlengen, des te groter de kans dat dit ook lukt. Een garantie kan echter nooit worden gegeven. De aanvraag tot verlenging kan per e-mail of telefonisch. Je contactpersoon bij de afdeling relatiebeheer en de locatiemanager stemmen je verzoek met elkaar af.

Wanneer je kind het kinderdagverblijf vóór het vierde jaar verlaat, dien je rekening te houden met de opzegtermijn van een maand. De opzegging dient schriftelijk (brief/ mail) te gebeuren bij je contactpersoon van de afdeling relatiebeheer.

#### **3.3 Aanmelden voor de buitenschoolse opvang (BSO)**

Je kunt je kind aanmelden voor de BSO vanaf de 3<sup>e</sup> verjaardag. De keuze van de BSO is verbonden aan de school die je kiest voor je kind. Bij een gekoppelde school wordt het vervoer van je kind naar de BSO door TintelTuin verzorgd. Kies je een BSO locatie, die niet gekoppeld is met de school van je kind, dan komt je kind zelf naar de BSO of zorg je er zelf voor dat je kind op de BSO wordt gebracht. Wanneer je na het kinderdagverblijf gebruik gaat maken van buitenschoolse opvang, adviseren wij je om de einddatum van het kinderdagverblijf en de startdatum van de buitenschoolse opvang op elkaar af te stemmen. Je kinderopvangtoeslag blijft dan doorlopen. Je hoeft dan alleen een wijziging door te geven.

## 4 Oudercontacten

### 4.1 Oudergesprekken

Bij het halen en brengen

Bij het brengen en halen van je kind is er natuurlijk de gelegenheid om met de pedagogisch medewerkers te praten over je kind. Wij vinden deze informatie-uitwisseling met ouders erg belangrijk.

15-minuten gesprekken

Naast deze korte momenten van overleg vinden wij het eveneens belangrijk om af en toe uitgebreider de tijd te hebben om met je te praten over de ontwikkeling van je kind. Tijdens deze oudergesprekken (de zogenaamde 15-minuten gesprekken) wisselen we informatie uit over je kind, bespreken we hoe het zich voelt in de groep en vragen we of je tevreden bent over de gang van zaken op ons KDV. De 15-minuten gesprekken worden gevoerd aan de hand van een verslag over je kind dat de pedagogisch medewerker van te voren heeft geschreven en dat je na afloop mee naar huis krijgt.

Voor deze gesprekken maken we een planning en nodigen je volgens deze planning uit. Deze gesprekken zijn meestal in de avonden omdat de pedagogisch medewerkers overdag op de groepen zijn. Graag vragen wij je begrip hiervoor. Wij rekenen op je komst! Naast de uitnodigingen voor de vijftien minuten gesprekken, maken wij altijd een afspraak met je wanneer je kind wordt overgeplaatst of doorstroomt naar een andere groep.

Als wij ons zorgen maken over je kind, dan willen wij dat graag met je bespreken. Misschien is er een logische verklaring, of is er wat extra tijd en aandacht nodig om de reden van ongerustheid helder te krijgen. Het beleid van TintelTuin biedt hier handvatten voor (beleid welbevinden van kinderen, beleid kinderen met opvallend gedrag). Je mag ons daarnaast altijd om een afspraak vragen, wanneer je zaken over de kinderopvang met ons wilt bespreken.

### 4.2 Op tijd signaleren en alert reageren

Opgroeien, opvoeden en ontwikkelen gaat met vallen en opstaan. Bij ieder kind. Door het tijdig signaleren en alert reageren op opvallend gedrag van jonge kinderen worden hun mogelijkheden enorm vergroot. Bij TintelTuin zijn we mede-opvoeders, wij werken met je samen en doen alles wat nodig is om de ontwikkeling van je kind te bevorderen.

Alert4You op het kinderdagverblijf

TintelTuin doet mee met het landelijke programma Alert4you. Daarin werken we nauw samen met andere opvoedexperts van de Ouder- en Kindcentra en Spirit. Zij helpen kinderen en gezinnen die problemen ondervinden met opgroeien en opvoeden in Amsterdam, Zaanstreek en Waterland. De medewerkers van Alert4you ondersteunen onze pedagogisch medewerkers met hun kennis, als coach en collega, om opvallend gedrag van kinderen optimaal te signaleren en te begeleiden.

Wanneer een kind bij ons op het kinderdagverblijf opvallend gedrag laat zien, dan volgen wij ons interne protocol: we overleggen met elkaar, en natuurlijk met jou. Een mogelijke volgende stap is dat we de hulp in willen schakelen van de orthopedagogisch coach van Alert4you. Wij zullen je daarover altijd vooraf, in een gesprek, informeren. Pas na je toestemming zal de orthopedagogisch coach van Alert4You worden ingezet om je kind op de groep te observeren en de pedagogisch medewerkers te coachen in de begeleiding van je kind. Voor meer informatie kun je contact opnemen met de locatiemanager van je kinderdagverblijf.

## Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Vanaf het voorjaar 2011 is elke kinderopvangorganisatie verplicht een Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te hebben. TintelTuin heeft hiervoor de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, zoals ontwikkeld door de Branchevereniging in samenwerking met BOinK, GGD, JSO, ministerie SZW en ministerie van Volksgezondheid, aangepast aan de eigen organisatie. 'Veilig Thuis' is het meldpunt voor meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling. In de Meldcode is nu ook verplicht gesteld dat kinderopvangorganisaties contact opnemen met een vertrouwensinspecteur, als er een vermoeden bestaat van een geweld of zedendelict door een medewerker jegens een kind. Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid dat ook ouders contact op kunnen nemen met de vertrouwensinspecteur en externe vertrouwenspersonen.

### 4.3 Ouderavond

Tijdens de ouderavond willen wij je de gelegenheid bieden om met ons wat dieper in te gaan op de dagelijkse gang van zaken op onze locaties. Ook kan het zijn dat wij een onderdeel uit het TintelTuin beleid aan de hand van praktische voorbeelden willen toelichten. Ouderavonden geven ons de gelegenheid om wat uitgebreider met je van gedachten te wisselen en elkaar beter te leren kennen. De praktijk leert dat ouders het bovendien leuk vinden om met de ouders van de andere kinderen ervaringen uit te wisselen. Wij nodigen je van harte uit!

### 4.4 Nieuwsbrief, email berichten en whatsapp

Het belangrijkste communicatiemiddel van onze medewerkers is de ouder app/het ouderportaal. Hierin worden bijvoorbeeld berichtjes, foto's, dagverslagjes en goedkeuringen (bijv. van extra aangevraagde dagen) gemeld. Periodiek geven de locatiemanagers een nieuwsbrief uit, waarin zij ouders op de hoogte stellen van belangrijke zaken die zich voordoen op de locatie. Ook kunnen zij gebruik maken van email om je op de hoogte te stellen van nieuws over je kind over de locatie die je kind bezoekt. Daarnaast geeft TintelTuin, indien er nieuws is, een digitale nieuwsbrief uit met informatie over TintelTuin.

### 4.5 Ouderportal en ouderapp

Speciaal voor onze ouders/verzorgers hebben wij een ouderportal ontwikkeld, genaamd: Mijn TintelTuin. De ouderportal bied je de mogelijkheid om op elk gewenst moment je gegevens te raadplegen, gegevens te wijzigen of een nieuwe inschrijving te doen. Mijn TintelTuin heeft als voordeel dat je direct inzicht hebt in je persoonlijke gegevens, kindgegevens, facturen, jaaropgaven en opvangwensen. Je ontvangt dus geen facturen per post, maar je kunt alle facturen overzichtelijk terugvinden in de ouderportal.

## **Inlogprocedure**

Om in te loggen op de ouderportal ga je naar onze website [tinteltuin.nl](http://tinteltuin.nl). Rechts-boven zie je mijn.tinteltuin.nl. staan, hier kun je inloggen in de beveiligde omgeving. Je kunt ook direct naar [tinteltuin.ouderportaal.nl](http://tinteltuin.ouderportaal.nl) gaan. Je logt in met het bij ons bekende email adres. Vervolgens vraagt je via 'wachtwoord vergeten' een wachtwoord aan.

\*Indien wij niet beschikken over je e-mailadres en/of wanneer je nog vragen hebt, verzoeken wij je contact met ons op te nemen op telefoonnummer 088 - 0780780.

Heb je een opmerking, idee of compliment?

Ook kunt je via de website van TintelTuin je opmerking, idee of compliment kenbaar maken. Je reactie wordt doorgeleid naar een afdeling of functionaris binnen TintelTuin.

#### TintelTuin en social media

TintelTuin maakt gebruik van social media. TintelTuin heeft een Facebook en LinkedIn account. Facebook zetten we regelmatig in om nieuwtjes over TintelTuin te delen met de rest van de wereld. Ouders kunnen ons volgen via: [www.facebook.com/tinteltuin](https://www.facebook.com/tinteltuin).

Enkele locaties hebben een eigen Facebookpagina. Deze locatiepagina's worden gebruikt om nieuws en activiteiten over de locatie te verspreiden onder ouders van de betreffende locatie. Alleen deze worden als volger geaccepteerd. Op het moment dat een locatie start met een Facebookpagina worden ouders uiteraard op de hoogte gebracht.

#### 4.6 Medezeggenschap ouders

TintelTuin streeft ernaar op elke locatie een oudercommissie te hebben. Voor locaties met maximaal 50 kindplaatsen, waar het na aantoonbare inspanning niet gelukt is om een oudercommissie in te stellen, moet gebruik gemaakt worden van van 'ouderraadpleging'.

#### 4.7 Klachtenprocedure TintelTuin

Wanneer je een klacht heeft over de kinderopvang, waarderen wij het erg indien je deze bespreekt met de pedagogisch medewerkers, de locatie- of de clustermanager. TintelTuin kent een interne en externe klachtenprocedure. Meer informatie over de klachtenprocedure op de website van TintelTuin..

## **5 Veiligheid en verantwoordelijkheid**

### **5.1 Ongevallen**

Mocht er een ongeval plaatsvinden met je kind, dan probeert de pedagogisch medewerker zo snel mogelijk contact met je op te nemen. Op het moment dat wij je niet kunnen bereiken, ondernemen de pedagogisch medewerkers zelf actie. Indien nodig bellen wij je huisarts. Mocht het nodig zijn dat het kind naar de spoedeisende hulp moet, gaat een van de pedagogisch medewerkers er samen met uw kind naar toe. Een andere pedagogisch medewerker probeert je dan te bereiken en op de hoogte te brengen. De pedagogisch medewerkers vullen naar aanleiding van het ongeval een ongevallenregistratieformulier in. Dit wordt gedaan om te kunnen bepalen of desbetreffend ongeval vaker kan plaatsvinden en/ of er preventieve maatregelen genomen moeten worden om een soortgelijk ongeval te voorkomen.

### **5.2 Vervoer van kinderen**

Wij vinden het belangrijk dat kinderen veel buiten spelen. Naast het spelen in de tuin van het KDV worden er ook spontane uitstapjes met de kinderen gemaakt. Wij gaan bijvoorbeeld naar het park of naar de winkel. Bij het maken van dit soort uitstapjes word je vooraf niet altijd apart geïnformeerd. Bij uitstapjes met de auto of het openbaar vervoer vragen wij per gebeurtenis toestemming aan ouders. Kinderen mogen alleen in een auto worden vervoerd, wanneer zij op de achterbank zitten in een goedgekeurd zitje of met een autogordel. De chauffeur dient een inzittendenverzekering te hebben afgesloten voor de auto die wordt gebruikt.

### **5.3 Schade/ vermissing aan eigendommen**

Wij gaan zorgvuldig om met de eigendommen van je kind. Wij zijn echter niet aansprakelijk voor het verlies en schade van/aan de kleding, sieraden en speelgoed en andere bezittingen van je kind. Het achterlaten van privé eigendommen is geheel voor eigen risico.