



CALIMERO  
Kinderopvang

## Welkom bij Calimero Kinderopvang

Voor u ligt de informatiemap van Calimero Kinderopvang. We vinden het leuk dat u interesse heeft in Calimero Kinderopvang en geven u graag inzicht in het reilen en zeilen bij onze **kinderopvang** opvang in Winsum.

In dit informatieboekje komen alle onderwerpen aan bod die u als ouder 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.calimerokinderopvang.nl](http://www.calimerokinderopvang.nl)

Anneke Carmio  
Tel: 06-28490633

Onderdendamsterweg 43a  
LRK dagopvang 225158413  
LRK BSO 387245091

*Er is voor gekozen om met één formulier te werken voor de verschillende vormen van aanbod binnen kinderopvang. De teksten zijn aan de kleur te herkennen waar ze bijhoren, algemeen – **kdv** – **bsv**.*



## Inhoud

Welkom bij Calimero Kinderopvang	1
Inhoud	2
Calimero Kinderopvang	3
Openingstijden	3
Het Pedagogisch beleidsplan	4
De visie in de dagelijkse praktijk	4
Groepsindeling	5
Dagindeling	5
Vervoer van de school naar Calimero Kinderopvang	6
Bringen en ophalen	6
Voeding	6
Wat neemt u zelf mee?	7
Ziekte of verhindering	7
Vakanties	7
Verjaardagen	8
Beleid veiligheid	9
Communicatie met ouders	10
Contact met ouders / verzorgers	10
Oudercommissie	10
Privacyrichtlijnen	10
Voertaal	9
Klachtenprocedure	11
Interne klachtenprocedure:	11
Externe klachtenprocedure	11
Organisatie	12
Organisatiebeleid	12
Contact	12
Personeel	12
Stagebeleid	12
Tarieven	12
Plaatsings-en betalingsprocedure	13
Aanmelding en plaatsing	13
Betaling	13
Vakantieopvang	13
Opzegging	13
Extra dagdeel en ruilen	13



## Calimero Kinderopvang

Het pedagogisch beleid is toegespitst op de pedagogische visie van Calimero Kinderopvang waarin het volledig mens mogen zijn\* centraal staat volgens een evenwichtige benadering. Bewust professioneel contact maken is de rode draad binnen de gehele onderneming. Zowel op de pedagogische werkvloer als in de gehele organisatorische bedrijfsvoering.

De uitgangspunten zijn hierbij:

Bewust contact maken met de ander

Bewust (kinderen) zien en gezien worden

Bewust horen en gehoord worden

Bewust volgen en gevolgd worden

Bewust stimuleren en gestimuleerd worden

Bewust begrenzen en begrensd worden

Bewust respecteren en gerespecteerd worden

Bewust accepteren en geaccepteerd worden

Bewust erkennen en erkend worden

Bewust veiligheid en geborgenheid bieden, zich veilig en geborgen voelen

\*Volledig mens mogen zijn

Wanneer de mens de mogelijkheid heeft tot individuele groei en ontwikkeling zal de kwaliteit en de kracht van deze persoon optimaal tot uiting kunnen komen in een groep. Dit is een waardevolle aanvulling op sociaal gebied. Het individu is krachtig en dus samen sterk. Het ontwikkelen en bevorderen van de persoonlijke en sociale competentie.

In de hierboven genoemde uitgangspunten zijn de elementen op het gebied van de natuurbeleving en omgang met dieren ingebed en dus absoluut onmisbaar voor de optimale ontwikkeling van kinderen.

## Openingstijden

Calimero Kinderopvang is op maandag tot en met vrijdag geopend van 06.45 uur tot 18.00 uur.

Locatie: Groene School Onderdendamsterweg 43a 9951 TD Winsum

*(Afname is mogelijk met een minimale afname van 8 uur per week)*

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

De buitenschoolse opvang van Calimero Kinderopvang is op maandag tot en met vrijdag geopend.

Locatie: Basisschool de Piramiden

*(Afname is mogelijk per dagdeel. Er is een minimale afname van 3 uur per week)*



## Het Pedagogisch beleidsplan

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

Calimero Kinderopvang gaat uit van de volgende pedagogische visie:

### **Pedagogische Visie**

Het bewust contact maken met en het dienstbaar kunnen volgen van het kind, de ouder, 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 de anderen, de natuur in onze huidige multiculturele samenleving. Het pedagogisch handelen is gebaseerd op het volledig mens mogen zijn, het welbevinden van de kinderen en medewerkers binnen onze organisatie.

### **Evenwichtige "kindvolgende" benadering**

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

### **Natuurbeleving**

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

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

## De visie in de dagelijkse praktijk

Calimero Kinderopvang is van binnen ruim opgezet. Er zijn drie speelruimtes waar kinderen met een grote variatie aan speelgoed kunnen spelen.

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



# CALIMERO

## Kinderopvang

De buitenschoolse opvang (BSO) is voor kinderen, naast thuis en school, de derde "opvoedingsfeer". De opvang dient daarom zo veel mogelijk in evenwicht te zijn met, en aan te sluiten bij, de opvoedingssituatie thuis. Wij vinden het belangrijk dat de kinderen zich thuis voelen en dat ze, net als thuis, activiteiten kunnen doen die aansluiten bij hun interesses en mogelijkheden. Dan zijn de kinderen in hun evenwicht en vanuit hier kunnen zij zich verder ontwikkelen.

BSO zien we als vrije tijd. Kinderen hoeven dus niet overal aan mee te doen. Er worden regelmatig activiteiten bedacht. De pedagogische medewerkers proberen vooral aan te sluiten bij de ideeën en behoeftes van de kinderen.

*Voorbeeld van activiteiten :*

- *Muziek maken*
- *Dansen*
- *Verkleeden*
- *Televisie kijken*
- *Knutselen*

## Groepsindeling

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

Voordelen van een gemengde groep zijn:

- uw kind hoeft niet van groep te wisselen, en houdt dezelfde pedagogisch medewerkers en vriendjes om hem/haar heen.
- 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).

*Het aantal beroepskrachten dat er op een groep staat wordt berekend via de rekentool: [www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl)  
Dit is de officiële rekentool van de rijksoverheid.*

De naschoolse opvang bestaat uit één groep van kinderen in de leeftijd van 4 –12 jaar. Bij de activiteiten wordt er rekening gehouden met het verschil in leeftijden tussen de kinderen. Ook bij de inrichting en het aanschaffen van speelgoed is er rekening gehouden met de verschillende leeftijden en interesses.

*Het aantal beroepskrachten dat er op een groep staat wordt berekend via de rekentool: [www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl)  
Dit is de officiële rekentool van de rijksoverheid.*

## Dagindeling

Calimero Kinderopvang biedt zowel een vaste structuur als de nodige afwisseling. Er is gelegenheid voor vrij spel, muziek maken, liedjes zingen, knutselen, kringspelletjes en nog veel meer leuke dingen. De activiteiten die gedaan worden, worden afgestemd op de interesses en behoeftes van de kinderen. Kinderen hoeven niet met een activiteit mee te doen.

Calimero Kinderopvang hanteert een aantal vaste momenten gedurende de dag, de zogenaamde 'tafelmomenten'. Deze structuur biedt het kind de nodige houvast tijdens de dag. Daarnaast wordt er tijdens deze momenten aandacht besteed aan het sociale en groepsgebeuren. Zo worden er liedjes gezongen, voorgelezen en kunnen de kinderen hun verhaal doen.

De tafelmomenten zien er als volgt uit:

- 09.30 uur: aan tafel voor wat drinken en fruit
- 11.30 uur: aan tafel voor het middageten met brood en (karne-)melk
- 14.30 uur: aan tafel voor een beker drinken en een koekje
- 16.00 uur: aan tafel voor een beker drinken en een crackertje



De tafelmomenten op de BSO zien er als volgt uit:

15.30 uur: aan tafel voor een broodje en drinken

16.30 uur: aan tafel voor een beker drinken en een koekje

## Vervoer van de school naar Calimero Kinderopvang

Calimero Kinderopvang regelt het vervoer van de school naar de kinderopvang. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de Stint, een pedagogisch medewerker haalt zelf de kinderen op.

Er is met de scholen een vast punt binnen de school waar de kinderen zich verzamelen.

De PM-er is herkenbaar aan een oranje veiligheidshesje met de locatiennaam erop.

De kinderen krijgen een zelfde hesje aan zodat voor iedereen duidelijk is dat uw kind naar de opvang gaat.

Wanneer ouders het goed vinden dat hun kind zelfstandig op de fiets naar de BSO komt, willen wij dat graag weten, zodat wij rekening kunnen houden met de binnenkomst van uw kind op de BSO.

## Brengen en ophalen

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.

Tijdens vakantiedagen is het de bedoeling dat u uw kind zelf naar Calimero Kinderopvang brengt.

De BSO is open tot 18.00 uur.

Hierop kan eventueel een uitzondering gemaakt worden, alleen willen we dat graag even van te voren weten.

Het is van groot belang dat u zich aan de ophaaltijden houdt. De sluitingstijd van 18.00 uur is een uiterste tijd. Wij verzoeken u om uw kind(eren) uiterlijk om 17.45 uur op te halen. De pedagogisch medewerker heeft dan nog de tijd om eventuele bijzonderheden aan u over te dragen. OF Er is dan voldoende tijd om de overdracht van de dag te doen en de groepsruimte voor de volgende dag in orde te maken.

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

## Voeding

Het dagverblijf verzorgt het eten en drinken van de kinderen. Dit bestaat uit (karne-) melk, roosvicee, thee, crackers, koekjes, brood, beleg, fruit etc. De kinderen die 's ochtends het dagverblijf bezoeken, hebben thuis al ontbeten maar gebruiken in het dagverblijf aan het einde van de ochtend de lunch.

De kinderen die 's middags komen hebben thuis al geluncht en krijgen halverwege de middag fruit. Flesvoeding voor baby's dient u zelf mee te nemen in een afgemeten hoeveelheid. Dit maken we dan op het dagverblijf klaar. Het is de bedoeling dat u deze voeding in aparte flessen met speen en voorzien van de naam van uw kind meeneemt. Het voedingspatroon voor de baby bespreekt u met de pedagogisch medewerker. Het is (met uitzondering van de flesvoeding voor baby's) niet de bedoeling dat u zelf flessen of bekertjes voor het kind meegeeft.

De BSO verzorgt het eten en drinken van de kinderen. Tijdens de vaste schoolweken geniet uw kind, indien om 12.00 uur uit school, de lunch op de BSO. Het overblijven gebeurt op de school zelf. Voor de vakantieopvang geldt; de kinderen die 's ochtends de BSO bezoeken hebben thuis al ontbeten,



maar gebruiken aan het einde van de ochtend de lunch. De kinderen die 's middags komen hebben thuis al geluncht, zij krijgen in de loop van de middag thee met een koekje en ranja met wat fruit.

## Wat neemt u zelf mee?

Alle kinderen hebben in het dagverblijf een bakje waarin extra kleding worden bewaard. Wilt u één set (meerdere voor baby's) schone kleding meenemen? Luiers hoeft u niet mee te nemen, hier zorgt Calimero Kinderopvang voor.

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.

Het is handig om de eerste keer dat uw kind de BSO bezoekt een setje reserve kleding mee te geven. Wanneer er een streng dieet voor uw kind van toepassing is, raden wij u aan om deze voeding aan uw kind mee te geven en dit aan de pedagogisch medewerker te melden. Het meenemen van eigen speelgoed is geheel voor eigen risico. Vooral de jongere BSO bezoektjes raken gemakkelijk speelgoed of onderdelen ervan kwijt. Vaak gaat dit gepaard met veel kinderverdriet.

## Ziekte of verhindering

Als uw kind ziek is of om een andere reden niet kan komen, verzoeken wij u voor 09.00 uur dit door te geven (06-44743917). Wordt uw kind ziek op de opvang, dan wordt u gebeld om uw kind(eren) te (laten) ophalen. Bij twijfel wordt u ook gebeld om even te overleggen. Eén van de ouders of verzorgers moet altijd bereikbaar zijn. Wanneer dit bijvoorbeeld door uw werkzaamheden niet mogelijk is, dient u een telefoonnummer van een ander opvangadres achter te laten. Een opvangadres achter de hand blijft dus noodzakelijk.

Een kind dat ziek is voelt zich het prettigst bij de ouders thuis. Wanneer uw kind extra verzorging en rust nodig heeft kunt u uw kind het beste thuis houden. In sommige gevallen hebben kinderen een kinderziekte, waar ze niet echt ziek van zijn. Bij kinderziektes hanteren wij de richtlijnen van de GGD. Het hangt van de ziekte af of uw kind naar de {naam kinderopvang} kan komen. Wanneer u twijfelt of uw kind {naam kinderopvang} wel kan bezoeken, kunt u het beste even van te voren bellen. We verzoeken u het altijd door te geven als uw kind een kinderziekte heeft, ook al mag het kind gewoon naar de {naam kinderopvang} toe. De GGD-richtlijnen, met daarin informatie over de ziektes ligt ter inzage bij {naam kinderopvang}. 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 wering bij deze ziekte niet noodzakelijk is, mag het kind gewoon naar de opvang komen. Wel kan het zo zijn dat deze ziekte gevaarlijk is voor zwangere moeders in de eerste helft van hun zwangerschap. Wij willen u vragen om zo vroeg mogelijk aan te geven dat u zwanger bent, zodat wij u kunnen informeren zodra een kinderziekte bekend is die gevaarlijk kan zijn. Uiteraard gaan we hier discreet mee om.

## 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 zoveel mogelijk opgevangen door collega's of vaste invalkrachten.

De BSO is het gehele jaar geopend met uitzondering van de feestdagen.

De BSO kinderen kunnen in de schoolvakanties de hele dag bij Calimero Kinderopvang terecht.

Wanneer er een aanvraag is voor vakantieopvang, en er is verder weinig animo voor vakantieopvang op die dag, dan wordt er samen met ouders naar een oplossing gezocht.



# CALIMERO

## Kinderopvang

Wanneer er kinderen van een school een extra vrije dag hebben (bijvoorbeeld door een studiedag van de leerkrachten), wordt er gekeken of er genoeg animo is om de BSO de hele dag te openen. Wij verzoeken u vriendelijk tijdig uw vakantieplanning door te geven in verband met het inplannen van personeel.

### Verjaardagen

Wanneer een kind jarig is, vinden we het leuk om daar wat aandacht aan te besteden in de groep. U kunt uw kind eventueel een kleine traktatie mee geven. Onze voorkeur gaat uit naar een gezonde traktatie. De pedagogisch medewerkers zorgen voor een alternatief, wanneer er een kindje in de groep is met een voedselallergie.

Het is handig om even met de pedagogisch medewerkers te overleggen wanneer de verjaardag het beste gevierd kan worden. Wanneer u het leuk vindt, kunt u een fototoestel of camera mee geven, zodat wij dit moment voor u kunnen vast leggen.





## Beleid veiligheid

Het veiligheidsbeleid bij Calimero Kinderopvang 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 is noodzakelijk om duidelijk te houden wat een kind kan en mag, hierover worden afspraken gemaakt.

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

Voor de start van de kinderopvang en drie maanden na de melding van de start met kinderopvang, komt de inspecteur van de GGD op locatie langs. De GGD onderzoekt tijdens deze bezoeken of de kinderopvang voldoet aan de eisen vanuit de wet kinderopvang. De inspectierapporten zijn voor ouders ter inzage beschikbaar.

*De GGD inspectierapporten liggen ter inzage op beide locaties.*



## Communicatie met ouders

### Contact met ouders / verzorgers

Buiten de mondelinge contacten en overdracht, wordt ieder kind gevolgd via een zogenaamd kind volgsysteem, waarin de pedagogisch medewerkers de gebeurtenissen van de dag kort zullen beschrijven. Hiervoor wordt een mapje gebruikt. Voor een goede overdracht is het handig als u zelf ook regelmatig in het mapje schrijft. 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. De persoonlijke schriftjes worden totdat de kinderen één jaar zijn dagelijks geschreven.

Vanaf één jaar krijgen de kinderen een map waar de pedagogisch medewerkers zo nu en dan iets in schrijven. In dit mapje worden ook foto's, tekeningen, leuke uitspraken en herinneringen bewaard.

Regelmatig ontvangt u een nieuwsbrief waarin u wordt geïnformeerd over de laatste nieuwtjes binnen onze organisatie. Ook wordt u één keer per jaar uitgenodigd voor een oudergesprek en {naam kinderopvang} organiseert minimaal één keer per jaar een (gezamenlijke) ouderavond of thema-avond. Uiteraard bestaat er de mogelijkheid voor een extra gesprek indien u hier behoefte aan heeft.

De kinderen van de BSO krijgen een map waar de pedagogisch medewerkers zo nu en dan iets in schrijven. In dit mapje worden ook foto's, tekeningen, leuke uitspraken en herinneringen bewaard. Bij het ophalen of brengen kunt u met de leiding kort overleggen over uw kind. Zijn er belangrijke dingen te bespreken die meer tijd vergen of een vertrouwelijk karakter hebben, dan verzoeken wij u telefonisch contact op te nemen met de leiding van de BSO om een afspraak te maken.

### Oudercommissie

Calimero Kinderopvang heeft een eigen oudercommissie. Deze bestaat uit ouders van zowel de dagopvang als de naschoolse opvang. De oudercommissie heeft in het kort de volgende taken:

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

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

### Privacyrichtlijnen

Calimero Kinderopvang werkt volgens de wettelijke privacyrichtlijnen. Elke ouder heeft het recht op inzage, verbetering, aanvulling of verwijdering van persoonsgegevens. In geen geval worden persoonlijke gegevens aan derden verstrekt.

### Voertaal

De voertaal bij Calimero Kinderopvang is Nederlands.



## Klachtenprocedure

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

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

Er zijn twee mogelijke routes die u als ouder/verzorger kunt nemen om uw klacht kenbaar te maken.

### Interne route van de klachtenprocedure:

Bij een klacht kunnen ouders contact opnemen met degene in de organisatie die met de klacht te maken heeft. Ouders kunnen openhartig zijn over hun ontevredenheid. Vaak biedt een eerlijk gesprek al een oplossing. Ouders kunnen hun klacht bij de pedagogisch medewerker kwijt als het gaat om ongenoegen omtrent de omgang van hun kind(eren) door deze pedagogisch medewerker. Bij ongenoegen omtrent organisatorische onderwerpen, of wanneer het gesprek met deze pedagogisch medewerker niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kunnen ouders bij de ondernemer terecht.

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

Wanneer er na het contact tussen de ouder en ondernemer niet tot een succesvolle en bevredigende oplossing kan worden gekomen, kan de ouder zich richten tot Casa4, Ondernemen in Welzijn. Contactpersoon is Anneke Tel – de Vos, tel. 06-22974414, [anneketel@casa4.nl](mailto:anneketel@casa4.nl).

### Externe route van de klachtenprocedure

Wanneer ouders direct zonder tussenkomst van de ondernemer een klacht willen melden of wanneer de voorkeur uitgaat naar een onafhankelijke behandeling, kan de externe klachtencommissie, de SKK, worden ingeschakeld. Dit kan middels een schriftelijke verwoording en onderbouwing van de klacht. Bij de pedagogisch medewerkers kan eventueel een folder worden gevraagd van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK)  
Postbus 398  
3740 AJ Baarn  
Telefoon: 0900-0400034  
e-mail: [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl)  
internet: [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)



## Organisatie

### Organisatiebeleid

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

### Contact

Bij de ondernemer van Calimero Kinderopvang, kunt u terecht voor vragen omtrent facturering, ruilen en extra dagen. Uw vraag stellen via de e-mail heeft de voorkeur. (a.carmio@home.nl)

Voor vragen die het welzijn van uw kind betreffen kunt u het beste het groepsnummer bellen. (06-44743917)

### Personeel

Bij Calimero Kinderopvang wordt uw kind begeleid door enthousiaste, professionele pedagogisch medewerkers. Alle pedagogisch medewerkers hebben een kind-gerichte opleiding gehad. Daarnaast volgen zij elk jaar verschillende trainingen, bijvoorbeeld in het werken met ons pedagogisch beleid. We streven naar zoveel mogelijk continuïteit in een team. Wanneer een pedagogisch medewerker ziek is of een dag vrij heeft, wordt zij vervangen door een vaste invalkracht.

### Stagebeleid

Calimero Kinderopvang 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. Ze 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 een groepje kinderen.

### Tarieven

Het tarief wordt jaarlijks aangepast, hierdoor worden de tarieven apart verstrekt. Voor de tegemoetkoming van de belastingdienst kunt u kijken op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). Hier staat een rekentool waarmee u kunt berekenen wat de opvang uiteindelijk voor u kost.



## Plaatsing- en betalingsprocedure

### Aanmelding en plaatsing

U kunt uw kind(eren) inschrijven door het aanmeldingsformulier, wat bij deze map bijgesloten zit, in te vullen en op te sturen naar Calimero Kinderopvang. 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 {naam kinderopvang} 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.

### Betaling

Het tarief is vastgesteld per uur en dient het gehele jaar, dus ook tijdens uw vakantieperiode, betaald te worden.

Het tarief is vastgesteld per uur en geldt voor het gehele jaar. Het maandbedrag is een gemiddeld bedrag gebaseerd op 41 schoolweken voor de BSO. Omdat de kosten over het hele jaar verspreid worden betaald u ook in de zomervakantie gewoon door.

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

De facturering vindt plaats op de eerste van de maand en geldt voor die maand. Verrekening van extra dagen in die maand worden vermeld op de factuur van de volgende maand.

Calimero Kinderopvang biedt de mogelijkheid om middels een machtiging de betaling automatisch van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Dit gebeurt dan ongeveer 14 dagen na ontvangst van de factuur. Mocht u het niet eens zijn met de factuur dan heeft u ruim de tijd om naar het kinderdagverblijf 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.

### Vakantieopvang

Wanneer u van vakantieopvang gebruik wilt maken kunt u dit enkele weken voor de vakantie aan ons doorgeven.

Calimero Kinderopvang biedt ook de mogelijkheid om vooraf een aantal dagen vakantieopvang in te kopen. De kosten van de vakantiedagen worden dan verspreid over het hele jaar, waardoor er een gemiddeld maandbedrag ontstaat.

Het voordeel is dat u dit maandbedrag bij de belastingdienst kunt doorgeven en dus ook gelijk een tegemoetkoming over de vakantieopvang krijgt.

### Opzegging

Bij vertrek van uw kind(eren) dient u tenminste een opzegtermijn van twee maanden in acht te nemen. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren. Plaatsing gaat in op de eerste of zestiende van de maand. Opzegging gaat in op de vijftiende en op de dertigste of eenendertigste van de maand.

### Extra dagdeel en ruilen

Wanneer u uw kind incidenteel extra wilt laten komen kunt u dit het beste zo vroeg mogelijk aangeven. Of dit mogelijk is hangt af van het aantal kinderen en pedagogisch medewerkers die op deze dag aanwezig zijn. De extra uren worden in rekening gebracht op de factuur van dezelfde maand.



# CALIMERO Kinderopvang

Ook voor incidenteel ruilen van dagdelen is het raadzaam zo vroeg mogelijk te overleggen of dit mogelijk is. Het ruilen van een dagdeel moet in dezelfde week, of de week ervoor of erna, plaatsvinden. Bij ziekte en vakantie is ruilen niet mogelijk. Wanneer een feestdag op een dagopvangdag valt, mag deze wel geruild.

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