

## Algemene informatie



## INHOUDSOPGAVE

* Voorwoord	blz. 2
* Doelstelling	blz. 3
* Locatie	blz. 3
* Openingstijden, absentie-melding	blz. 3
* Vakantieperiode	blz. 4
* Inschrijving, plaatsing, contract	blz. 4
* Wachtlijst	blz. 4
* Wijziging van dagen	blz. 4
* Ruilen van dagen	blz. 5
* Extra dagen	blz. 5
* Uitschrijving	blz. 5
* Babygroep	blz. 5
* Dreumesgroep	blz. 6
* Peutergroep	blz. 6
* Peuter/kleutergroep	blz. 6
* Opvang op tweede stamgroep	blz. 7
* Mentor/coach	blz. 7
* Waar zorgt Twinkel voor	blz. 7
* Waar zorgen ouders/verzorgers voor	blz. 8
* Gewenning van uw kind	blz. 8
* Twinkel tas	blz. 8
* Oudercontacten	blz. 8
* Zieke kinderen	blz. 9
* Kinderen die opvallen	blz. 9
* Verjaardagen	blz. 9
* Roken	blz. 9
* Informatiebord	blz. 9
* Fotoalbums	blz. 9
* Schoenen, pantoffels	blz. 10
* Kinderkapper	blz. 10
* Ouderraad	blz. 10
* Verzekeringen	blz. 10
* Aansprakelijkheid	blz. 10
* Klachtenregeling	blz. 10
* Te laat regeling	blz. 11
* Betaling	blz. 11

## VOORWOORD

Sinds de oprichting van Twinkel in 1993 zijn wij uitgegroeid tot een van de meest succesvolle kinderdagverblijven in de regio. Bij Twinkel worden professionaliteit en ervaring met kinderopvang gecombineerd met aandacht voor creativiteit en individuele ontwikkeling van uw kind.

Twinkel is een particulier kinderdagverblijf met één vestiging in Hoofddorp.

Het kinderdagverblijf is onderverdeeld in acht groepsruimtes:

<b>Babygroep gele ster:</b>	10 kinderen met een leeftijd van 0 tot 1,5 jaar, 3 PM'ers
<b>Babygroep rode ster:</b>	10 kinderen met een leeftijd van 0 tot 1,5 jaar, 3 PM'ers
<b>Dreumesgroep gele ster:</b>	13 kinderen met een leeftijd van 1 tot 2 jaar, 3 PM'ers
<b>Dreumesgroep rode ster:</b>	13 kinderen met een leeftijd van 1 tot 2 jaar, 3 PM'ers
<b>Peutergroep gele ster:</b>	16 kinderen met een leeftijd van 2 tot 3 jaar, 2 PM'ers
<b>Peutergroep rode ster:</b>	16 kinderen met een leeftijd van 2 tot 3 jaar, 2 PM'ers
<b>Peuter/kleutergroep rode ster:</b>	16 kinderen met een leeftijd van 3 tot 4 jaar, 2 PM'ers
<b>Peuter/kleutergroep gele ster:</b>	16 kinderen met een leeftijd van 3 tot 4 jaar, 2 PM'ers

De baby en dreumesgroepen bevinden zich op de begane grond. De peuter- en peuterkleutergroepen bevinden zich op de eerste verdieping.

Deze groepen staan onder leiding van gediplomeerde pedagogisch professionals die zich volledig inzetten voor de zorg en aandacht van uw kind. Twinkel heeft bewust gekozen voor horizontale groepen. Dit komt de rust in de groepen zeker ten goede. De kleine kinderen worden niet omver gelopen door de oudere kinderen en de oudere kinderen worden in hun spel niet belemmerd door de jongere kinderen. Bovendien is het voor een kind altijd weer een uitdaging om naar een volgende groep te gaan; een volgende groep met nieuwe kindjes en nieuw spel- en speelmateriaal.

Kwaliteit staat bij ons voorop!

Kinderen willen zich graag veilig en vertrouwd voelen, maar vooral zichzelf kunnen zijn. Het kinderdagverblijf is in het ideale geval een schakel naar de thuissituatie.

Dit boekje geeft u verder informatie over de doelstelling en huisregels van Twinkel.

Mocht u na het lezen hiervan nog vragen hebben dan kunt u contact met ons opnemen via:

**Tel: 023 - 565 38 60**

Voor algemene vragen :

Voor vragen over planning/plaatsing:

Voor vragen over facturatie:

[info@twinkel.nl](mailto:info@twinkel.nl)

[shemana@twinkel.nl](mailto:shemana@twinkel.nl)

[vincent@twinkel.nl](mailto:vincent@twinkel.nl)

Op al onze diensten zijn de "Algemene voorwaarden voor Kinderopvang" van toepassing.

Deze voorwaarden vindt u terug op onze website [www.twinkel.nl](http://www.twinkel.nl)

Tevens vindt u op onze website de Privacy Policy van Twinkel, lees deze goed door zodat u op de hoogte bent. Bij ondertekening van het contract gaat u akkoord met deze Privacy Policy.

## **DOELSTELLING**

Twinkel is een verlengstuk van thuis, van de gezinssituatie. Veel aandacht wordt besteed aan de ontwikkeling van de kinderen op allerlei gebieden: lichamelijke expressie, creativiteit en sociale ontwikkeling.

Twinkel is een uitbreiding van de belevingswereld van het kind. Het ontmoet er andere kinderen, andere volwassenen, ander spel- en speelmateriaal dan thuis. Twinkel stelt ouders/verzorgers in staat andere bezigheden naast het gezinsleven te ontplooiën, zoals studie of werk. Twinkel is een ondersteuning voor ouders/verzorgers bij vraagstukken bij de opvoeding. Medewerkers met ruime pedagogische ervaring staan ouders/verzorgers hierin bij.

## **LOCATIE**

De ruimtes bij Twinkel zijn ruim opgezet en licht. Veel ruimte is vooral voor peuters en peuterkleuters erg belangrijk. Bij de inrichting van ons kinderdagverblijf hebben wij heel duidelijk rekening gehouden met carapatiënten en kinderen met allergieën, omdat heel veel gezinnen hiermee te maken hebben. Daarnaast is natuurlijk voor ieder kind een schone en hygiënische omgeving belangrijk.

Transparantie is heden dag ook enorm belangrijk. Dit hebben wij hoog in het vaandel staan. Wij bedoelen daar mee: veel glas, veel deuren en een enorme sociale controle binnen het dagverblijf. (het 4 ogen-principe, er kijkt altijd iemand mee)

## **OPENINGSTIJDEN/ABSENTIEMELDING**

Twinkel is geopend van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 18.30 uur.

Twinkel werkt met twee contracten: het reguliere contract van 07:30 uur tot 18:30 uur en het Early Bird contract van 07:00 uur tot 18:00 uur. Bij inschrijven kunt u kiezen tussen een van deze contracten.

Regulier: u kunt uw kind tussen 07.30 uur - 09.30 uur brengen.

Regulier: u kunt uw kind tussen 16.00 uur - 18.30 uur halen.

Early Bird: u kunt uw kind tussen 07.00 uur - 09.30 uur brengen.

Early Bird: u kunt uw kind tussen 16.00 uur – 18.00 uur halen.

Om de rust in de groepen te garanderen, verzoeken wij u zich aan deze tijden te houden.

Een halve dag op Twinkel is:

ochtend van 07.30 uur tot 13.00 uur.

ochtend van 07:00 uur tot 12:30 uur.

middag van 13.00 uur tot 18.30 uur.

middag van 12:30 uur tot 18:00 uur.

Indien uw kind door ziekte of om welke reden dan ook niet naar Twinkel komt, kunt u dit voor 9.30 uur aangeven in het ouderportaal. Klik op het kind waar het om gaat en klik op afmelden. Graag een korte notitie met daarin de reden van afmelden. Er mag ook ten alle tijden gebeld worden naar Twinkel om het kind af te melden.

Indien een kind door u is afgemeld in Jaamo, maar uiteindelijk toch wil komen, dan zal het management haar uiterste best doen om dit plan-technisch mogelijk te maken.

Indien het kind-leidsterratio het niet toe laat, dan behoudt Twinkel te allen tijde het recht om het afgemelde kind te weigeren.

Dit in verband met de geldende regels en de IKK-wet. Als een ander dan u zelf uw kind komt ophalen, vernemen wij dit graag. Anders geven wij uw kind niet mee.

## VAKANTIEPERIODE

Twinkel is gesloten op alle officiële feestdagen (behalve Goede vrijdag). In verband met kerstavond en oudejaarsavond sluiten wij op 24 december en 31 december om 16.00 uur.

## INSCHRIJVING, PLAATSING, CONTRACT

Na een gemaakte afspraak, kunt u vrijblijvend kennis komen maken met ons kinderdagverblijf. U kunt elke werkdag bij ons terecht voor een rondleiding op een tijdstip dat u het beste uit komt. (Tussen 13.00 en 15.00 uur slapen de kinderen dus dan is het wellicht een minder leuk moment om te komen kijken.)

Inschrijven gaat via onze website [www.twinkel.nl](http://www.twinkel.nl)

Na inschrijving ontvangt u een automatische antwoordmail en een gebruikersnaam en wachtwoord om in onze ouderomgeving in te loggen. Deze ouderomgeving is via een website te benaderen maar ook via een app in de appstore. Zoek hier op **Jaamo OuderApp**. Via de homepage van onze site is ook het ouderportaal te benaderen. Via deze ouderomgeving kunt u het contract goedkeuren en uw gegevens wijzigen/bijwerken. Hier vraagt u ook wijzigingen aan, extra dagen, meldt u vakanties, etc.

Bij Twinkel hoeft u geen inschrijfgeld te betalen.

De minimum inschrijving is een dag per week. Maar in het belang van het kind adviseren wij minimaal twee dagen in de week. Op die manier kan een kind veel beter wennen en zich beter ontwikkelen door de continuïteit.

Als uw kind geboren is, ontvangen wij graag een geboortekaartje. U kunt in de ouderomgeving de naam en geboortedatum aanpassen en eventuele wijzigingen betreffende de opvang.

(In geval van een al gerealiseerde plaatsing is Twinkel gerechtigd het contract met onmiddellijke ingang te beëindigen indien daarvoor naar het oordeel van Twinkel redenen van medische en/of sociale aard aanwezig zijn die een bijzondere/speciale zorg of aandacht noodzakelijk maken die niet langer geboden kan worden, dat ter beoordeling van Twinkel).

### **Vaccinaties**

Wij raden aan dat kinderen ingeënt zijn en worden volgens het Rijksvaccinatieprogramma. Maar het is in principe geen verplichting. Wij monitoren de verhouding van wel of niet ingeënte kinderen en waken voor een teveel aan niet ingeënte kinderen. Mocht dit het geval zijn dan bestaat de kans dat uw niet ingeënte kind helaas geweigerd kan worden. Kijk voor meer informatie op de website: <https://rijksvaccinatieprogramma.nl>.

## WACHTLIJST

Indien uw kind op de wachtlijst staat en er komt een plaats vrij voor uw kind dan wordt u hiervan per e-mail in kennis gesteld. De wachtlijst wordt samengesteld op volgorde van inschrijving. Een tweede kind uit een gezin komt bovenaan de wachtlijst.

## WIJZIGING VAN DAGEN

Wijzigen van dagen kan aangevraagd worden in het ouderportaal. Voor **vermindering** van dagen geldt echter **altijd** de opzegtermijn van een maand. De minimale afname voor opvang is een hele dag.

## **RUILEN VAN DAGEN**

Het ruilen van dagen is beperkt mogelijk op Twinkel. Vakantiedagen en/of ziektedagen kunnen NIET geruild worden. Ruilen vanwege een andere reden dan ziekte of vakantie is mogelijk mits deze ruildagen in de zelfde week of een week direct aansluitend vallen. Mocht u een keer willen ruilen, dan kunt u dit verzoek vier weken van te voren in het ouderportaal indienen. Eerder dan vier weken vooraf aanvragen betekent helaas altijd een afkeuring. Of de ruiling mogelijk is hangt verder onder andere af van de grootte van de groep en het aantal pedagogisch professionals dat voor de betreffende dag staat ingepland. (kind-leidsterratio) Het ruilen van een feestdag waarop Twinkel dicht is, is helaas niet mogelijk.

## **EXTRA DAGEN**

Twinkel biedt de mogelijkheid om een extra dag af te nemen. Het bedrag voor een extra dag wordt bijgeschreven op de factuur van de eerst volgende maand. Vraag een extra dag ook aan via het ouderportaal. Maximaal vier weken van te voren, net als bij een ruiling. Het is echter altijd erg druk op Twinkel, houd hier rekening mee. Een extra dag afnemen kan enkel en alleen als de groepsgrootte het toe laat. Een halve extra dag kan ook. Vraag dit ook aan via het ouderportaal. (wederom niet eerder dan vier weken van tevoren) Als een extra (halve) dag is goedgekeurd mag deze nog een week voorafgaand aan de dag worden afgemeld. Wordt deze dag pas later afgemeld, dan wordt deze altijd in rekening gebracht. Afmelden van een goedgekeurde dag dient altijd via een e-mail te gebeuren. Alleen afmelden in Jaamo is niet voldoende.

## **UITSCHRIJVING**

Opzegging van een kindplaats voordat het kind vier jaar is, kan schriftelijk via het ouderportaal en/of mail. Als uw kind tot zijn/haar vierde jaar bij Twinkel blijft, hoeft u zich niet uit te schrijven. Het contract wordt automatisch beëindigd op de dag dat uw kind 4 jaar wordt. Opzeggen kan op ieder moment met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

## **BABYGROEP**

De babygroepen bestaan uit kinderen in de leeftijd van acht weken tot één of anderhalf jaar. Er wordt gekeken naar het kind wanneer hij/zij over kan naar de volgende groep en of het in de planning al haalbaar is. Alle baby's hebben hun eigen dagritme voor slapen en eten. Dit wordt besproken met ouders/verzorgers zodat de pedagogisch medewerkers zoveel mogelijk hetzelfde schema als thuis kunnen aanhouden. Veranderingen van het schema geeft u altijd door aan de PP-er. Zo is de overgang van thuis naar Twinkel zo rustig en geleidelijk mogelijk. De opvolgmelk die wij serveren is BonBebe. De oudere kinderen krijgen rond 09.00 uur water of lichte thee te drinken en fruit. (gepureerd of stukjes) Hierna worden de kinderen verschoond en naar bed gebracht. Rond 11.30 uur wordt er gezamenlijk gegeten met de kinderen vanaf 6 maanden; een warme, biologische maaltijd verzorgd door Spooky. De kinderen vanaf 4 maanden beginnen met een groente hapje. Als alle handjes en mondjes zijn schoon gemaakt, kunnen de kinderen lekker spelen en met de PP'ers knuffelen. De grotere kinderen drinken een fles opvolgmelk van BonBebe. Als het 13.30 uur is, gaan de kinderen voor de tweede keer slapen. Maar dit wisselt ook nog erg per kind. Rond 15.00 uur komen ze weer uit bed, worden ze verschoond en is het tijd voor wat drinken (water of thee) en eten zij yoghurt en een koekje. De jongste kinderen hebben hun eigen slaapritme en eettijden van thuis en daar proberen wij natuurlijk zoveel mogelijk rekening mee te houden. Er volgt nog een verschoning en vanaf 16.00 uur kunnen de kinderen worden opgehaald. Om 17.30 uur is er nog een extra verschoning voor de kinderen die er op dat moment nog zijn en wordt er nog wat water gedronken en met de oudere baby's rozijntjes gegeten. Naast deze dagindeling wordt er gespeeld, geknuffeld en aandacht besteed aan ieders persoonlijke ontwikkeling. Er is altijd een vaste, voor het kind herkenbare pedagogisch professional aanwezig. Zo kan er een goede vertrouwensband met het kind worden opgebouwd en onderhouden.

## **DREUMESGROEP**

De dreumesgroepen bestaan uit kinderen in de leeftijd van één tot twee jaar.

De kinderen krijgen rond 09.30 uur wat te drinken en eten fruit, dit varieert per dag. Hierna worden de kinderen verschoond. Rond 11.30 uur wordt er gezamenlijk een warme, biologische maaltijd van Spoony gegeten en water gedronken. De jonge kinderen hebben hun eigen slaaptijden. De oudere kinderen gaan rond 12.30 uur naar bed. Rond 14.30 uur komen ze weer uit bed, worden ze verschoond en om 15:00 uur is het tijd voor wat drinken (water of thee) en het eten zij yoghurt en wat groente zoals komkommer of paprika. Om 16:30 uur gaan wij nog aan tafel om een stukje ontbijtkoek te eten. De laatste verschoonronde is rond 17.00 uur. Om 17.30 uur drinken we nog een keer water en eten we rozijntjes met de latere kinderen.

Naast deze dagindeling wordt er gespeeld, geknuffeld en aandacht besteed aan ieders persoonlijke ontwikkeling. Er wordt geoefend om te gaan lopen, er wordt veel gezongen en er worden woordjes geleerd. Er is altijd een vaste, voor het kind herkenbare PP-er aanwezig. Zo kan er een goede vertrouwensband met het kind worden opgebouwd en onderhouden.

## **PEUTERGROEP**

De peutergroepen bestaan uit kinderen in de leeftijd van twee tot drie jaar. De peutergroep heeft een globale dagindeling met altijd vaste rustmomenten.

Vrij spelen tot 09.30 uur. Daarna volgt een plas- en verschoonronde en wordt er aan tafel gezamenlijk water of thee gedronken en vers fruit gegeten. Aan tafel is er ook altijd gelegenheid om iets te vertellen, een liedje te zingen of een boekje met elkaar te lezen. Tot de gezamenlijke warme maaltijd van 11.30 uur wordt er samen gespeeld, gedanst of geknutseld. Rond 11.30 uur wordt er een warme, biologische maaltijd gegeten en water gedronken. De kinderen worden nog een keer verschoond en gaan dan rond 12.30 uur naar bed. Rond 14.30 uur komt iedereen weer uit bed en is er weer een plas- en verschoonronde. Om 15.00 uur wordt er wat gedronken (water of thee) en een gezonde snack gegeten en wat yoghurt of een cracker met smeerkaas. Om 16:30 uur eten wij met elkaar nog een stukje ontbijtkoek. Rond 17.00 uur is de laatste plas- en verschoonronde. Rond 17.30 uur krijgen de kindjes die later worden opgehaald nog wat water te drinken en rozijntjes te eten.

Er is voldoende speelgoed en ontwikkelingsmateriaal aanwezig. De peuterleeftijd is immers een periode van onderzoeken en ontdekken. Door vooral vrij te spelen met allerlei materialen en met andere kinderen, ontdekt het kind zichzelf en de wereld om zich heen. De PP-er is de spil om de kinderen te stimuleren door het aanbieden van geschikte materialen en ruimte. Bij goed weer wordt er buiten op het speelplein gespeeld.

## **PEUTER/KLEUTERGROEP**

De peuter/kleutergroepen bestaan uit kinderen in de leeftijd van drie tot vier jaar.

Het dagprogramma is vrijwel gelijk aan dat van de peuters. Al zijn deze kinderen natuurlijk al veel zelfstandiger. Om 11.45 uur wordt er door de kinderen opgeruimd en geplast en om 12.00 uur gaan de kinderen aan tafel om een warme, biologische maaltijd te eten en wat te drinken. De kinderen die 's middags nog slapen, gaan rond 13.00 uur naar bed. Om circa 15.00 uur wordt er water of thee gedronken en een gezonde snack gegeten en wat yoghurt of een cracker met smeerkaas. Om 16:30 uur eten wij met elkaar nog een stukje ontbijtkoek. Om 17:00 uur is de laatste plas en/of verschoonronde. Rond 17.30 uur krijgen de kindjes die later worden opgehaald nog wat water te drinken en rozijntjes te eten.

De peuter/kleuter leeftijd is een periode van voorbereiding op het basisonderwijs. Daarom is er voldoende speelgoed en materiaal voor de ontwikkeling aanwezig. Door veel te werken aan verschillende ontwikkelingen, stimuleren wij de vaardigheden voor het basisonderwijs. Creativiteit en spel vinden wij daarin heel belangrijk. En natuurlijk zelfstandig naar het toilet leren gaan.

## **OPVANG OP TWEDE STAMGROEP**

De wet- en regelgeving stelt vast dat een kind op Twinkel in één vaste stamgroep geplaatst wordt. De wet biedt ruimte om tijdelijk af te wijken van deze regel. Met schriftelijke toestemming van de ouders kan (extra) opvang tijdelijk in een andere groep dan de stamgroep van het kind plaatsvinden.

### **Wanneer wordt uw kind in een andere stamgroep geplaatst?**

Uw kind kan incidenteel een dag(deel) of voor een bepaalde periode op een tweede stamgroep geplaatst worden:

- Op uw verzoek, bijv. omdat er geen plek is op verschillende dagen in dezelfde groep bij plaatsing.
- In de ochtend als wij openen op de rode stamgroep. Na arriveren van een tweede of derde PP-er splitsen wij en zal uw kind naar de eigen groep gaan.
- Op het moment dat op rustigere dagen de gele groepen dicht zijn, dan zal uw kind samen met de leeftijdsgenootjes op de rode groep spelen.
- Ten gevolge van de (over- of onder)bezetting op de groep of om pedagogische redenen. De PP-ers op de groep brengen u op de hoogte van een incidentele of tijdelijke wijziging van de stamgroep van uw kind.
- Indien voor een aangevraagde ruildag geen plaats is op de vaste stamgroep van uw kind.
- Indien voor een aangevraagde extra opvangdag geen plaats is op de vaste stamgroep van uw kind.

Er zijn verschillende manieren om uw toestemming eenmalig of voor langere periode te geven voor het plaatsen op twee stamgroepen:

- 1 Met het ondertekenen van het contract.
- 2 Via het formulier toestemming tweede stamgroep.

## **KINDVOLGSYSTEEM EN MENTOR/COACH**

Binnen Twinkel vinden wij het belangrijk dat het kind centraal staat. Om een zo optimaal mogelijke ondersteuning te kunnen bieden, maakt Twinkel gebruik van een zogeheten kind volgsysteem. Het Twinkel-volgsysteem. Elk kind krijgt een vaste pedagogisch professional toegewezen, een zgn. mentor/coach. Deze mentor of coach volgt het kind in zijn ontwikkeling en zorgt voor de coördinatie/afstemming van de wensen en informatie van de ouders, het welzijn van het kind en het beleid van het kinderdagverblijf. Eens per jaar zal de coach een "tien minuten" gesprek inplannen met de ouders en eventueel de coördinator. In het ouderportaal is te zien wie de actuele coach is van uw kind.

## **WAAR ZORGT TWINKEL VOOR**

### **Voeding**

- Opvolgmelk voor de baby's, nummer 1 en 2 van Bon Bébé
- Water en thee
- Vers fruit
- Rijstwafels/soepstengels/creamcrackers
- Gezonde snack (soep, yoghurt, rauwkost, seizoensfruit)
- Maaltijden vanaf 6 maanden van Spoony.

### **Verzorgingsartikelen**

- luiers
- lotiondoekjes
- Sudocreme, zalf tegen rode billetjes
- zonnebrandcrème
- slabbetjes, spuugdoekjes, washandjes
- Tuitbeker

## **WAAR ZORGEN OUDERS/VERZORGERS VOOR**

### **Voeding**

- Dieet of andere voeding indien nodig (bijvoorbeeld borstvoeding of eigen opvolgmelk)

### **Verzorgingsartikelen**

- Grote fles (blijft op Twinkel en wordt dagelijks uitgekookt)
- Reservekleding (in Twinkel tas, zie bladzijde 3)
- Pantoffels vanaf de dreumesgroep (zie blz. 8)
- Slaapzak voor in bed (tot een kind 2 jaar is)
- Eventueel fopspeen (blijft op Twinkel en wordt dagelijks uitgekookt)
- Eventueel knuffeltje of doekje voor in bed

## **GEWENNING VAN UW KIND**

Als uw kind geplaatst wordt, maakt de desbetreffende PP-er ongeveer 3 á 4 weken voordat uw kind bij Twinkel komt telefonisch een afspraak om te komen wennen. Het wennen dient volgens nieuwe wetten te vallen binnen de contractperiode. Omdat Twinkel u niet op hogere kosten wil jagen, zorgen wij dat het contract altijd 1 week eerder in gaat dan u nodig hebt. Deze extra week wordt niet in rekening gebracht maar uw kind is dan wel verzekerd op Twinkel op de wenochtend. Er vindt op die wenochtend dan tevens een kennismakingsgesprek met u, de ouder plaats. In dit gesprek vertelt u de gewoonten en eventuele bijzonderheden van uw kind. Verder ontvangt u een kennismakingsformulier met het verzoek deze in te vullen. Wij hechten belang aan een goede gewenning van uw kind en uzelf. Belangrijk is het dat uw kind een plekje in de groep vindt en zich snel prettig en vertrouwd voelt. Tijdens het wennemoment vragen wij de ouders om even in de keuken te wachten als het kind niet binnen de BKR valt. Indien dit wel kan, kan je als ouder Twinkel even verlaten voor bijvoorbeeld een boodschap.

## **TWINKEL-TAS**

Als uw kind komt wennen, ontvangt u van ons een rode Twinkel-tas met daarop de naam van uw kind. Deze tas kunt u gebruiken om reservekleding in te doen en bijvoorbeeld een fles, slofjes of knuffelbeest. U kunt de tas in de gang op de haak met de naam van uw kind hangen. Er is een speciale kast waarin de babytassen en de maxi-cosi's kunnen worden gezet.

## **OUDERCONTACTEN**

Bij het halen en brengen van de kinderen is er altijd gelegenheid voor de dagelijkse uitwisseling van bijzonderheden rond uw kind. Wilt u apart een gesprek dan kunt u dat natuurlijk altijd aanvragen. Zo kunnen wij ervoor zorgen dat er voldoende tijd is voor u en het komt de rust in de groep ten goede. Als uw kind door iemand anders dan de ouders/verzorgers wordt opgehaald, geeft u dat dan even door aan de PP-er indien dit niet gebeurd is, nemen wij altijd eerst contact op met de ouders.

Twinkel hanteert een regel dat PP-ers geen contact mogen leggen met ouders via Social Media (denk aan Facebook, Twitter, LinkedIn etc.) Dit om privé en werk gescheiden te houden en verwarring in communicatie te voorkomen. Twinkel heeft wel een bedrijfspagina op Facebook. Deze pagina mag natuurlijk door iedereen bezocht en "ge-liked" worden.

En op Instagram: Kinderdagverblijf Twinkel. Wij zetten hier vaak leuke, bijzondere en gezellige gebeurtenissen op, maar nooit de kinderen herkenbaar in beeld.

## **ZIEKE KINDEREN**

Wanneer een kind op Twinkel ziek wordt of een ongeval krijgt, stellen wij de ouders/verzorgers zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte. In het belang van de andere kinderen moeten wij bij een aantal veel voorkomende ziekten grenzen stellen bij het wel of niet brengen van uw kind naar Twinkel. In de ochtend kunt u thuis uw kind ziek melden via het ouderportaal. Laat even een korte notitie achter met de verschijnselen.

Wij verzoeken u altijd even met de PP-er van de groep te overleggen indien er sprake is van:

- **diarree**
- **koorts (vanaf 38 graden)**
- **ontstoken oogjes**
- **besmettelijke kinderziektes**

Medicijnen worden met toestemming van de huisarts op het dagverblijf toegediend. Hiervoor dient u op de groep een medicatieformulier in te vullen. Heeft u vragen met betrekking tot de ziekte van uw kind, dan kunt u zich ook altijd wenden tot de coördinator. De coördinator beslist uiteindelijk of uw kind wel of niet op Twinkel kan komen.

### **KINDEREN DIE OPVALLEN**

Met de PP-er van de groep bespreken wij de ontwikkelingen op de groep en van de kinderen individueel. Wanneer wij kinderen vinden opvallen, nodigen wij de ouders uit voor een gesprek. Wanneer wij ons zorgen maken over een kind, bespreken wij dit ten alle tijden eerst met de ouders. Wanneer de zorgen blijven bestaan na gesprek met de ouders zullen wij gebruik maken van de meldcode. Al onze PP-ers zijn op de hoogte van het protocol kindermishandeling. Op de vestiging is een protocol kindermishandeling en aandachtsfunctionaris aanwezig.

### **VERJAARDAGEN**

De verjaardag van uw kind kan natuurlijk ook op Twinkel worden gevierd. Wij willen u er wel op wijzen dat er geen snoep of ongezonde traktaties mogen worden uitgedeeld. De PP-ers helpen u graag aan ideeën voor een gezonde traktatie.

### **ROKEN**

Er mag niet gerookt worden binnen Twinkel noch buiten op de speel- of parkeerplaats.

### **FOTO'S**

In het ouderportaal (via de app) delen wij foto's van de eigen kinderen. Indien uw kind op een groepsfoto staat, zullen ook de ouders van de andere kinderen deze foto ontvangen. Behalve als u dit niet wenst, dan zorgen wij er voor dat uw kind niet op groepsfoto's staat. Wij willen wel aan alle ouders vragen om de Twinkel foto's niet te delen op social media. Dit om de privacy van de andere kinderen te waarborgen. De foto's kunnen wel gedownload worden voor eigen gebruik.

### **SCHOENEN, PANTOFFELS**

Voor de wat grotere kinderen zijn pantoffels aan te raden want de schoenen worden in de garderobe gezet in verband met de hygiëne. Van de ouders/verzorgers wordt verwacht dat bij het brengen en halen van hun kind(eren) de schoenen in de hal worden uitgedaan. Ook bestaat er de mogelijkheid om een hoesje om de schoenen te doen. Bij binnenkomst ziet u de bak staan.

### **KINDERKAPPER**

Twinkel heeft PP-ers in dienst die tevens zijn opgeleid tot kinderkapsters. Indien gewenst, kunt u uw kind op de dag dat hij/zij naar Twinkel gaat door de leidster van de groep laten knippen. Het knippen is gratis en vindt plaats in een vertrouwde omgeving voor het kind. Een

groot gemak voor de ouders, een plezier voor het kind! Wilt u uw kind laten knippen, dan kunt u dit aangeven bij de PP-er van de groep om een afspraak te maken.

### **OUDERRAAD**

Op onze website leest u actuele informatie over de ouderraad. Over bijvoorbeeld wie er in de ouderraad zitten en wat de ouderraad doet. Wij bieden de mogelijkheid van inzage in de verslagen van de vergaderingen.

### **VERZEKERINGEN**

Kinderdagverblijf Twinkel heeft voor de gevallen dat zij ter zake van opvang aansprakelijk gesteld kan worden, een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid alsmede ongevallen afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij Kinderdagverblijf Twinkel werkzame personeel. Indien Kinderdagverblijf Twinkel aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekering van Kinderdagverblijf Twinkel wordt gedekt c.q. uitgekeerd.

### **AANSPRAKELIJKHEID**

Twinkel ervaart geen enkele aansprakelijkheid in geval van schade aan of vermissing van eigendommen van kinderen, zoals kleding, schoenen, speelgoed etc. Ook in geval van schade aan of vermissing van persoonlijke eigendommen van ouders ervaart Twinkel geen enkele aansprakelijkheid.

### **KLACHTENREGELING**

Indien u een klacht heeft over Twinkel, dan kunt u hiervoor terecht bij één van de coördinatoren. Indien gewenst, zal er een gesprek plaatsvinden met een coördinator. Mocht u er om wat voor reden dan ook niet met hen uitkomen dan kunt u de klacht schriftelijk ter attentie van de algemeen directeur indienen. Wij zullen de klacht zorgvuldig onderzoeken, u zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling, de klacht zo snel mogelijk, maar uiterlijk zes weken na indiening afhandelen en u schriftelijk ons met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekken en een concrete termijn stellen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Zolang een serieuze klacht niet schriftelijk ontvangen is bij de directie, kan nergens aanspraak op worden gemaakt. Mocht u er niet uitkomen met de directie dan kunt u altijd terecht bij De Geschillencommissie. Bij deze commissie kunt u terecht via de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en uw klacht aldaar (digitaal) indienen. Op deze website vindt u alle informatie omtrent het indienen van een klacht en de behandeling daarvan. Adres: De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP in Den Haag. Telefoonnummer 070-3105310.

### **TE LAAT-REGELING**

Twinkel kent een 'te laat-regeling' voor ouders die na 18.30 uur hun kindje komen ophalen. Deze regeling houdt in dat ouders die voor de derde en achtereenvolgende keer te laat op Twinkel zijn een boete betalen van € 25,00 per kwartier dat ze te laat zijn (gerekend vanaf de eerste minuut). Uiteraard hopen wij dat het zover niet hoeft te komen. Dit geldt voor de Early bird contracten na 18.00 uur. En voor de kinderen die een halve dag komen na 13.00 uur.

### **BETALING**

De betaling van de maandelijks verschuldigde bedragen geschiedt uitsluitend via automatische incasso. Ouder/verzorger ontvangt maandelijks rond de 27<sup>e</sup> een factuur van Kinderdagverblijf Twinkel. De incasso vindt bij vooruitbetaling plaats voor de 1<sup>e</sup> van de betreffende maand.

Indien de betaling via automatische incasso niet is gelukt, is de ouder/verzorger verplicht zelf zorg te dragen voor de betaling via het bankrekeningnummer van Kinderdagverblijf Twinkel ondervermelding van naam kind en het factuurnummer.

Twinkel behoudt zichzelf het recht voor om de start van de opvang (tijdelijk) op te schorten als de eerste betaling niet ontvangen is voor aanvang van de opvangperiode.

Indien Ouder/verzorger in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting voor twee (of meer) maanden heeft Twinkel het recht de overeenkomst per direct op te zeggen.

Kinderopvang Twinkel kan administratiekosten en/of bankkosten per factuur in rekening brengen bij het niet automatisch kunnen incasseren van de standaard factuur. Tevens kan ouder/verzorger de wettelijke rente over het openstaande factuurbedrag verschuldigd zijn. Indien betaling van de betreffende maand uitblijft dan kan dit gevolgen hebben voor de plaats van uw kind.

Indien Kinderdagverblijf Twinkel redelijke kosten heeft moet maken ter verkrijging van de betaling buiten rechte, dan kunnen deze kosten worden doorberekend aan de ouder/verzorger. Het overeengekomen maandbedrag omvat eveneens afwezigheid, ziekte en/of vakantie van uw kind. Tevens zijn in het maandbedrag de overige door Twinkel vastgestelde vrije dagen inbegrepen. Alle jaarlijkse (officiële) feestdagen zijn verdisconteerd in de prijs. Daar geldt geen restitutie voor.

De betaling van een extra dag vindt ook plaats via automatische incasso.

De prijs wordt jaarlijks herzien aan de hand van de reële kostenontwikkeling, CBS indexcijfer en CAO-ontwikkeling. Tussentijdse prijswijzigingen zijn niet uitgesloten. Alle prijswijzigingen zullen 40 dagen van tevoren schriftelijk kenbaar worden gemaakt.

## **BIJ WIE KUN JE WAARVOOR TERECHT?**

### **Twinkel-beleid**

Heb je vragen en/of opmerkingen over het algemene beleid op Twinkel, dan kun je hiervoor terecht bij Shemana. Zij is op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag te bereiken op Twinkel via de mail: [shemana@twinkel.nl](mailto:shemana@twinkel.nl) en/of via het algemene telefoonnummer. 023-5653860. Of loop gerust even langs op kantoor.

### **Personeel en stagiaires**

Heb je vragen en/of opmerkingen over het personeel of stagiaires, dan kun je hiervoor terecht bij Shemana en Brenda. Brenda is de directrice van Twinkel. Zij is van maandag t/m donderdag te vinden op het kantoor.

### **Kindplanning**

Heb je vragen over het in-/uitschrijven van je kindje, het wijzigen van dagen etc., of over het ouderportaal in het algemeen, dan kun je van maandag t/m donderdag hiervoor terecht bij Shemana. Het werkt het prettigst als je eventuele vragen voor haar rechtstreeks naar haar mailt: [shemana@twinkel.nl](mailto:shemana@twinkel.nl). Je kan haar natuurlijk ook altijd even aanspreken op kantoor of opbellen.

### **Facturatie**

Heb je vragen en/of opmerkingen over de factuur, dan kun je hiervoor terecht bij de financiële administratie, Vincent. [vincent@twinkel.nl](mailto:vincent@twinkel.nl)

Voor alle overige vragen, kun je altijd iemand op kantoor even aanspreken, bellen naar het algemene Twinkel-nummer: 023 - 5653860 of mailen naar [info@twinkel.nl](mailto:info@twinkel.nl)