



**Informatieboekje**

**Kinderdagverblijf**  
**TintelTuin**

Januari 2017

## **Voorwoord**

In dit informatieboekje vindt u praktische informatie over de dagelijkse gang van zaken op het kinderdagverblijf (KDV). Zodat u 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 uw kind belangrijk zijn. Verder kunt u op de website van TintelTuin meer informatie vinden over bijvoorbeeld het beleid, producten en prijzen van TintelTuin.

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

Heeft u al eerder vragen, neemt u dan contact op met de afdeling relatiebeheer van TintelTuin, telefoon 0800 – 44 22 345.

Cor Schuurman en Patricia Geradts,  
Raad van Bestuur

## Inhoudsopgave

1.1 Gegevens van uw kind.....	4
1.2 Overeenkomsten en aanvullingen.....	4
1.3 Facturering en betaling.....	4
1.4 Privacy.....	4
1.5 Voertaal.....	4
1.6 Maken van foto's/ video-opnamen.....	5
1.7 Roken/ rookverbod.....	5
1.8 GGD Inspectierapport.....	5
1.9 Risico inventarisatie veiligheid en gezondheid.....	5
1.10 Veiligheid op de locatie – wijzigen van code sloten.....	6
2.1 Openingstijden.....	7
2.2 Het intakegesprek.....	7
2.3 Starten op het KDV: wennen in 4 keer.....	7
2.4 Brengen en halen.....	8
2.5 Wat u zelf meeneemt.....	8
2.6 Pedagogisch beleid.....	9
2.7 Voedingsbeleid.....	9
2.8 Mediabeleid.....	9
2.9 Ziektebeleid.....	10
2.10 Medicijnenbeleid.....	10
2.11 Slapen.....	10
2.12 Extra dagen service.....	11
2.13 Incidentele extra opvang.....	11
2.14 Mogelijkheden voor halve dagopvang.....	11
2.15 Wijzigingen in de opvang.....	11
3.1 Overdracht naar de basisschool.....	12
3.2 Opzeggen.....	12
3.3 Aanmelden voor de buitenschoolse opvang (BSO).....	12
4.1 Oudergesprekken.....	13
4.2 Op tijd signaleren en alert reageren.....	13
4.3 Ouderavond.....	14
4.4 Nieuwsbrief, email berichten en what'sApp.....	14
4.5 Ouderportal.....	14
4.6 Medezeggenschap ouders.....	15
4.7 Klachtenprocedure TintelTuin.....	15
5.1 Ongevallen.....	16
5.2 Vervoer van kinderen.....	16
5.3 Schade/ vermissing aan eigendommen.....	16

# 1. Informatie voor de start van de plaatsing

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

## 1.1 Gegevens van uw kind

---

Om u in het geval van een acute situatie te kunnen bereiken, is het van het allergrootste belang, dat u voor de medewerkers van het KDV bereikbaar bent of geregeld heeft wie als uw contactpersoon bereikbaar is. Graag ontvangen wij steeds de nieuwste vaste en/ of mobiele telefoonnummers en contactpersonen. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk veranderingen in deze gegevens direct te melden bij de pedagogisch medewerkers van de groep en bij de locatiemanager van het KDV en deze gegevens te wijzigen in het ouderportal 'mijn tinteltuin' (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 ontvangt u nieuwe aanvullingen op uw overeenkomst (bij wijzigingen in de opvang) in toenemende mate digitaal. Wanneer de uren in de nieuwe aanvulling niet wijzigen dan hoeft u niets te ondertekenen. Wijzigen de uren wél, dan hebben we van u 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 ontvangt u van TintelTuin een e-mail met het bericht dat uw factuur klaarstaat in het ouderportal mijn tinteltuin. U ontvangt dus geen facturen per post, maar u kunt al uw facturen overzichtelijk terugvinden in het ouderportal. Het ouderportal geeft u verder direct inzicht in uw 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

---

Om de persoonlijke levenssfeer van ouders en kinderen die gebruik maken van diensten van TintelTuin te beschermen, volgt TintelTuin het model privacyreglement dat is opgesteld door de Kennisbank Kinderopvang volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Medewerkers van TintelTuin gaan vertrouwelijk om met de informatie die ouders gevraagd en ongevraagd verstrekken over henzelf en hun kind. Dat betekent o.a. dat zij geen informatie verstrekken aan anderen dan de direct betrokken medewerkers van TintelTuin (bijvoorbeeld groepsleiding, leidinggevende, clustermanager en de directeurs van TintelTuin), zonder hiervan ouders op de hoogte te brengen.

## 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 zullen we ouders daarvoor om toestemming vragen. De filmopnamen worden niet gedeeld of uit handen gegeven en 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 kan bijv. in de vorm van digitale foto's op de iPad, die tijdens de overdracht aan het einde van de dag getoond worden, of via een beveiligde Facebookpagina van een locatie, waartoe alleen medewerkers en ouders toegang hebben. 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 pagina en Twitter van TintelTuin.

### Uw toestemming voor publicatie in externe uitingen

Tijdens het intakegesprek met de locatiemanager vragen wij uw toestemming voor het publiceren van foto's of filmpjes van uw kind in externe communicatie uitingen van TintelTuin. Mocht u hier bezwaar tegen hebben, dan houden wij hier rekening mee. Op de plaatsingskaart geeft u hiervoor schriftelijk toestemming. Als u toestemming geeft, doet u dit voor alle uitingen, ook voor de social media. Kijkt u 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 uw begrip ervoor dat wij dan niet kunnen registreren dat uw 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 (onder het kopje Informatie) 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 Risico inventarisatie veiligheid en gezondheid

---

TintelTuin heeft richtlijnen opgesteld voor de veiligheid en hygiëne. Elke locatie maakt risico-inventarisaties over deze onderwerpen. Vanuit deze inventarisaties maken wij vervolgens

actieplannen die wij jaarlijks aanpassen en in de praktijk doorvoeren. De geïnventariseerde risico's en de daarbij behorende actieplannen en richtlijnen liggen ter inzage op de locaties. Deze risico's gebruiken de locaties bij het opstellen van de huisregels. Deze krijgen de ouders mee bij het intakegesprek.

## 1.10 Veiligheid op de locatie – 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.

[Klik hier](#) voor een overzicht van de sluitingsdagen.

### 2.2 Het intakegesprek

---

Voordat uw kind voor het eerst komt, heeft u een intakegesprek op het kinderdag-verblijf. U bespreekt de slaap-, eet- en speelgewoonten van uw kind en kunt eventuele vragen stellen. U krijgt informatie over de dagindeling, de gewoonten en regels op de groep en een uitgebreide rondleiding. Natuurlijk neemt u uw kind mee naar dit gesprek. Wilt u voor uw identiteitsbewijs van beide ouders en het kind en de plaatsingskaart (3 pagina's), die u bij uw overeenkomst heeft ontvangen, zoveel mogelijk ingevuld meenemen? Tijdens het intakegesprek controleren wij nl. aan de hand van een geldig identiteitsbewijs alle betreffende BSN nummers.

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

---

Wanneer uw kind naar het KDV gaat, is dat niet niets. Niet voor u, maar ook niet voor uw kind. Nieuwe gezichten, andere kinderen en een nieuwe omgeving. Uw 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 u 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 u er rekening mee dat uw 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 u met uw werk of opleiding wilt beginnen. De 5<sup>e</sup> dag komt uw kind de uren die het daarna ook zal komen. Het wenschema ontvangt u tijdens het intakegesprek. Het wordt afgestemd op uw mogelijkheden en in overleg met u ingevuld tijdens het intakegesprek met de locatiemanager.

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

#### 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 u 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 u door een calamiteit een keer niet op tijd bent om uw kind op te halen. Wij verzoeken u dit, voor zover mogelijk, direct te melden aan het kinderdag-verblijf. Wanneer het echter herhaaldelijk voorkomt dat de overeengekomen haal- en brengtijden niet kunnen worden nagekomen zal de locatiemanager samen met u naar een oplossing zoeken, en hierover concrete afspraken met u maken. Als u desondanks nog steeds niet aan de afspraken kan voldoen, zijn we helaas genoodzaakt de extra personele kosten die hierdoor ontstaan in rekening te brengen. U ontvangt dan een factuur van € 30,00 per kwartier dat u te laat bent voor het afhalen van uw kind. De locatiemanager zal hiertoe opdracht geven.

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

Wanneer uw kind niet door uzelf wordt opgehaald, verzoeken wij u dit van tevoren (telefonisch) aan de pedagogisch medewerkers door te geven. Wij laten uw kind nooit zonder uw 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 u uw kind een dagje thuis wilt houden, vragen wij u 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 u eerder dat uw kind het KDV niet zal bezoeken (bijvoorbeeld in verband met vakantie), wilt u dat dan zo snel mogelijk doorgeven? Over niet afgenomen dagen vindt geen restitutie plaats.

## 2.5 Wat u zelf meeneemt

---

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

Een aantal zaken dient u zelf mee te brengen voor uw 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 u dit zo snel mogelijk gewassen terug, als uw kind hiervan gebruik heeft gemaakt?

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

- Snoep/ zoetheid
- Etenswaars (met uitzondering van dieetvoeding)
- Speelgoed

## 2.6 Pedagogisch beleid

---

### **Veiligheid+Uitdaging=Groei**

Ons pedagogisch beleid gaat uit van de kinderen. Wij gaan in de eerste plaats uit van hun behoefte aan veiligheid en uitdaging, geborgenheid en ruimte, waardoor ze kunnen groeien. Jongere kinderen worden zo voorbereid op een soepele overgang naar het basisonderwijs. Bij de oudere kinderen spelen de behoefte aan nieuwe ervaringen en aan steeds zelfstandiger worden ook een belangrijke rol.

### **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.

Wilt u meer lezen over het pedagogisch beleid? Op de website kunt u hier meer over lezen. **[Klik hier](#)** om meteen naar het pedagogisch beleid te gaan.

## 2.7 Voedingsbeleid

---

Om alle voedingsstoffen binnen te krijgen die nodig zijn voor groei, energie en weerstand hebben kinderen gezonde en volwaardige voeding nodig. TintelTuin kiest dan ook bewust, in samenspraak met (externe) voedingsdeskundigen, voor een gezonde en gevarieerde voeding. [Klik hier](#) voor meer informatie over het voedingsbeleid.

## 2.8 Mediabeleid

---

Het uitgangspunt van het mediabeleid is dat mediagebruik niet meer weg te denken is in onze huidige maatschappij en dat het gebruik van media prima past binnen de uitgangspunten van ons pedagogisch beleid, mits er goede afspraken over gemaakt worden. [Klik hier](#) voor meer informatie over het mediabeleid.

## 2.9 Ziektebeleid

---

Alhoewel TintelTuin in principe opvang biedt aan gezonde kinderen, kan de situatie zich voordoen dat uw kind niet echt fit is, maar ook niet echt ziek, of uw 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. [Klik hier](#) voor meer informatie over het ziektebeleid.

## 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. [Klik hier](#) voor meer informatie over het medicijnenbeleid.

## 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 rustgevende 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:

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

- 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 of 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 Extra dagen service

---

TintelTuin biedt ouders de mogelijkheid om hun kind(eren) extra naar de opvang te brengen indien de situatie op de groep dit toelaat<sup>1</sup>. **Klik hier** voor meer informatie over de extra dagen service. Het aantal servicedagen komt overeen met het aantal dagen in de overeenkomst. In 2017 krijgt u bovendien, in verband met het vervallen van de mogelijkheid om dagen te ruilen, een extra servicedag.

## 2.13 Incidentele extra opvang

---

TintelTuin biedt ouders de mogelijkheid van incidentele extra opvang. **Klik hier** voor meer informatie over incidentele extra opvang.

## 2.14 Mogelijkheden voor halve dagopvang

---

Op een beperkt aantal locaties van TintelTuin is ook halve dagopvang mogelijk. **Klik hier** voor meer informatie.

## 2.15 Wijzigingen in de opvang

---

Wilt u de opvang van uw kind uitbreiden? Geef dit dan via een e-mail door aan uw contactpersoon van de afdeling relatiebeheer. Wilt u 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.

---

<sup>1</sup> ouders met een contract voor flexibele opvang komen niet in aanmerking voor deze extra dagen service  
Informatieboekje kinderdagverblijf TintelTuin, versie januari 2017

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

### **3.1 Overdracht naar de basisschool**

---

Als uw 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 uw toestemming.

Korte tijd voordat het 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.

### **3.2 Opzeggen**

---

De opvang bij een kinderdagverblijf loopt automatisch tot de vierde verjaardag. In dit geval hoeft u niet op te zeggen. Wordt uw kind in een schoolvakantie vier jaar? Dan kunt u 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 u aangeeft dat u 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. Uw contactpersoon bij de afdeling relatiebeheer en de locatiemanager stemmen uw verzoek met elkaar af.

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

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

---

U kunt uw kind aanmelden voor de BSO vanaf de 3<sup>e</sup> verjaardag van uw kind. De keuze van de BSO is verbonden aan de school die u kiest voor uw kind. Bij een gekoppelde school wordt het vervoer van uw kind naar de BSO door TintelTuin verzorgd. Kiest u een BSO locatie, die niet gekoppeld is met de school van uw kind, dan komt uw kind zelf naar de BSO of zorgt u er zelf voor dat uw kind op de BSO wordt gebracht.

Wanneer u na het kinderdagverblijf gebruik gaat maken van buitenschoolse opvang, adviseren wij u om de einddatum van het kinderdagverblijf en de startdatum van de buitenschoolse opvang op elkaar af te stemmen. Uw kinderopvangtoeslag blijft dan doorlopen. U hoeft dan alleen een wijziging door te geven.

## 4 Oudercontacten

### 4.1 Oudergesprekken

---

#### Bij het halen en brengen

Bij het brengen en halen van uw kind is er natuurlijk de gelegenheid om met de pedagogisch medewerkers te praten over uw 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 u te praten over de ontwikkeling van uw kind. Tijdens deze oudergesprekken (de zogenaamde 15-minuten gesprekken) wisselen we met u informatie uit over uw kind, bespreken we hoe uw kind zich voelt in de groep en vragen we of u tevreden bent over de gang van zaken op ons KDV. De 15-minuten gesprekken worden gevoerd aan de hand van een verslag over uw kind dat de pedagogisch medewerker van tevoren heeft geschreven en dat u na afloop mee naar huis krijgt.

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

Als wij ons zorgen maken over uw kind, dan willen wij dat graag met u 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). U mag ons daarnaast altijd om een afspraak vragen, wanneer u 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 u samen en doen alles wat nodig is om de ontwikkeling van uw kind te bevorderen.

#### Alert4You op het kinderdagverblijf

TintelTuin doet mee met het landelijke programma Alert4you. Daarin werken we nauw samen met andere opvoedexperts van Spirit en MOC het Kabouterhuis: de orthopedagogisch coach. 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 u. Een mogelijke volgende stap is dat we de hulp in willen schakelen van de orthopedagogisch coach van Alert4you. Wij zullen u daarover altijd vooraf, in een gesprek, informeren. Pas na uw toestemming zal de orthopedagogisch coach van Alert4You worden ingezet om uw kind op de groep te observeren en de pedagogisch medewerkers

te coachen in de begeleiding van uw kind. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de locatiemanager van uw 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.

## 4.3 Ouderavond

---

Tijdens de ouderavond willen wij u 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 u 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 u van harte uit!

## 4.4 Nieuwsbrief, email berichten en whatsapp

---

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 en whatsapp om u op de hoogte te stellen van nieuws over uw kind over de locatie die uw kind bezoekt. Daarnaast geeft TintelTuin, indien er nieuws is, een digitale nieuwsbrief uit met informatie over TintelTuin.

## 4.5 Ouderportal

---

Speciaal voor onze ouders/verzorgers hebben wij een ouderportal ontwikkeld, genaamd: Mijn TintelTuin. De ouderportal biedt u de mogelijkheid om op elk gewenst moment uw gegevens te raadplegen, gegevens te wijzigen of een nieuwe inschrijving te doen. Mijn TintelTuin heeft als voordeel dat u direct inzicht heeft in uw persoonlijke gegevens, kindgegevens, facturen, jaaropgaven en opvangwensen. Maandelijks ontvangt u van TintelTuin een e-mail met het bericht dat uw factuur klaarstaat in de ouderportal. U ontvangt dus geen facturen per post, maar u kunt al uw facturen overzichtelijk terugvinden in de ouderportal.

### Inlogprocedure

Om in te loggen op de ouderportal gaat u naar onze website [tinteltu.nl](http://tinteltu.nl). Rechts-boven ziet u [mijn.tinteltu.nl](http://mijn.tinteltu.nl) staan, hier kunt u inloggen in de beveiligde omgeving.

De eerste keer inloggen vindt plaats via de optie 'wachtwoord vergeten', deze vindt u onderaan de inlogpagina. In het scherm 'Wachtwoord vergeten' vult u uw debiteur-nummer en e-mailadres in. Na controle wordt er een wachtwoord naar u gemaild. Nadat u uw kind heeft ingeschreven, krijgt u een debiteurnummer.

\*Indien wij niet beschikken over uw e-mailadres en/of wanneer u nog vragen heeft, verzoeken wij u contact met ons op te nemen op telefoonnummer 0800 – 44 22 345.

## Meedoen aan het ouderpanel

In de ouderportal heeft u de mogelijkheid om u aan te melden voor deelname aan het ouderpanel. Enkele keren per jaar, willen we een groep ouders van TintelTuin vragen naar wensen en behoeften ten aanzien van de kinderopvang van TintelTuin. En toetsen in hoeverre voornemens voor wijzigingen of aanvullingen in het aanbod of werkwijzes op draagvlak bij de ouders kunnen rekenen.

## Heeft u een opmerking, idee of compliment?

Ook kunt u via de website van TintelTuin uw opmerking, idee of compliment kenbaar maken. Hiervoor is een speciale button ontwikkeld. Uw reactie wordt doorgeleid naar een afdeling of functionaris binnen TintelTuin.

## TintelTuin en social media

TintelTuin maakt gebruik van social media. TintelTuin heeft een Facebook, Twitter, LinkedIn en Pinterest 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](http://www.facebook.com/tinteltuin).

Steeds meer 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'. [Klik hier](#) voor meer informatie.

## 4.7 Klachtenprocedure TintelTuin

---

Wanneer u een klacht heeft over de kinderopvang, waarden wij het erg indien u deze bespreekt met de pedagogisch medewerkers, de locatie- of de clustermanager. TintelTuin kent een interne en externe klachtenprocedure. **Klik hier** voor meer informatie over de klachtenprocedure.

## **5 Veiligheid en verantwoordelijkheid**

### **5.1 Ongevallen**

---

Mocht er een ongeval plaatsvinden met uw kind dan probeert de pedagogisch medewerker zo snel mogelijk contact met u op te nemen. Op het moment dat wij u niet kunnen bereiken, ondernemen de pedagogisch medewerkers zelf actie. Indien nodig bellen wij uw 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 u 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 wordt u 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 uw kind. Wij zijn echter niet aansprakelijk voor het verlies en schade van/aan de kleding, sieraden en speelgoed en andere bezittingen van uw kind. Het achterlaten van privé eigendommen is geheel voor eigen risico.