

# Informatieboekje



Marconiweg 2c  
3112 EP Schiedam  
Tel 010 246 1133  
[info@kinderopvangmundo.nl](mailto:info@kinderopvangmundo.nl)  
[www.kinderopvangmundo.nl](http://www.kinderopvangmundo.nl)

## Voorwoord

Beste ouders en verzorgers,

Leuk dat u meer wilt weten over Kinderopvang Mundo! Het is goed dat u zich verdiept in verschillende kinderopvangcentra, want u staat op het punt een lastige beslissing te nemen. Het is niet niks om de zorg voor uw meest waardevolle bezit uit handen te geven aan mensen die u niet kent en dat beseffen wij ons maar al te goed.

Daarom alle reden om ons uitgebreid voor te stellen. Wie zijn we? Waar staan we voor? Wat is er mogelijk? In dit boekje geven we antwoord op al uw vragen. Van onze visie tot aan ons voedingsbeleid. Ook op [www.kinderopvangmundo.nl](http://www.kinderopvangmundo.nl) kunt u rustig de informatie nalezen.

Om u alvast een indruk te geven van de slotsom van dit boekje:

We zijn een professionele kinderopvang organisatie met kennis, die het belang van het kind voorop stelt. Waarden als respect en vriendschap tussen kinderen onderling en in contact met u staan hoog in ons vaandel. We vinden het heerlijk om kinderen te zien ontplooiën, ontdekken, spelen en ravotten op een van onze locaties. We bieden u binnen onze richtlijnen legio mogelijkheden betreffende opvang en weten uit onze ervaring dat we het uw kind en u naar de zin kunnen maken. Blij naar Mundo, blij naar huis!

Als u na het lezen van dit informatieboekje nog vragen heeft, dan geven wij u graag persoonlijk antwoord. Ook willen we u met plezier een rondleiding geven op de betreffende locatie. Alles om een beter beeld te geven van Kinderopvang Mundo; het mogelijke tweede thuis voor uw kind.

Met vriendelijke groet,

Monique Dongelmans

Directeur-Bestuurder  
Kinderopvang Mundo

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	1
Voorwoord .....	1
Mundo's manier .....	4
Omgang met uw kind .....	4
Omgang met u als ouder .....	4
Kwaliteitseisen .....	4
De organisatie .....	4
De groepen .....	4
Opvangmogelijkheden .....	5
BuitenSchoolse Opvang (BSO) en reguliere dagopvang .....	5
Losse componenten BSO .....	5
Kindercaravan .....	5
Flexibele dagopvang (op de website staat vermeld welke locaties dit aanbieden) .....	5
Kinderopvangtoeslag .....	6
Prijswijzigingen .....	6
Voorrang .....	6
Inschrijving .....	6
Openingstijden .....	7
Sluitingsdagen .....	7
Halen en brengen .....	7
Aanvang en opzegging .....	7
Mutaties .....	7
Betalingswijze .....	8
Annuleringskosten .....	8
Bereikbaarheid .....	8
Wennen aan hele dagopvang .....	8
Dagritme en dagprogramma kinderdagverblijf .....	9
Dagritme en dagprogramma Buitenschoolse opvang .....	10
Oudercontact en overdracht .....	10
Pedagogisch beleid .....	11
Rook-, drugs-, alcoholverbod .....	11
Klantentevredenheid .....	11
Antidiscriminatiebeleid .....	11
Voeding .....	11
Traktaties .....	11
Ziekte .....	12
Inenting .....	12
Hygiëne .....	12
Veiligheid .....	12
Wet bescherming persoonsgegevens .....	12
Vrijheid en grenzen in de BSO .....	12
Halen en brengen VSO en NSO .....	13
Clubs .....	13
Vriendjes .....	13
Leidster – kindratio .....	13
Verzekering .....	13
Overmacht .....	13
Ouderparticipatie .....	13

### **Mundo's manier**

Waar staat Mundo voor, en wat kan ik verwachten als ik mijn kind naar Mundo breng?

Kinderopvang Mundo verzorgt hoogwaardige opvang van kinderen in de leeftijd van 6 weken tot 13 jaar oud. Wij bieden op de momenten dat u de zorg van uw kind aan ons overdraagt uw kind een gezellige en leuke tijd. Daarnaast wordt uw kind zodanig begeleid en gestimuleerd dat uw kind zich op een goede manier kan ontwikkelen.

### **Omgang met uw kind**

Mundo hanteert hierbij haar pedagogisch beleid. Een variatie aan activiteiten, een overzichtelijk dagritme, geborgenheid en veel samen spelen zorgen voor de ontwikkeling van sociale en persoonlijke vaardigheden. De heldere regels en afspraken zorgen voor besef van normen en waarden en het bereiken van onderling respect. Zodra het weer het toelaat, gaan de kinderen naar buiten, maar we schuwen zeker ook geen lekker regenbuitje en stampen in de plassen. Binnen is voor de kinderen voldoende ruimte beschikbaar om onder andere te spelen, ontdekken, ontspannen, slapen, knutselen of om voorgelezen te worden.

Dagelijks worden er activiteiten aan de kinderen aangeboden, afgestemd op de diverse ontwikkelingsgebieden zoals sociale, emotionele en culturele competenties en persoonlijke en motorische ontwikkeling.

De ervaren pedagogisch medewerkers van Mundo hebben een warm hart voor de kinderen en begeleiden uw kind op een persoonlijke, professionele, leuke en gezellige manier. Want wees eerlijk, het gaat niet alleen om opvoeding. Het mag toch allemaal ook leuk zijn?

### **Omgang met u als ouder**

Hoe gaat Mundo om met u als ouder, welke werkwijze en afspraken hanteert zij eigenlijk? Komt u als ouder voor nare verrassingen te staan? Deze vraag kunnen wij met nee beantwoorden; op het gebied van kinderopvang zijn er landelijk geldende algemene voorwaarden. Deze zijn opgesteld door verschillende belangengroepen, zoals de Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang, MO-groep, Consumentenbond en BOink, de belangenvereniging van ouders in de kinderopvang. Ook Mundo werkt volgens deze algemene voorwaarden.

Bekijk alle voorwaarden nauwkeurig en stel vragen als u deze heeft. Als ouder kunt u ook invloed uitoefenen op het gehanteerde beleid door plaats nemen in de lokale oudercommissie of centrale oudercommissie.

### **Kwaliteitseisen**

Verhalen zijn leuk, maar wat voor kwaliteit mag ik verwachten? Voor het stuk basiskwaliteit dat verwacht mag worden van een kinderopvang, heeft u in ieder geval een garantie. Mundo HKZ gecertificeerd. Een organisatie met een HKZ-certificering laat zien dat er structureel gewerkt wordt aan de dienstverlening. Vertaald naar Mundo betekent dit dat er iedere dag hard wordt gewerkt aan een nog betere opvang voor uw kind. Het HKZ Keurmerk biedt een basisgarantie voor de kwaliteit. De gecertificeerde instelling heeft het werk zodanig georganiseerd, dat aan alle voorwaarden is voldaan om optimale zorg te kunnen leveren.

### **De organisatie**

Op de website van kinderopvang Mundo [www.kinderopvangmundo.nl](http://www.kinderopvangmundo.nl) kunt u alles lezen over de diverse locaties van Mundo. U vindt hier alle actuele informatie over de locaties. U leest hier bijvoorbeeld alles over de bereikbaarheid en de beschrijving van de locaties. Ook kunt u enkele foto's bekijken om alvast een beetje de sfeer te proeven.

### **De groepen**

Mundo kiest in de opvang voor vaste groepssamenstellingen. Hierdoor kunnen de kinderen een onderlinge band met elkaar en met de pedagogisch medewerkers opbouwen. Zo kunnen zij zich op persoonlijk vlak ontwikkelen en voelen ze zich veilig. Al op jonge leeftijd kunnen de kinderen vriendjes en vriendinnetjes maken. In een persoonlijke kennismaking met u en uw zoon of dochter, kunnen we samen beslissen in welke groep uw kind het meeste naar zijn of haar zin zal hebben.

Op sommige locaties zijn er groepen met kinderen met een oplopende leeftijd tot 4 jaar. Op andere locaties is er gekozen voor aparte baby- en peutergroepen.

### **Opvangmogelijkheden**

Mundo houdt van helderheid en biedt u graag dat wat u nodig heeft. Het is prettig voor u om vooraf te weten waar u aan toe bent, wat u van Mundo mag verwachten en wat Mundo van u verwacht. De mogelijkheden spreken voor zich. Heel helder en overzichtelijk allemaal. Mocht er toch nog iets niet duidelijk zijn, dan staan onze medewerkers u graag te woord.

Reguliere dagopvang is bedoeld voor kinderen van 6 weken tot 4 jaar. Daaropvolgend bieden we ook buitenschoolse opvang voor kinderen die de basisschool bezoeken tot einde leeftijd basisschool.

### **Buitenschoolse Opvang (BSO) en reguliere dagopvang**

Mundo heeft voor Buitenschoolse opvang met diverse scholen samenwerkingsverbanden afgesloten.

Op onze website: [www.kinderopvangmundo.nl](http://www.kinderopvangmundo.nl), vindt u de scholen waarmee wij samenwerken.

Mundo biedt de mogelijkheid om uw kind tijdens schoolweken, ADV-dagen en in de schoolvakantieperiode op te vangen.

Buitenschoolse opvang en reguliere dagopvang kiest u voor vaste dagen of dagdelen per week. In beide gevallen geeft u aan van hoeveel en van welke dagen of dagdelen in de week u gebruik wenst te maken en op basis daarvan gaat u een overeenkomst met Mundo aan. U kunt van 1 dag (1 dagdeel bij reguliere dagopvang) tot 5 dagen per week inkopen. U ontvangt maandelijks een rekening voor het gemiddelde aantal dagdelen dat u op jaarbasis heeft afgesproken. Uren die buiten de reguliere openingstijden vallen, worden apart in rekening gebracht. In overleg met de locatiemanager of de pedagogisch medewerkster kan er een dag binnen de week worden geruild of kunnen extra dagen worden ingekocht. Kosten van extra inkoop worden in de daaropvolgende maand in rekening gebracht.

### **Losse componenten BSO**

Naast de standaard buitenschoolse opvang kunt u ook kiezen voor de losse componenten hiervan. Dat wil zeggen: alleen vakantieopvang, alleen opvang vóór schooltijd, alleen opvang tijdens ADV dagen, alleen naschoolse opvang of een combinatie hiervan. De uurprijs van de losse componenten is hoger. De overige inkoopvoorwaarden zijn hetzelfde als van de standaard BSO, maar de 'losse componenten'-opvang is alleen mogelijk indien de bezetting van de groepen dit toelaat. Informeert u dus vooraf op de betreffende locatie naar de mogelijkheden.

### **Kindercaravan**

Op sommige locaties vindt de BSO plaats in de Kindercaravan. Dit is een iets andere manier van BSO. De nadruk ligt hierbij vooral op buiten spelen en activiteiten doen. Voor meer informatie verwijzen we u naar de website [www.dekindercaravan.nl](http://www.dekindercaravan.nl).

### **Flexibele dagopvang** (op de website staat vermeld welke locaties dit aanbieden)

Bij flexibele opvang kiest u voor een vast aantal dagen of dagdelen per maand. Dat kan variëren van minimaal 2 dagdelen tot het maximale aantal dagen per maand. U geeft aan van hoeveel dagen of dagdelen in de maand u gebruik wenst te maken en op basis daarvan gaat u een overeenkomst met Mundo aan. U ontvangt maandelijks een rekening voor het gemiddelde aantal dagdelen dat u op jaarbasis heeft afgesproken. Uren die buiten de reguliere openingstijden vallen, worden apart in rekening gebracht. Een maand van tevoren geeft u aan op welke dagen u gebruik wilt maken van kinderopvang. Mundo heeft namelijk rekening te houden met het maximaal aantal op te vangen kinderen per dag. Mocht er onverhoopt geen opvangplaats beschikbaar zijn voor de gewenste data, dan hoort u dat minimaal een maand van tevoren. Ook worden er dan direct alternatieve data aangeboden, omdat u wellicht uw dienstrooster zou kunnen aanpassen. Hoe vroeger u de dagen doorgeeft, hoe kleiner de kans is dat u dit gebeurt. In overleg met de locatiemanager of de pedagogisch medewerkster kunnen er extra dagen worden ingekocht. Kosten van extra inkoop worden in de daaropvolgende maand in rekening gebracht.

### **Kinderopvangtoeslag**

Het is mogelijk dat u in aanmerking komt bij de Belastingdienst voor kinderopvangtoeslag (KOT). Dit hangt af van uw persoonlijke situatie. Wij verwijzen u naar de website [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl). Daar kunt u zien of dit ook voor u geldt.

Hoe gaat het aanvragen van de KOT in zijn werk? Eigenlijk wijst het zich vanzelf op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl). Bij Mundo maken we het u nog een beetje makkelijker dan de Belastingdienst, wij helpen u graag bij het invullen van de aanvraag. De kinderopvangtoeslag dient u uiterlijk binnen 4 weken na de ingangsdatum van de plaatsing aan te vragen. Houdt u hierbij rekening met een verwerkingstijd van minimaal 8 weken.

De toeslag kan, door een van de rekeningnummers van Mundo op de aanvraag in te vullen, direct naar Mundo worden overgemaakt, zodat u alleen een rekening van het resterende gedeelte ontvangt. U bent volledig vrij in de keuze om dit te doen. Indien u ons machtigt, bent u verplicht ons een kopie van de voorschotbeschikking te overhandigen.

Helaas komt het nogal eens voor dat de belastingdienst een langere verwerkingstijd nodig heeft, of afwijkende bedragen stort. Daarom wordt pas na twee ontvangen periodes het bedrag van de daadwerkelijk ontvangen KOT in ons systeem ingevoerd.

Bij kennismaking en verdere informatieve gesprekken kunnen de medewerkers van Mundo u desgewenst meer vertellen over dit onderwerp.

### **HIP-status**

Kinderopvang Mundo heeft bij de belastingdienst een zogenaamde HIP-status. HIP staat voor Hulp en InformatiePunt. Daardoor kunnen de medewerkers van de afdeling financiën u helpen bij het aanvragen van de kinderopvangtoelage bij de Belastingdienst. Al u daarvan gebruik wilt maken kunt u contact opnemen met ons via telefoon of mail.

### **Prijswijzigingen**

Eventuele wijzigingen in tarieven en/of producten worden ruim van tevoren naar u gecommuniceerd. Minimaal twee maanden voordat prijswijzigingen worden doorgevoerd, krijgt u een brief thuisgestuurd met een specificatie en een reden van de wijziging.

### **Voorrang**

Voorrang krijgen de kinderen, die via een sociale of medische indicatie worden aangemeld door een erkende instantie. Voorrang (ook voor BSO) geldt ook voor broertjes/zusjes van reeds geplaatste kinderen en ook voor kinderen van medewerkers.

### **Inschrijving**

Dit is Mundo in een notendop. Een kinderopvang met kennis, die geniet van het zien van vriendschap en respect bij de kinderen onderling en met enthousiaste, professionele medewerkers die ook uw kind een warm hart toedragen. Het is moeilijk om u op papier te laten voelen wat Mundo voor u en uw kind kan betekenen, maar het is meer dan opvang alleen. Dat mag u aannemen, maar u kunt het ook proeven bij verdere kennismaking. Mocht u na het bestuderen van de overige (hiernavolgende) gedetailleerde informatie én na het bestuderen van alle informatie van andere kinderopvangorganisaties een goed gevoel hebben over de mogelijkheden bij Mundo, wat zijn dan uw vervolgstappen?

Een inschrijfformulier is zowel op de website [www.kinderopvangmundo.nl](http://www.kinderopvangmundo.nl) als op de verschillende locaties van Mundo verkrijgbaar. Als u dit inschrijfformulier opstuurt, ontvangt u binnen vijf dagen een inschrijfbevestiging. Daaropvolgend stuurt Mundo u een offerte/plaatsingsovereenkomst indien zij opvangruimte beschikbaar heeft. Als u akkoord gaat met deze offerte, dan wordt deze met uw handtekening eronder automatisch omgezet in een definitieve plaatsingsovereenkomst. De start van een avontuur is dan begonnen voor uw kind. In veilige handen bij Mundo. De enthousiaste medewerkers zullen er alles aan doen om uw kind met een lach de dag te laten leven.

Uiteraard maken de pedagogisch medewerkers maximaal twee weken voorafgaand aan de eerste plaatsingsdag kennis met uw kind en u.

### Openingstijden

De reguliere en flexibele hele dagopvang zijn standaard van 07:00 uur tot 18:00 uur geopend. U kunt een half uur extra vóór en een half uur na de reguliere openingstijden inkopen. De buitenschoolse opvang heeft standaard openingstijden in de ochtend van 7:00 uur tot 8:30 uur en in de middag van einde schooltijd tot 18:30 uur. Tijdens schoolvakanties en ADV dagen is de BSO standaard open van 07:00 uur tot 18:00 uur. U kunt ook een half uur extra vóór de voorschoolse opvang inkopen. Op vakantiedagen kunt u een half uur extra vóór en een half uur na de reguliere openingstijden inkopen.

### Sluitingsdagen

Mundo is het hele jaar, iedere week, bijna elke werkdag geopend om u en vele andere ouders de mogelijkheid tot opvang te bieden. Bijna inderdaad. MUNDO is gesloten op de christelijke en nationale feestdagen. Daarbij gaat het om de volgende dagen: eerste en tweede Kerstdag, nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Koninginnedag, Hemelvaartsdag en tweede Pinksterdag. Ruilen van deze dagen is helaas niet mogelijk.

### Halen en brengen

Regelmaat en structuur zijn belangrijk voor kinderen. Zeker bij de kinderopvang helpt de regelmaat de kinderen om meer vertrouwd te raken met de leefomgeving in de kinderopvang. Mundo vraagt u daarom zoveel mogelijk om uw kind op de vastgestelde tijden te brengen en te halen.

Voor de dagopvang liggen de breng- en haaltijden tussen:  
07.00 en 09.00 uur (eventueel vanaf 6.30 uur bij verlengde opvang)  
12.00 en 13.00 uur  
16.30 en 18.00 uur (eventueel tot 18.30 bij verlengde opvang)

Voor de BSO liggen de breng- en haaltijden in de schoolvakanties tussen:  
07.00 en 10.00 uur (eventueel vanaf 6.30 uur verlengde opvang)  
16.30 en 18.30 uur

Als niet u of de bij Mundo bekende vaste verzorger het kind komt halen, maar een ander iemand, dan wordt u dringend verzocht dit vooraf aan de pedagogisch medewerkster te melden. Kinderen worden nooit meegeven aan onbekenden of aan kinderen onder de 12 jaar.

### Aanvang en opzegging

Let hierbij goed op, want dit is belangrijke informatie en dit kunnen we niet vaak genoeg communiceren. Een kindplaats begint altijd per de 1<sup>e</sup> of de 16<sup>e</sup> van de maand. Een kindplaats of een deel daarvan kan **uitsluitend schriftelijk of per e-mail** worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Beëindigen geschiedt ook per de eerste of zestiende van de maand. Voor kinderen die de leeftijd van 4 jaar hebben bereikt stopt de plaats automatisch op de 15<sup>e</sup> of laatste dag van de maand na de verjaardag.

Een kind dat op de hele dagopvang is geplaatst, stroomt **niet** automatisch door naar de buitenschoolse opvang. U dient uw kind hiervoor officieel in te schrijven zoals hiervoor beschreven. Wordt uw kind vlak voor of in de zomervakantie vier jaar, of is er een andere reden waardoor de plaatsing verlengd moet worden, dan kunt u dit (na overleg met de locatiemanager) aanvragen bij de afdeling plaatsing en planning. Dit geldt ook voor kinderen die de basisschool hebben afgerond.

### Mutaties

Mutaties kunt u alleen schriftelijk aangeven. Omdat een mutatie consequenties kan hebben voor de hoogte van de kinderopvangtoeslag dient u ook een wijziging bij de Belastingdienst door te geven. Dit gaat op dezelfde manier als de aanvraag van kinderopvangtoeslag en moet binnen 4 weken na de ingangsdatum gedaan worden. Wanneer u dit vergeet heeft dit gevolgen voor de afrekening. Wanneer u er voor kiest om de kinderopvangtoeslag direct over te laten maken hebben we een kopie van de gewijzigde voorschotbeschikking nodig.

De opzegtermijn begint op de eerste dag of de zestiende dag van de maand, volgend op de datum waarin de opzegging door de afdeling plaatsing en planning van Mundo wordt ontvangen

### **Betalingswijze**

Als u het inschrijftraject heeft doorlopen, dan heeft u een plaatsingsovereenkomst ontvangen. Daarin wordt vermeld hoeveel dagdelen of dagen u per week inkoopt. Elke maand wordt het gemiddeld aantal uren in rekening gebracht dat op jaarbasis is afgesproken. De eventuele extra uren die u inkoopt, zoals incidenteel voor en na de reguliere openingstijden of een extra dag in de week, worden in de daaropvolgende maand in rekening gebracht. Betaling geschiedt vooraf. U ontvangt de rekening rond de 20<sup>e</sup> van de maand. Een voorbeeld: rond 20 januari ontvangt u de rekening voor februari. Die moet binnen 14 dagen betaald zijn. Indien u Mundo heeft gemachtigd om automatisch bij u te incasseren, dan zal omstreeks de 25<sup>e</sup> van de betreffende maand dit bedrag van uw bankrekening worden afgeschreven. Ook dit gebeurt vooraf.

U dient er zorg voor te dragen dat er voldoende saldo op uw bankrekening aanwezig is. Wanneer automatische incasso niet mogelijk is krijgt u een betalingsherinnering, verhoogd met de wettelijke rente, die u binnen 14 dagen dient te betalen. Indien u niet reageert op deze oproep, ontvangt u een tweede herinnering. Na nogmaals geen gehoor geven hieraan vervalt de kindplaats per direct. Het openstaande bedrag moet dan nog wel door u betaald worden. Bij verder in gebreke blijven kan de vordering uit handen gegeven worden aan een incassobureau. Bijkomende kosten en gevolgen hiervan komen voor uw rekening.

### **Annuleringskosten**

Vanaf het moment van ondertekening van de offerte/plaatsingsovereenkomst tot de ingangsdatum heeft u de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Tot 2 maanden voor de ingangsdatum van de plaats kunt u kosteloos annuleren. Daarna geldt een opzegtermijn van 2 maanden. Opzeggen kan per de 1<sup>e</sup> of de 16<sup>e</sup> van de maand.

### **Bereikbaarheid**

Het is belangrijk dat u (of iemand die u kan vervangen en bekend is bij de pedagogisch medewerksters en het kind) altijd te bereiken bent. Dit zult u zelf ook het meest prettig vinden. Geeft u daarom altijd actuele telefoonnummers, adreswijzigingen en wijzigingen van telefoonnummers tijdig door aan het bedrijfsbureau én aan de pedagogisch medewerksters van de groep. Ook Mundo is altijd bereikbaar. Iedere locatie heeft een eigen telefoonnummer en sommige groepen ook. U kunt dus altijd de pedagogisch medewerkster bereiken om te informeren naar uw kind of om belangrijke, urgente informatie door te geven. Doe dit bij voorkeur niet tussen 11.30 en 13.00 uur. Voor de groepen is dit de drukste periode van de dag.

### **Wennen aan hele dagopvang**

Voordat uw kind start bij de opvang, wordt u uitgenodigd voor een intake gesprek. U krijgt dan alle informatie over de locatie en kunt kennismaken met de medewerkers van de groep waar uw kind wordt geplaatst. Ook worden tijdens dat gesprek belangrijke afspraken en informatie over uw kind schriftelijk vastgelegd, zoals eet-, en slaapgewoontes, buitenspelen, van en naar school enz. Alles om het uw kind en u naar de zin te maken.

Uw kind gaat van thuis naar de kinderopvang. Dat is wennen en ook een beetje eng voor uw kind. Om een soepele overgang voor uw kind te creëren van de thuissituatie naar de kinderopvang, biedt Mundo de gelegenheid uw kind geleidelijk te laten wennen aan de nieuwe omgeving. In de groep krijgt hij of zij de gelegenheid kennis te maken met de pedagogisch medewerkster en groepsgenootjes. Ook leert uw kind de ruimte en de spullen kennen en mee te draaien in het dagritme. Het is wenselijk dat u (de meest vertrouwde persoon) samen met hem of haar aan deze wenperiode meedoet en dus in de groep aanwezig bent. Vanuit het vertrouwde kan uw kind op ontdekkingstocht gaan en zich daarmee een eigen plek in de groep verwerven. Concrete afspraken over het wennen kunt u met de pedagogisch medewerkster maken.

### Afscheid

De eerste keer dat u weggaat en uw kind bij ons achterlaat, kan met name voor uw kind emotioneel zijn. Belangrijk is dat uw kind weet dat hij/zij 'alleen' zal zijn, maar dat u ook weer 's middags op de stoep staat. Hiermee weet uw kind waar hij/zij aan toe is en de ervaring leert uw kind te vertrouwen op deze afspraak, waardoor de verlatings emoties sterk zullen afnemen. Het kind krijgt de ruimte om aan het programma van de opvang deel te nemen en hieraan plezier te beleven. Met name in de begintijd kan het verstandig zijn om uw kind eerder te halen dan de vastgestelde tijden. Alle nieuwe indrukken en ervaringen zijn namelijk best vermoeiend in de beginperiode.

### Dagritme en dagprogramma kinderdagverblijf

Dit is een schema dat per locatie zal verschillen, maar waarvan de basis wel helder is. Plezier, ontdekken, rust, bewegen en eten in goed evenwicht:

DAGRITME	PROGRAMMA
(06.30)/7.00 - 9.00 uur: - kinderen worden gebracht	Kinderen mogen vrij spelen. Ouders en pedagogisch medewerkers wisselen informatie uit en maken zo nodig afspraken.
9.00 - 9.30 uur:	Kinderen mogen vrij spelen en kunnen hun verhaal kwijt bij de pedagogisch medewerkers.
9.30 - 10.00 uur: - er wordt gezamenlijk melk of sap gedronken en crackers gegeten	Er worden liedjes en/of versjes gezongen voor, tijdens en na het eten. De kinderen worden gestimuleerd hieraan deel te nemen. Met de liedjes wordt de volgorde van de activiteiten helder voor de kinderen, het biedt houvast en structuur.
10.00 - 10.20 uur: - kinderen worden verschoond - kinderen worden naar bed gebracht	Kinderen mogen vrij spelen.
10.00 - 11.30 uur: - vrij spel - aanbod activiteiten	Kinderen mogen vrij spelen. Als het kan gaat de pedagogisch medewerker met de kinderen naar buiten. Tevens kan de pedagogisch medewerker een activiteit aanbieden op het gebied van: creativiteit en expressie, bijvoorbeeld tekenen of knutselen, dans en drama of spelletjes doen. In de vakantietijd worden er regelmatig uitstapjes georganiseerd, zoals een bezoek aan het park, of aan de dierentuin.
11.30 - 12.30 uur: - er wordt gezamenlijk geluncht - kinderen worden verschoond en eventueel naar bed gebracht	Kinderen oven de 1 jaar krijgen een gezonde warme maaltijd. Voor het dutje doen mogen kinderen nog even spelen of een boekje lezen.
12.30 - 13.00 uur: - halve dagopvang kinderen worden gehaald dan wel gebracht	Pedagogisch medewerkers begeleiden activiteiten daar waar gewenst en kunnen nu de groep kleiner is, meer het persoonlijk contact met het kind zoeken.
13.00 - 15.30 uur: - kinderen uit bed halen en verschoonen	Kinderen spelen en krijgen thee of iets anders te drinken.
15.30 - 16.00 uur: - er wordt gezamenlijk fruit gegeten en vruchtensap gedronken	Zie cracker eten.
16.00 - 17.00 uur:	Kinderen mogen vrij spelen of er wordt door pedagogisch medewerkers een activiteit aangeboden.
Vanaf 16.30 tot 18.00/(18.30) uur: kinderen kunnen worden opgehaald	Contactmoment met ouders.

### Dagritme en dagprogramma Buitenschoolse opvang

De tijd die de kinderen doorbrengen in de BSO zie we als vrije tijd, in tegenstelling tot de schooltijd waarbinnen de activiteiten een verplicht karakter hebben. In het onderstaand overzicht ziet u een voorbeeld van het dagritme van een doordeweekse dag. Hierin kunnen per locatie verschillen zijn.

DAGRITME	PROGRAMMA
(06.30)/7.00 - 8.30 uur: - kinderen worden gebracht - kinderen worden naar school gebracht	Kinderen mogen vrij spelen Ouders en pedagogisch medewerkers wisselen informatie uit en maken zo nodig afspraken.
Op woensdag: 11.00 - 12.00 uur: - kinderen worden uit school gehaald	Kinderen mogen vrij spelen.
12.45 - 13.15 uur: - er wordt gezamenlijk geluncht	Er wordt tijd genomen om een goede sfeer te creëren, gezellig en uitnodigend, o.m. door aandacht te geven aan de gespreksonderwerpen die de kinderen aandragen. Dit is een moment van rust, een afbakening van activiteiten. Tevens is er aandacht voor verantwoordelijkheid (opruimen) en zelfstandigheid (zelf doen).
13.15 - 15.30 uur:	Kinderen mogen vrij spelen, of er worden activiteiten aangeboden op het gebied van spel, creativiteit, sport en muziek.
15.30 - 16.00 uur: - er wordt gezamenlijk fruit gegeten en vruchtensap gedronken	Zie lunch.
16.00 - 18.00 uur:	Kinderen mogen vrij spelen of er wordt door pedagogisch medewerkers een activiteit aangeboden.
Vanaf 16.30 tot 18.00/(18.30) uur: - kinderen kunnen worden opgehaald	Contactmoment met ouders.

In de vakantieperiodes wordt in grote lijnen dit dagritme gevolgd. Er worden echter ook vakantieactiviteiten gepland, zoals uitstapjes, waarbij de dagen anders verlopen. In de zomervakantie kan het gebeuren dat de opvang gedurende een aantal weken op een andere locatie plaatsvindt. Zoals bijvoorbeeld een groot sportterrein zijn, waar de kinderen een leuk activiteitenaanbod doen.

### Oudercontact en overdracht

Om uw kind een veilige en vertrouwde plek te kunnen bieden is er vertrouwen tussen u en de pedagogisch medewerkers van Mundo nodig. Door regelmatig informatie uit te wisselen over de dagelijkse gang van zaken en het plezier van uw kind, zal dit vertrouwen groeien. Haal- en brengmomenten zijn bij uitstek de momenten waarop ouders en pedagogisch medewerkers elkaar ontmoeten. Is er aanleiding om nader bij een situatie stil te staan, dan zal de pedagogisch medewerker een aparte afspraak met u maken. Uiteraard kunt u hier ook om vragen. Voor de informatie-uitwisseling met betrekking tot baby's wordt tevens gebruik gemaakt van een overdrachtschrift. Hierin kunnen u en de pedagogisch medewerker informatie opschrijven over de ontwikkeling van uw kind, met name over veranderingen op het gebied van verzorging, voeding en slaap- en waakritme.

Elk kind heeft een eigen tasje/mandje bij de kapstok. U kunt hierin de spullen van uw kind kwijt en u zult hier ook "werkjes" of informatiebrieven vanuit de groep/organisatie aantreffen. Eenmaal per jaar rond de verjaardag van uw kind vindt er een oudergesprek plaats. In dit gesprek staat de ontwikkeling van uw kind centraal. Het gesprek vindt plaats aan de hand van een observatieformulier, dat zowel door de pedagogisch medewerker als door u wordt ingevuld. Op de meeste locaties treft u een mededelingenbord aan. Dit bord is bedoeld voor informatie van en voor ouders. U treft hier in voorkomende gevallen ook informatie aan van de locatie/organisatie.

### **Pedagogisch beleid**

Het pedagogisch beleid is ontwikkeld door een werkgroep waarin alle belanghebbenden zitting hebben: ouders, personeel en bestuur. Tijdens de ontwikkeling is er veel gesproken over geschiedenis, toekomst, invloeden, normen en waarden, het unieke van het kind én van Mundo, ontwikkeling van het kind én ontwikkeling van Mundo. Kinderopvang Mundo heeft als missie '...het aanbieden van kwalitatief hoogwaardige diensten en adviezen op het gebied van de opvoeding'. Het kind wordt hierin altijd centraal gesteld. De kernwaarden respect, geborgenheid, zelfstandigheid en ontwikkeling zijn niet alleen terug te vinden in de organisatie, maar met name in de voorbeeldfunctie van de pedagogisch medewerkster naar de kinderen, ouders en collega's.

### **Rook-, drugs-, alcoholverbod**

Op alle locaties geldt zowel binnen als buiten een rook-, drugs- en alcoholverbod.

### **Klantentevredenheid**

Luisteren is één van de speerpunten van Mundo. Niet alleen naar de kinderen, maar ook naar ouders willen we goed luisteren. Jaarlijks worden er tevredenheidsonderzoeken gehouden. Doel daarvan is het verbeteren van de dienstverlening.

Het is natuurlijk altijd mogelijk dat u het niet eens is met een bepaalde gang van zaken. De eerst aangewezen om een klacht of een probleem op te lossen is de pedagogisch medewerkster van het kind. Ouders kunnen zich dan ook rechtstreeks wenden tot de pedagogisch medewerkster. Lukt het niet om in dit gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunt u een gesprek aanvragen met de locatiemanager of directeur. Deze klachten, tips en verbeterpunten willen we graag op papier hebben. Dit kan door het invullen van een klachten/verbeterformulier, op de locatie of op de website. Ook als de klacht is opgelost. Wij bewaren deze documenten en jaarlijks ondernemen we zo nodig actie om ook dit te gebruiken voor het verbeteren van de dienstverlening.

Wij zijn aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie, en als erkende kinderopvang zijn we aangesloten bij de geschillencommissie kinderopvang. Het staat u altijd vrij om hen de klacht voor te leggen.

Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK),

Adres: Nieuwe Gouwe Westzijde 2a, 2802 AN Gouda.

Telefoonnummer: 0182 54 78 88,

Internet: [www.zcck.nl](http://www.zcck.nl), email: [zcck@jso.nl](mailto:zcck@jso.nl).

Geschillencommissie Kinderopvang,

Adres: Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag,

Internet [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl).

### **Antidiscriminatiebeleid**

Respect, daar staat Mundo voor, dus hanteren we een anti-discriminatiecode. Wij tolereren geen onderscheid naar etnische achtergrond, sekse, seksuele geaardheid, leeftijd, handicaps en levensbeschouwing.

### **Voeding**

Gezond zijn begint met goede voeding. Bij Mundo wordt het voedingsbeleid gebaseerd op de richtlijnen van het Voedingscentrum in Den Haag. Naast het zorgen voor alle benodigde bouw- en voedingsstoffen, draagt Mundo zorg voor een evenwichtig eetritme. De kinderen kunnen bij het eten weer even lekker op adem komen van alle speeluren.

### **Traktaties**

De kinderen zijn altijd dolblij met traktaties. U kunt zich voorstellen dat het aantal traktaties in een jaar al snel oploopt. Als iedere verjaardagsviering een zakje chips zou betekenen, dan knaagt dat behoorlijk aan het voedingsbeleid van Mundo. Om die reden heeft zij ervoor gekozen om chips en snoep niet in de groep op te laten eten, maar mee te geven naar huis, zodat u thuis zelf kunt bepalen of uw kind dit mag. We geven u op de locatie graag een aantal suggesties voor verantwoorde en toch lekkere smaakverwenners.

### **Ziekte**

Mundo is niet berekend op de opvang van zieke kinderen. Ziekte is echter een rekbaar begrip. Het gaat dus om de beslissing of het kind al dan niet op de groep kan blijven. De pedagogisch medewerkster neemt hier in principe de beslissing over en laat zich daarbij onder andere leiden door het gedrag en de gemoedstoestand van uw kind, het feit dat uw kind al dan niet aan het dagprogramma kan deelnemen en de vraag om (extra) aandacht en verzorging.

Dit betekent dat in het geval van besmetting van andere kinderen, te intensieve verzorging en niet kunnen deelnemen aan het dagprogramma, uw kind niet op de opvang kan zijn. Soms zult u uw kind dan ook moeten komen ophalen. Mundo hanteert hiervoor de richtlijnen van de GGD. Uiteraard onderhoudt de pedagogisch medewerkster hierover contact met u. In spoedeisende situaties wordt de huisarts van het kind of 112 gebeld. U wordt dan uiteraard ook direct geïnformeerd.

Bij medicijngebruik dient u het formulier 'medicijnverstrekking' in te vullen en te ondertekenen. Ook de pedagogisch medewerkster tekent bij instemming. De pedagogisch medewerkster wordt door u geïnstrueerd over de toediening van het medicijn, waarbij tevens de bijsluiter wordt overhandigd. U blijft altijd de eindverantwoordelijke.

### **Inenting**

U dient bij het intakegesprek een kopie van de meest recente inentingskaart van uw kind te overleggen. Deze informatie is belangrijk voor de GGD, bij uitbraak van een besmettelijke ziekte.

### **Hygiëne**

Jonge kinderen maken kennis met vele voor hen nieuwe micro-organismen (ziekteverwekkers) waartegen zij nog geen weerstand hebben opgebouwd. Het doormaken van een aantal veel voorkomende infectieziekten hoort bij de normale ontwikkeling van een kind. Kinderen die de kinderopvang/ buitenschoolse opvang bezoeken, hebben echter een grotere kans om een infectieziekte op te lopen dan kinderen die thuis verzorgd worden. Via andere kinderen komen zij vaker en op jongere leeftijd in contact met allerlei ziekteverwekkers. Door hygiënemaatregelen zoals neus snuiten, handen wassen en schoonmaakmaatregelen wordt de overdracht van ziekteverwekkers zoveel mogelijk tegengegaan. Hygiëne is bij Mundo een erg belangrijk onderdeel. Hier wordt veel aandacht aan besteed in onder andere: handhygiëne, hygiëne omtrent verschoenen, toiletgebruik, voedselhygiëne, flesvoeding en hygiëne, schoonmaken.

### **Veiligheid**

Mundo besteedt aantoonbaar veel aandacht aan veiligheid. Mundo voldoet ook aan alle eisen op het gebied van de Wet Kinderopvang, Arbeidsomstandigheden, Warenwet, Wet op de speeltoestellen, Wet op de brandveiligheid, Wet Collectieve Preventie Volksgezondheid en de Wet Klachtrecht Zorginstellingen.

### **Wet bescherming persoonsgegevens**

Mundo heeft een beleid opgesteld over de persoonsregistratie en heeft deze gemeld bij de Registratiekamer. Tevens ligt dit beleid ter inzage op het kantoor van de directeur voor een ieder die gebruik maakt van de opvang. Aan iedere medewerkster is dit beleid verstrekt. De gegevensverwerking is behoorlijk, zorgvuldig en in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en andere relevante wetten.

### **Vrijheid en grenzen in de BSO**

Kinderen van 8 jaar en ouder mogen na overleg met en met toestemming van u "in de wijk" spelen. Initiatief hiertoe wordt door de pedagogisch medewerkers genomen. Zij maken de inschatting of uw kind deze vrijheid aan kan en bespreken dit met u. Indien u akkoord gaat, ondertekenen zij mede het toestemmingsformulier. Het gebied waarbinnen de kinderen moeten blijven, staat duidelijk aangegeven op een plattegrond.

### **Halen en brengen VSO en NSO**

Alle kinderen worden in principe van school gehaald en naar school gebracht. Afhankelijk van de ligging van de school, de veiligheid van de toelooproute en de ontwikkeling van uw kind, kan de pedagogisch medewerkster met u bespreken of het kind zelfstandig van en naar school kan gaan. Speciale afspraken over het halen en brengen worden in het intakegesprek of een tussentijds oudergesprek doorgenomen en schriftelijk vastgelegd. Wanneer de afstand tussen school en de opvanglocatie te groot is wordt er vervoer met een busje/auto geregeld.

### **Clubs**

Voor kinderen van 8 jaar en ouder bestaat de mogelijkheid om ook vanuit Mundo deel te nemen aan club- of sportactiviteit. Deze activiteiten vinden plaats op initiatief, kosten en onder verantwoordelijkheid van u, maar worden uitgevoerd vanuit de groep. Dit kan alleen onder de volgende voorwaarden: Kinderen moeten zelfstandig naar en van de club of sportvereniging kunnen reizen en u geeft daar als ouder schriftelijk toestemming voor met het toestemmingsformulier. Er worden duidelijke afspraken gemaakt, onder andere over tijden, met u en uw kind. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en u ontvangt hier een kopie van.

### **Vriendjes**

Voor alle kinderen van de BSO geldt dat zij in principe met andere vriendjes dan de kinderen van de groep mogen spelen. Dit mag zowel bij Mundo als bij het vriendje thuis, mits u hiertoe toestemming heeft gegeven en mits de pedagogisch medewerkster het spelen verantwoord vindt.

### **Leidster – kindratio**

Per 2 gediplomeerde pedagogisch medewerkers hanteert Mundo de volgende aantallen

Babygroep:	9 kinderen van 0 tot 2 jaar;
Peutergroep:	14 kinderen van 2 tot 4 jaar;
Verticale groep:	12 kinderen van 0 tot 4 jaar;
BSO groep:	20 kinderen van 4 tot 13 jaar;

Iedere groep heeft een vast team van pedagogisch medewerkers, waarbij gesteld wordt dat er per kind niet meer dan 3 vaste gezichten zijn. Zij werken zoveel mogelijk op vaste dagen. Daarnaast werkt er op sommige locaties een groepshulp op de groep. Zij is werkzaam als ondersteuning van de pedagogisch medewerkster, maar kan in bijzondere gevallen deze taak overnemen. Tevens werken op Mundo zogenaamde deelnemers, die de opleiding SPW-3 of een andere gerichte opleiding volgen en in de groep praktijkervaring opdoen. Deze samenstelling van de leidster - kindratio geschiedt volgens de richtlijnen van de CAO Kinderopvang en het Convenant Kwaliteit Kinderopvang.

### **Verzekering**

Kinderopvang Mundo heeft een collectieve bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven en beroepen. Mundo sluit iedere aansprakelijkheid voor beschadiging of verlies van persoonlijke eigendommen uit. U bent zelf verplicht een aansprakelijkheidsverzekering particulieren af te sluiten. De aansprakelijkheid van Mundo voor schade is steeds beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval aanspraak geeft. De polisvoorwaarden van deze verzekeringen kunnen op uw verzoek worden toegezonden.

### **Overmacht**

Als Mundo haar dienstverlening niet kan verlenen als gevolg van overmacht kunt u als ouder helaas geen aanspraak maken op restitutie van betaling.

Overmacht is bijvoorbeeld: een door de vakbond georganiseerde landelijke staking van personeel, evacuatie van het gebouw voor kinderopvang op last van een bevoegde instantie, onbruikbaarheid van het pand als gevolg van brand gedurende maximaal 30 dagen en dergelijke.

### **Ouderparticipatie**

Mundo geeft u de kans om mee te praten over beleidszaken binnen de kinderopvang, om zo de kwaliteit tot een nog hoger niveau te brengen en de tevredenheid van u en uw kind te kunnen vergroten. Als ouder kunt u zitting nemen in de lokale oudercommissie of de centrale oudercommissie.