

# Welkom

in de wereld van KindeRdam

Peuterspeelzalen

*Een fijne plek voor kinderen,  
zekerheid voor ouders*



**KindeRdam**  
kinderopvang



## Inhoud

<b>1. Pedagogische uitgangspunten</b>	<b>4</b>
• Vier pedagogische basisdoelen	4
• Integratie	5
• Voor- en Vroegschoolse Educatie	5
• Activiteiten	5
<b>2. Dagelijkse gang van zaken</b>	<b>5</b>
• Thema's	6
• Omgangsvormen	6
<b>3. Praktische zaken</b>	<b>6</b>
• Aansprakelijkheid en verzekeringen	6
• Bereikbaarheid	7
• Gezond trakteren	7
• Inentingen	7
• Ontruimingsoefening	7
• Studiedag	7
• Vakantie	8
• Voeding	8
• Zindelijkheid	8
<b>4. Ziekte en medicijnen</b>	<b>8</b>
• Medicijnen	8
<b>5. Wennen</b>	<b>8</b>
<b>6. Brengen en halen</b>	<b>8</b>
• Aan- en afwezigheid	9
<b>7. Samenwerking met ouders</b>	<b>9</b>
• Activiteiten en bijeenkomsten	9
• Kindvolgsysteem	9
• Oudercommissie	9
• Centrale ouderraad	10
<b>8. Ouderbijdrage</b>	<b>10</b>
• Automatische incasso	10
• Betalingsregeling	10
<b>9. Kwaliteit en certificering</b>	<b>10</b>
• Convenant Kwaliteit Kinderopvang	10
• HKZ gecertificeerd	10
• GGD	11
• SISA	11
<b>10. Inschrijven</b>	<b>11</b>
• Plaatsing	11
• Ouderportaal	11
• Verhuizen	11
<b>11. Contract beëindigen</b>	<b>11</b>
• Afdeling Klantadvies	11
<b>12. Klachtenprocedure</b>	<b>11</b>
<b>Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang</b>	<b>14</b>

## Hartelijk welkom op de peuterspeelzaal van KindeRdam

Voor veel peuters is de peuterspeelzaal de plaats waar zij voor het eerst in een grote groep zijn met andere peuters en andere volwassenen dan hun ouders. Het is vaak een grote stap: weg uit de veilige omgeving van thuis. Samen leren spelen, samen leren delen, weerbaar worden, luisteren, vertellen en liedjes zingen in de kring, knutselen en spelletjes doen. Er is zoveel te doen en te leren!

Met een peuterspeelzaal van KindeRdam kiest u voor een van de grootste organisaties voor kinderopvang in Rotterdam. Maar bovenal kiest u voor een professionele organisatie die veel zorg en aandacht besteedt aan de ontwikkeling van uw peuter.

### Kinderopvang op de groei

KindeRdam biedt opvang op maat. Dat betekent dat wij de kinderen activiteiten aanbieden die bij hun leeftijd en ontwikkeling passen. Gaat uw kind naar de basisschool, dan is de Buitenschoolse Opvang (BSO) van KindeRdam een logisch vervolg op de dagopvang of de peuterspeelzaal. Op deze manier bent u verzekerd van een doorgaande ontwikkelingslijn. Dat is wat wij noemen kinderopvang op de groei.

### Kennismaken

Met deze folder informeren wij u onder andere over een aantal praktische zaken en de wijze waarop wij u bij activiteiten van de peuterspeelzaal betrekken. Achterin de folder vindt u ook onze algemene voorwaarden.

Wilt u meer informatie over een van onze peuterspeelzalen, of wilt u eens komen kijken? Bel dan gerust en maak een afspraak voor een gesprek en een rondleiding. **Op [www.kindeRdam.nl](http://www.kindeRdam.nl) vindt u de adressen, openingstijden en telefoonnummers van onze locaties.**

Kijkt u ook op onze website voor de meest actuele informatie over onze peuterspeelzalen, zoals openingstijden, de groepen en de pedagogische methoden.

Wij wensen uw kind een fijne tijd toe op de peuterspeelzaal.

Welkom in de wereld van KindeRdam

Een wereld waarin u kunt kiezen voor een opvang

die aansluit bij uw persoonlijke levensvisie,

maar natuurlijk ook voor een locatie dicht bij u in de buurt.

## 1. Pedagogische uitgangspunten

Voor peuters is het leven een grote ontdekkingsreis. Zij leren hun talenten kennen en hoe zij deze moeten gebruiken. Zij leren ook zelfstandig te zijn, eigen keuzes te maken en beslissingen te nemen. Natuurlijk horen er bij die grote ontdekkingsreis ook regels. Deze bieden houvast, stimuleren het zelfvertrouwen en leren kinderen op respectvolle wijze met elkaar om te gaan.



De individuele aanleg van een kind én de invloed van de omgeving zijn bepalend voor het verdere leven van het kind. Het fundament hiervoor wordt in de vier eerste levensjaren gelegd. De peuterspeelzalen van KindeRdam leveren graag een bijdrage aan de ontwikkeling van kinderen tot evenwichtige mensen.

### Vier pedagogische basisdoelen

Ieder kind is uniek en ontwikkelt zich op zijn eigen manier en in zijn eigen tempo. Op de peuterspeelzaal zijn deskundige pedagogisch medewerkers die het kind hierin begeleiden. Zij doen dit volgens de vier pedagogische basisdoelen zoals genoemd in de Wet Kinderopvang:

#### 1. Emotionele veiligheid

Veiligheid en geborgenheid zijn voor kinderen basisvoorwaarden om zichzelf te

kunnen zijn en zich te kunnen ontwikkelen. Dit gevoel van veiligheid wordt bepaald door de ruimte waarin het kind zich bevindt en de omgang met anderen. De pedagogisch medewerkers luisteren naar de kinderen, hebben oog voor hun behoeften, zorgen voor een rustige, goed ingerichte ruimte en begeleiden waar nodig het contact tussen de kinderen. Op die manier leren kinderen op eigen benen te staan en emoties te verwerken. Ook een vaste indeling van de ochtend of middag draagt bij aan een gevoel van veiligheid.

#### 2. Persoonlijke vaardigheden

Kinderen ontwikkelen vaardigheden door te oefenen. Dit geldt voor de fijne en grove motoriek, het leren van taal en andere vaardigheden. De pedagogisch medewerkers stimuleren deze vaardigheden onder andere door met de peuters te praten, te zingen, voor te lezen en veel en gevarieerd te bewegen.

#### 3. Sociale vaardigheden

Kinderen oefenen al jong hun sociale vaardigheden. Zij doen dit vooral door imitatie van volwassenen in hun omgeving, maar ook door te spelen met andere kinderen. Op de peuterspeelzaal maken de kinderen vriendjes en vriendinnetjes. De pedagogisch medewerkers stimuleren de kinderen naar elkaar te luisteren en elkaar te helpen. Zo leren zij rekening met elkaar te houden, maar bijvoorbeeld ook op hun beurt te wachten. Als kinderen een conflict hebben, kijken de pedagogisch medewerkers eerst of de kinderen het zelf kunnen oplossen. Lukt dit niet, dan zullen zij de kinderen hierbij helpen.

#### 4. Normen en waarden

De meest positieve en effectieve manier om gewenst gedrag van kinderen te stimuleren, is ze te belonen met complimentjes, aandacht en aanmoedigen. Kinderen voelen zich dan gerespecteerd en hun gevoel van eigenwaarde groeit.

De pedagogisch medewerkers zijn zorgzaam, maar stellen ook duidelijke grenzen. Zij leggen uit waarom iets niet mag en geven met hun eigen gedrag het goede voorbeeld.

### **Integratie**

De peuterspeelzaal is voor de meeste kinderen een eerste ontmoetingsplaats met andere culturen. De integratie van diverse culturele bevolkingsgroepen wordt bevorderd, waardoor het voor peuters vanzelfsprekend is dat zij leven in een multiculturele omgeving.

### **Voor- en Vroegschoolse Educatie**

De meeste van onze peuterspeelzalen zijn Voorscholen en werken met een VVE-programma (Voor- en Vroegschoolse Educatie). Dit betekent dat ze samenwerken met één of meerdere basisscholen. Het doel van de Voorschool is kinderen tussen de 2 en 4 jaar op een speelse manier een goede start te bieden. Doordat de pedagogisch medewerkers en leerkrachten met dezelfde methode werken, is de overgang naar de basisschool makkelijker en bekender.



Op de peuterspeelzaal zelf wordt op speelse wijze en aan de hand van verschillende thema's de brede ontwikkeling van peuters gestimuleerd. Extra aandacht is er voor taal en taalstimulering.

### **Activiteiten**

Het activiteitenaanbod bieden we aan volgens de afspraken van Opbrengst Gericht Werken. Hierbij begeleiden en stimuleren we de kinderen doelgericht, zodat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Tijdens de activiteiten wordt er gedifferentieerd gewerkt. Een deel van de activiteiten worden aangeboden in kleine groepjes; bij het indelen van de groepjes wordt gelet op het ontwikkelingsniveau en de leeftijd van de kinderen. De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat zij de activiteiten zó aanbieden dat alle kinderen uitgedaagd worden en zich goed kunnen ontwikkelen.

De keus aan activiteiten is onuitputtelijk. Van praten, zingen, naar elkaar luisteren en voorlezen in de kring, fantasiespel in de verschillende hoeken, schilderen, kleuren, bewegingsspelletjes, gezelschapsspelletjes en knutselen tot natuurlijk buiten spelen.

## **2. Dagelijkse gang van zaken**

Op de peuterspeelzaal worden de peuters gestimuleerd om actief bezig te zijn. Dit is mogelijk door een uitdagende omgeving met leuke, spannende en interessante materialen te bieden.

De peuterspeelzaal heeft aparte hoeken, zoals een huishoek, een bouwhoek en een





leeshoek. Deze hoeken zijn aantrekkelijk en overzichtelijk ingericht, zodat de kinderen het speelgoed op een vertrouwde plek kunnen vinden en weer terugleggen. Zo leren de peuters vaste onderdelen in een gestructureerde situatie te herkennen.

### Thema's

Bij de peuterspeelzalen werken we met wisselende thema's. De thema's sluiten aan bij de pedagogische methode of bij wat de peuters op dat moment interesseert, bijvoorbeeld *Knuffels*, *Hatsjoe!*, *Wat heb jij aan vandaag?*, *Circus*, *Kriebelbeestjes* en *Hoera, een baby*. Er wordt gesproken over het onderwerp, gespeeld met diverse materialen die met het thema te maken hebben en er worden boekjes voorgelezen. Zo wordt spelenderwijs de woordenschat van de peuter uitgebreid.

Ieder kind heeft talenten.

Wij bieden kinderen de ruimte hun talenten te ontdekken en te gebruiken.

### Omgangsvormen

Bij KindeRdam hechten wij veel waarde aan goede omgangsvormen. Dat betekent dat wij kinderen leren op basis van gelijkwaardigheid met elkaar om te gaan. Onze pedagogisch medewerkers geven daarin met hun gedrag het goede voorbeeld. Zij praten met de kinderen en luisteren naar hen, maar stellen ook duidelijke grenzen. KindeRdam heeft voor alle volwassenen algemene gedragsregels, die op elke locatie gelden:

- Wij houden rekening met culturele en levensbeschouwelijke achtergronden. Wij discrimineren niet.
- Op onze locaties is de voertaal Nederlands.
- Wij gaan met respect om met elkaar en met materialen. Conflicten lossen we vreedzaam op.
- Wij accepteren geen geweld, leugens en diefstal.
- Iedere volwassene is zich ervan bewust dat zijn of haar gedrag een voorbeeld is voor de kinderen. Dus: niet schreeuwen of vloeken en geen seksueel getint gedrag.
- Alle volwassenen zorgen samen voor de veiligheid van de kinderen. Dat betekent: alert blijven op bijvoorbeeld het sluiten van deuren, geen kleine sieraden of kraaltjes bij kinderen omdoen, tassen niet onbeheerd laten staan, enzovoort.

Als er op een locatie eigen huisregels gelden, wordt dit voor alle ouders en kinderen duidelijk gemaakt. KindeRdam heeft ook een protocol *ongewenst gedrag*. Dit treedt in werking als een ouder, kind of medewerker bepaalde grenzen overschrijdt.

### 3. Praktische zaken

#### Aansprakelijkheid en verzekeringen

KindeRdam is verzekerd voor brand, diefstal (niet voor kleding en buggy's) en ongevallen, maar niet alle schade is altijd gedekt. Bovendien kan KindeRdam nooit méér vergoeden dan de verzekering uitbetaalt. KindeRdam is niet aansprakelijk voor het

zoek raken van persoonlijke eigendommen. Wij verwachten van u dat u een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering (WA) hebt voor uw kind. Deze verzekering vergoedt schade, mocht uw kind iets van anderen kapot maken. Hebt u deze verzekering niet, dan kunt u mogelijk voor grote kosten komen te staan.

### **Bereikbaarheid**

Als uw kind is geplaatst op de peuterspeelzaal, wordt er samen met u een plaatsingsformulier ingevuld. Hierop staat onder andere wie de pedagogisch medewerkers naast de ouders nog meer kunnen bereiken, wie uw huisarts is, of uw kind medicijnen gebruikt en andere zaken die voor ons van belang zijn om te weten.

Het is belangrijk voor ons en voor uw kind dat ouders goed bereikbaar zijn. Verhuist u, hebt u een ander (mobiel) telefoonnummer, of een ander werkadres en zakelijk telefoonnummer, geeft u dit dan meteen door via uw ouderportaal (zie pag. 11).

### **Gezond trakteren**

Gezonde voeding vinden wij belangrijk voor de ontwikkeling van kinderen. Daarom vragen wij u uw kind geen snoep mee te geven. Als uw kind wil trakteren voor een verjaardag of afscheidsfeestje, vragen wij u gezonde traktaties mee te geven. U kunt de pedagogisch medewerkers vragen om tips.

### **Inentingen**

Wij gaan ervan uit dat uw kind wordt gevaccineerd volgens het rijksprogramma, in het belang van het kind en zijn omgeving.

### **Ontruimingsoefening**

In verband met de veiligheid houdt KindeRdam elk jaar een ontruimingsoefening op de locaties (brandalarm of andere calamiteiten). Wij verzoeken u dringend u aan de regels rond een dergelijke oefening te houden.

### **Studiedag**

Alle locaties van KindeRdam zijn één dag per jaar gesloten in verband met deskun-



digheidsbevordering van de medewerkers. In oktober maken wij bekend wanneer deze dagen in het volgende jaar plaatsvinden. U kunt deze dagen ook terugvinden op [www.kindeRdam.nl](http://www.kindeRdam.nl).

### **Vakantie**

De peuterspeelzalen zijn gedurende schoolvakanties en nationale feestdagen gesloten.

### **Voeding**

Wij gaan ervan uit dat uw kind 's ochtends thuis heeft ontbeten. De kinderen krijgen op de peuterspeelzaal een tussendoortje en drinken. Ook deze vast terugkerende eet- en drinkmomenten zorgen voor ritme en regelmaat in de groep.

### **Zindelijkheid**

De peuters hoeven op de peuterspeelzaal nog niet zindelijk te zijn; er zijn luiers aanwezig. Wanneer uw peuter zindelijk wordt, kunt u dit doorgeven aan de pedagogisch medewerkers. Wij vragen ouders een tasje met reservekleding mee te geven, zodat de peuters bij een 'ongelukje' met hun eigen kleren verschoond kunnen worden

kind mankeert, geeft u dit dan meteen door: misschien is er besmettingsrisico en moeten wij andere ouders hiervan op de hoogte stellen.

Als uw kind ziek wordt op de peuterspeelzaal en hij of zij niet in staat is mee te doen met de normale groepsactiviteiten, stellen u hiervan direct op de hoogte, zodat u uw kind kunt ophalen. In noodsituaties roepen wij de hulp in van een arts of brengen wij het kind naar het ziekenhuis.

### **Medicijnen**

Pedagogisch medewerkers geven alleen medicijnen die de dokter heeft voorgeschreven. Dit geldt ook voor homeopathische middelen. Als ouders erom vragen, kunnen wij wel neusspray (zoutoplossing) of een hoestdrank geven. Willen ouders dat wij medicijnen geven, dan moeten zij een overeenkomst gebruik geneesmiddel/zelfzorgmiddel tekenen.

## **5. Wennen**

Peuters en ouders hebben soms wat tijd nodig om te wennen op de peuterspeelzaal. In de beginperiode is het altijd mogelijk dat een ouder iets langer blijft bij het brengen of het kind iets eerder ophaalt. De wenperiode wordt ook uitgebreid besproken tijdens het plaatsingsgesprek.

## **6. Brengen en halen**

De breng- en haaltijden zijn zo vastgesteld dat het voor iedereen mogelijk is om binnen deze tijden aanwezig te zijn. Omdat het niet leuk is voor een peuter om te laat te komen, vragen wij u op tijd aanwezig te zijn. Hetzelfde geldt wanneer u uw kind komt ophalen.

Komt iemand anders dan u zelf uw kind ophalen, geef dit dan door aan onze pedagogisch medewerkers. Zonder bericht kunnen wij uw kind anders niet meegeven. U vindt de openingstijden van onze peuterspeelzalen op [www.kindeRdam.nl](http://www.kindeRdam.nl).



## **4. Ziekte en medicijnen**

Als uw kind ziek is, kunnen wij het niet opvangen. Is uw kind thuis ziek geworden, dan verzoeken wij u dit 's morgens vóór 9.00 uur door te geven aan de pedagogisch medewerkers op de groep. Weet u wat uw





### **Aan- en afwezigheid**

Kan uw peuter een keer niet op een van de afgesproken dagdelen komen, wilt u dit dan aan het begin van het dagdeel aan de pedagogisch medewerker doorgeven.

## **7. Samenwerking met ouders**

Pedagogisch medewerkers en ouders zijn partners in de opvoeding. Een goed contact draagt bij aan het welzijn en de ontwikkeling van uw kind. Wanneer uw peuter op de peuterspeelzaal geplaatst is, krijgt u een uitnodiging voor een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek ontvangt u informatie over de peuterspeelzaal en willen wij van u graag informatie over uw peuter.

Wij verwachten dat ouders actief betrokken zijn bij de ontwikkeling van hun kind. We informeren ouders iedere dag tijdens het halen en brengen van hun peuter. Ouders kunnen op deze momenten de pedagogisch medewerkers informeren over dagelijkse zaken thuis.

### **Activiteiten en bijeenkomsten**

Om uw kind verder te stimuleren en te begeleiden bij de ontwikkeling, organiseert KinderDAM wekelijks en maandelijkse ouderbijeenkomsten. Iedere week is er een gezamenlijke **ouder-kind-activiteit** aan het begin van een dagdeel. Ouders zijn dan in de groep om samen met hun peuter een activiteit uit te voeren. Maandelijks zijn er **informatieve (thema-)bijeenkomsten**. Van ouders verwachten wij dat ze hierbij aanwezig zijn, om extra informatie over de

peuterspeelzaal te krijgen en opvoedkundige thema's te bespreken. Ouders kunnen op deze bijeenkomsten met elkaar en met de pedagogisch medewerkers ervaringen uitwisselen over verschillende pedagogische onderwerpen. Ouders krijgen ook regelmatig **informatie** mee over de activiteiten op de peuterspeelzaal.

### **Kindvolgsysteem**

De pedagogisch medewerkers observeren regelmatig alle peuters, met als doel hen te stimuleren in hun ontwikkeling. De gegevens van de observaties worden opgeslagen in een digitaal kindvolgsysteem. De observaties, de vaardigheden en de ontwikkeling van het kind worden besproken met de ouders tijdens een 10-minuten oudergesprek. Doel hiervan is de ouders nauw te betrekken bij de ontwikkeling van hun kind en hier gezamenlijke afspraken over te maken.

Het verslag van de observatie komt vervolgens in het kinddossier, dat van elk kind wordt aangelegd vanaf het begin van het verblijf op de peuterspeelzaal. In het dossier zijn ook andere gegevens van het kind en de door ouders ondertekende formulieren opgenomen.

### **Oudercommissie**

Bij de peuterspeelzaal is de vertegenwoordiging voor ouders geregeld via de oudercommissie. Ouders kunnen hierin meepraten over het beleid van de locatie. De oudercommissie stelt zaken aan de orde waarop het personeel kan inspelen.

Wilt u graag meer betrokken zijn bij de peuterspeelzaal van uw peuter, dan kunt u lid worden van de oudercommissie. U kunt hiervoor contact opnemen met de pedagogisch medewerkers.

### **Centrale Ouderraad**

Vertegenwoordigers uit oudercommissies van de verschillende locaties van KindeRdam vormen met elkaar de Centrale Ouderraad. Deze ouders kunnen advies geven en hebben inspraak op het beleid van KindeRdam, volgens de regels die hiervoor zijn vastgelegd in de Wet Kinderopvang.

## **8. Ouderbijdrage**

Voor de peuterspeelzaal geldt een ouderbijdrage per dagdeel. Zodra bekend is hoeveel dagdelen uw kind de peuterspeelzaal zal bezoeken, ontvangt u een precieze berekening van de kosten.



De ouderbijdrage wordt berekend over elf maanden. In de maand waarin de zomervakantie valt, betaalt u geen ouderbijdrage. Over het algemeen is dit in augustus. KindeRdam zorgt voor zaken als eten, drinken en luiers. U betaalt hiervoor **niet** extra.

### **Automatische incasso**

Voor de betaling van de ouderbijdrage kunt u gebruik maken van een automa-

tische incasso. Wanneer u hiervan geen gebruik maakt, ontvangt u een factuur. In dat geval worden extra administratiekosten in rekening gebracht.

### **Betalingsregeling**

Indien de ouderbijdrage niet betaald wordt en er een achterstand ontstaat, geven wij u eenmaal de gelegenheid een betalingsregeling te treffen. Als dat niet gebeurt, of de afspraken worden niet nagekomen, zullen wij de vordering uit handen geven aan de deurwaarder. De kosten hiervoor zullen wij helaas op u moeten verhalen. De opvang van uw kind vervalt dan per direct.

## **9. Kwaliteit en certificering**

KindeRdam hecht veel waarde aan kwaliteit. Dit uit zich onder andere in de manier waarop medewerkers omgaan met kinderen, ouders en elkaar.

### **Convenant Kwaliteit Kinderopvang**

De locaties van KindeRdam voldoen allemaal aan de kwaliteitseisen uit het landelijk convenant Kwaliteit Kinderopvang. Daardoor werken ze allemaal met dezelfde richtlijnen. In het convenant zijn onder andere zaken vastgelegd rond risico-inventarisatie, veiligheid, hygiëne en pedagogisch beleid.

### **HKZ gecertificeerd**

Een stap verder in de kwaliteitszorg is het helder vastleggen van activiteiten, procedures en instructies volgens het HKZ-model. Alle locaties van KindeRdam hebben het HKZ keurmerk (ISO 9001). Dit betekent dat een onafhankelijke instelling na toetsing vaststelt dat KindeRdam voldoet aan vastgestelde landelijke normen rond werkwijze en kwaliteit. De toetsing wordt jaarlijks herhaald. KindeRdam evalueert ook zelf regelmatig de werkprocessen, met het doel deze waar mogelijk te verbeteren.



### GGD

De GGD inspecteert jaarlijks de pedagogische kwaliteit van de locaties. Het rapport daarvan is zichtbaar op de peuterspeelzaal en staat op onze website en op de landelijke website van de GGD.

### SISA

Peuterspeelzalen en groepen nul die subsidie ontvangen, zijn verplicht aangesloten bij SISA: Samenwerkingsinstrument Sluitende Aanpak. De organisaties binnen SISA werken nauw samen. Het netwerk signaleert of er meerdere organisaties bij het gezin betrokken zijn, zodat eventuele hulp en ondersteuning op elkaar afgestemd kan worden. U leest er meer over op [www.sisa.rotterdam.nl](http://www.sisa.rotterdam.nl).

## 10. Inschrijven

Wilt u uw kind aanmelden voor een van de peuterspeelzalen van KindeRdam? Dat kan bij de peuterspeelzaal van uw keuze, of via onze website [www.kindeRdam.nl](http://www.kindeRdam.nl) > *aanmelden*.

### Plaatsing

Plaatsing van peuters gebeurt volgens de afgesproken plaatsingscriteria in het algemeen beleid van KindeRdam.

### Ouderportaal

KindeRdam werkt met een ouderportaal. Na plaatsing van uw kind ontvangt u inloggegevens voor uw persoonlijk ouderportaal. Hier kunt u zelf uw gegevens wijzigen.

### Verhuizen

Gaat u verhuizen, geeft u dit dan zo snel mogelijk door in uw ouderportaal.

## 11. Contract beëindigen

Verlaat uw kind de peuterspeelzaal vóór het vier jaar wordt, dan dient u een opzegtermijn van één maand in acht te nemen. Dit kan per de eerste of de zestiende van de maand met een schriftelijke opzegging (via uw ouderportaal, per post of per e-mail) bij de afdeling Klantadvies van KindeRdam.

### Afdeling Klantadvies

Hebt u vragen, dan kunt u contact opnemen met de afdeling Klantadvies, telefoon (010) 44 300 33 of per e-mail: [klantadvies@kindeRdam.nl](mailto:klantadvies@kindeRdam.nl).

## 12. Klachtenprocedure

KindeRdam werkt met een interne en externe klachtenprocedure. Bent u ontevreden over iets, praat er dan over met de pedagogisch medewerker of met de manager. In gezamenlijk overleg is veel op te lossen. Als dit gesprek niet tot een oplossing leidt, is er altijd de mogelijkheid een officiële, schriftelijke klacht in te dienen bij de directie.

U kunt uw klacht ook voorleggen aan een externe klachtencommissie. KindeRdam is aangesloten bij de ZcKK (Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang).

Alle klachten worden door ons geregistreerd om herhaling te voorkomen. De procedure en het protocol klachtenbehandeling zijn te verkrijgen op de locatie.

In de Algemene Voorwaarden (zie achterin dit boekje) vindt u meer informatie over de klachtenprocedure.

*Hebt u na het lezen van dit informatieboekje nog vragen, dan beantwoorden wij die graag. U kunt altijd contact opnemen met onze medewerkers van de peuterspeelzaal of de afdeling Klantadvies op ons Centraal Bureau.*





## **Algemene voorwaarden Peuterspeelzalen KindeRdam**

### **Artikel 1. Algemeen**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze peuterspeelzaalovereenkomsten. KindeRdam wijst hierdoor de toepasbaarheid van eventuele door de ouder gebruikte algemene voorwaarden uitdrukkelijk van de hand.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
3. Indien de ouder eenmaal een overeenkomst met kindeRdam heeft gesloten op basis van de algemene voorwaarden, of indien hij op andere wijze daarmee bekend is of redelijkerwijs geacht kan worden bekend te zijn, worden deze voorwaarden door dat feit deel van iedere volgende met ons te sluiten overeenkomst.
4. Alle bepalingen in deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van alle ondernemingen die met kindeRdam gelieerd zijn, alsmede ten behoeve van hun werknemers en de door hen te werk gestelden.

### **Artikel 2. Begripsbepalingen**

Hierna worden een aantal door kindeRdam gebruikte begrippen gedefinieerd. De ouder conformeert zich aan de begripsbepalingen, welke de navolgende zijn:

Ouder: natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf die een overeenkomst afsluit voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de Wet op de Jeugdzorg. Peuterspeelzaal: de feitelijke plaats waarin aan kinderen een spel- en speelaanbod en verzorging wordt geboden.

Een dagdeel: een ochtend of middag van een werkdag van 2,5 of 3 of 3,5 uur.

Overeenkomst: overeenkomst tussen kindeRdam en de ouder waarin het aantal overeengekomen dagdelen, de naam van de peuterspeelzaal en het tarief worden vastgelegd.

Werkdagen: de dagen van de week, niet zijnde zaterdag of zondag, dan wel algemene erkende feestdagen zoals genoemd in de CAO Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening.

Oudercommissie: advies- en overlegorgaan ingesteld door kindeRdam, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders van de geplaatste kinderen.

### **Artikel 3. Tarieven**

De tarieven zijn per kindplaats. Ook wanneer u niet alle dagen gebruikt, worden de totale kosten in rekening gebracht. In geval van wijziging van de tarieven deelt kindeRdam deze uiterlijk twee maanden voor de invoering, van de nieuwe tarieven aan de ouder, mede. KindeRdam behoudt zich het recht voor ten gevolge van wijzigingen in de CAO of anderszins de tarieven tussentijds aan te passen.

Voor peuterspeelzalen dient de ouderbijdrage 11x per jaar voldaan te worden (= totale jaarkosten: 11), daarom wordt in één van de zomermaanden niet gefactureerd.

### **Artikel 4. De dienst**

1. KindeRdam staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de peuterspeelzalen in overeenstemming zijn met wettelijke eisen. Er worden dusdanige personele en materiële voorzieningen getroffen dat de peuterspeelzaal optimaal geschikt is voor kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar.
2. De ouder is bij het brengen van het kind verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs vanuit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. KindeRdam is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs vanuit kunnen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.
3. KindeRdam en de ouder dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind. KindeRdam houdt, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is in verband met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de ouder.

### **Artikel 5. Huisregels**

KindeRdam hanteert een aantal huisregels die opgenomen zijn in de informatiebrochure voor ouders. Bij het eerste bezoek aan de peuterspeelzaal wordt door de pedagogisch medewerker dit informatieboekje aan de ouder ter hand gesteld.

### **Artikel 6. Vakantie, erkende feestdagen en ziekte van het kind**

1. Tijdens schoolvakanties en algemeen erkende feestdagen is de peuterspeelzaal gesloten. Bovendien is de peuterspeelzaal jaarlijks één dag gesloten vanwege studiedagen voor de pedagogisch medewerkers.
2. Tijdens vakantie en ziekte van het kind en wanneer het kindercentrum is gesloten wegens algemeen erkende feestdagen zoals vastgelegd in de CAO Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, blijft de overeengekomen bijdrage door de ouder verschuldigd.

### **Artikel 7. Einde van de overeenkomst**

1. Partijen kunnen de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Opzegging dient schriftelijk te geschieden en wel voor de eerste of de zestiende dag van de maand. Bij opzegging door de ouder is de datum van ontvangst door kindeRdam bepalend.
2. Indien de ouder de overeenkomst binnen één maand voor de overeengekomen plaatsingsdatum opzegt, geldt het onder sub. 1 gestelde. De kosten voor de opzegging bedragen de verschuldigde betaling voor één maand. Ook wanneer partijen het contract voor een gedeelte van de overeengekomen dagdelen wil opzeggen, geldt hiervoor onder sub. 1 gestelde en de daaraan verbonden kosten.
3. Voor kindeRdam geldt eveneens een opzegtermijn van een maand in geval er sprake is van dusdanig verstoorde relatie tussen de ouder enerzijds en de pedagogisch medewerker(s) van de peuterspeelzaal anderzijds, waaronder begrepen herhaalde en/of ernstige overtreding van de huisregels, zulke ter onzer beoordeling, dat

voortzetting van de opvang in de redelijkheid niet langer van ons verlangd kan worden.

4. De overeenkomst kan zonder inachtneming van een opzegtermijn worden opgezegd:
  - a. als het kind ten behoeve waarvan de overeenkomst is afgesloten overlijdt;
  - b. als het kind, ten behoeve waarvan een overeenkomst is afgesloten blijvend invalide wordt, en de invaliditeit zodanig is dat behoorlijk bezoek aan de peuterspeelzaal door ons redelijkerwijze niet meer mogelijk moet worden geacht;
  - c. in geval van ons faillissement of sluiting van de peuterspeelzaal waarvoor de overeenkomst is afgesloten.

#### **Artikel 8. Overmacht**

1. Indien kindeRdam haar verplichtingen uit de overeenkomst met de ouder niet of slechts gedeeltelijk kan nakomen als gevolg van overmacht, zijn wij gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten voor de duur van de overmacht, zonder dat kindeRdam schadeplichtig is.
2. Indien de overmachtsituatie een maand heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst door een schriftelijke verklaring buitenrechtelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat kindeRdam schadeplichtig is ook niet in het geval dat kindeRdam als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.
3. Onder overmacht wordt onder andere verstaan feiten en omstandigheden die de gehele of gedeeltelijke nakoming van de met de ouder gesloten overeenkomst verhinderen en die niet aan kindeRdam kunnen worden toegerekend of omstandigheden waardoor de nakoming in redelijkheid niet kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst al dan niet voorzienbaar waren. Onder de hiervoor bedoelde feiten en omstandigheden zullen onder andere begrepen zijn stakingen, algemene vervoersproblemen en het optreden van besmettelijke ziekten onder de kinderen van een bepaald kindercentrum.
4. Indien kindeRdam bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan de verplichtingen heeft kunnen voldoen, is kindeRdam gerechtigd het geen zij reeds hebben uitgevoerd afzonderlijk aan ouder in rekening te brengen. De ouder is alsdan gehouden wat in rekening is gebracht te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 9. Betaling/niet tijdige betaling**

1. De ouder is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan kindeRdam.
2. Betaling geschiedt eens per maand en niet langer dan een maand vooruit. Binnen veertien dagen na factuurdatum vindt de betaling plaats via automatische incasso van de bank-/giro-rekening van de ouder. Vindt de facturatie niet via automatische incasso plaats dan worden er administratiekosten in rekening gebracht.
3. Inschakeling door de ouder van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de ouder niet van zijn betalingsverplichting.
4. De ouder is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. KindeRdam zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalings-

herinnering en geeft 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering gelegenheid alsnog te betalen. De ouder wordt gewaarschuwd door de afdeling debiteurenbeheer van kindeRdam dat als er dan nog geen betaling plaatsvindt de overeenkomst onmiddellijk kan worden opgezegd.

5. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is kindeRdam gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.
6. KindeRdam kan onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel een betalingsregeling aanbieden.

#### **Artikel 10. Beperking aansprakelijkheid**

Door kindeRdam wordt geen aansprakelijkheid aanvaard, behoudens voor zover de door kindeRdam afgesloten aansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval aanspraak op een uitkering geeft. De aansprakelijkheid is alsdan derhalve beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering

#### **Artikel 11. Klachtenprocedure**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden en ingediend conform omschreven in de klachtenregeling, tijdig nadat de ouder de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de ouder zijn of haar rechten ter zake verliest.
2. KindeRdam behandelt de klacht overeenkomstig de klachtenregeling.

#### **Artikel 12. Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1. Op alle door kindeRdam gesloten overeenkomsten of op hieruit voortvloeiende overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen welke naar aanleiding van de door kindeRdam getroffen overeenkomst of hieruit voortvloeiende overeenkomsten mochten ontstaan, zullen in de eerste aanleg worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter te Rotterdam.

#### **Artikel 13. Conversiebepaling**

Indien een of meer bepalingen uit haar overeenkomst(en) met ouder niet of niet geheel rechtsgeldig zouden blijken te zijn, blijven de overgebleven bepalingen volledig in stand, terwijl partijen voorts voor wat betreft de ongeldige bepaling geacht wens te worden te hebben overeengekomen datgene wat wettelijk geoorloofd is en de strekking van de buiten werking gestelde bepaling het meest nabij komt.

#### **Artikel 14. Deponering**

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie.

*versie 2, december 2011*



KindeRdam  
Centraal Bureau

Bezoekadres  
Schiekade 34  
3032 AJ Rotterdam

Postadres  
Postbus 2150  
3000 CD Rotterdam

Telefoon (010) 44 300 33  
E-mail  
klantadvies@kindeRdam.nl

[www.kindeRdam.nl](http://www.kindeRdam.nl)



De kinderdagverblijven, BSO's en  
peuterspeelzalen van KindeRdam  
zijn HKZ / ISO 9001 gecertificeerd



## Informatie

Voor meer informatie over onze verschillende soorten dienstverlening en onze werkwijze kunt u onderstaande informatiefolders downloaden via onze website.

- *Kijk in de wereld van KindeRdam* informatie over:
  - de verschillende soorten opvang
  - de werkwijze van KindeRdam
  - de verwachtingen die KindeRdam heeft van u als ouderDit informatieboekje ontvangt u ook als u een contract afsluit met KindeRdam.

- *Hele dagopvang van 10 weken tot 4 jaar*
- *Buitenschoolse opvang:* informatie over voor-, tussen- en naschoolse opvang
- *Kinderopvang Plus:* informatie over opvang voor kinderen die extra zorg en aandacht nodig hebben
- Informatiefolder per locatie

Op onze website vindt u ook overzichten van onze kinderdagverblijven, BSO's en peuterspeelzalen en informatie over onze gastouderopvang.