

Overeenkomst en Afspraken

- 1. Aanmelding**
- 2. Plaatsing**
- 3. Wennen**
- 4. Overeenkomsten**
- 5. Openingsdagen en extra mogelijkheden**
- 6. Betalingen**
- 7. Opzegging en annulering**
- 8. Aansprakelijkheid**
- 9. Klachten**
- 10. Privacy**

1. Aanmelding

U bent van plan uw kind aan te melden, van harte welkom! We adviseren u eerst even contact met de locatie van uw voorkeur op te nemen. Dan laten we u graag de locatie zien en kunt u al uw vragen stellen over onze kinderopvang. Dan kijken we ook samen met u naar de mogelijkheden op basis van uw wensen. Als u uw kind daarna wilt aanmelden kunt u dit online doen (via de knop aanmelden op onze website) of door een formulier in te vullen op locatie of door deze te downloaden vanuit de voetnoot formulieren op onze website. Ingevulde formulieren kunt u inleveren bij de directeur van de locatie.

2. Plaatsing

We proberen uiteraard zo veel mogelijk tegemoet te komen aan uw voorkeur. Plaatsing gebeurt op grond van verschillende criteria, waarbij uiteraard de volgorde van binnenkomst een rol speelt. Verder letten we op (in willekeurige volgorde en met dezelfde mate van belangrijkheid):

- ingangsdatum
- gewenste dagdelen en beschikbare plaatsen,
- evenwichtige dagdeelverdeling
- evenwichtige bezettingsgraad ochtend/middag
- evenwichtige groepssamenstelling.

We streven zo veel mogelijk naar continuïteit in de opvang, daarom wordt uw kind in principe in een vaste groep geplaatst.

Vanuit wet- en regelgeving wordt aan kinderopvangorganisaties de mogelijkheid geboden om een kind tijdelijk in een tweede stamgroep (dagopvang) of basisgroep (naschoolse opvang) te plaatsen (*Regeling Kwaliteit Kinderopvang en Peuterspeelzalen art 5 lid 13 en art 6 lid 11*).

Een kind wordt in een vaste groep geplaatst bij aanvang van de kinderopvang en in geval van doorstroming. Een kind kan in een tweede groep geplaatst worden voor de periode dat er geen plaats is in de vaste groep. De directeur legt de plaatsing in een tweede groep en de duur daarvan vast in een schriftelijke overeenkomst met de ouders.

Voorrang meerdere kinderen uit hetzelfde gezin

Tweede en volgende kinderen uit hetzelfde gezin worden met voorrang geplaatst op het kinderdagverblijf waar het eerste kind ook is geplaatst. Uiteraard moet er wel een plaats

beschikbaar zijn. Garanties omtrent ingangsdatum en gewenste dagdelen kunnen wij daarom niet geven. We adviseren u uw kind(eren) zo vroeg mogelijk aan te melden.

Geen medische opvang

De kinderopvanglocaties bieden geen medische opvang, dus we bieden opvang aan kinderen die in de regel geen bijzondere zorg behoeven. Als bijzondere zorg (tijdelijk) nodig is, kunnen we dit bieden, mits dit binnen de grenzen van de mogelijkheden van de locatie én die van het kind ligt. Zo nodig vragen we de ouders een aanvullende overeenkomst bij medische indicatie te ondertekenen.

Mogelijkheden op locaties

Het kan voorkomen dat we op de locatie van uw keuze geen plek hebben of niet de opvang van uw wensen kunnen bieden. We adviseren u altijd te overleggen met de directeur van de locatie. Er zijn vaak alternatieven op andere locaties of op andere opvangdagen.

Plaatsingsovereenkomst

Nadat we uw aanmeldingsformulier hebben ontvangen, krijgt u een bevestiging van ontvangst. We maken een plaatsingsovereenkomst op waarin de exacte dagdelen en kosten staan vermeld. Als u dit ondertekent en terugstuurt, ontvangt u (wederom) een bevestiging. Ongeveer twee weken voor plaatsing krijgt u een uitnodiging voor een plaatsingsgesprek op de locatie.

Plaatsingsgesprek

In het plaatsingsgesprek wisselen we met u informatie uit over de locatie, de groep, de gewenning en uiteraard over uw kind. Denk aan (de manier van) slapen, voeding, troosten en andere bijzonderheden. De pedagogisch medewerkers proberen zoveel mogelijk aan te sluiten bij uw wensen en gewoontes, mits dit mogelijk is binnen de groep. Afspraken leggen we vast op een kindgegevensformulier. En voor een aantal bijzondere onderwerpen vragen wij uw toestemming via aparte verklaringen.

Het is uw verantwoordelijkheid om veranderingen tijdig door te geven via een wijzigingsformulier. Dit formulier kunt u vinden op onze website onder de knop 'formulieren' in de voetnoot.

Controle BSN ouder(s)/verzorger(s) en kind

Ouders die gebruik maken van kinderopvang zijn wettelijk verplicht om hun BSN en het BSN van het kind te laten registreren bij de kinderopvangorganisatie (zie ook website belastingdienst). De Belastingdienst verplicht ons per 1 januari 2014 om deze nummers te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs of uittreksel geboorteregister.

3. Wennen

Wenperiode 0-4 jaar

Uw kind kan voorafgaand aan de plaatsing alvast komen spelen om te wennen. De directeur overlegt met u over het aantal dagdelen dat uw kind kan komen wennen. U komt dan samen met uw kind kennis maken met de nieuwe omgeving, de pedagogisch medewerkers en de andere kinderen. De eerste twee maanden na plaatsing noemen we de wenperiode. Tijdens deze periode hebben we extra aandacht voor het welzijn van uw kind, waar u aan het einde van de dag natuurlijk terugkoppeling over krijgt. Na 2 maanden vindt er een evaluatie plaats, via een gesprek of met behulp van een formulier.

4. Overeenkomsten

De plaatsingsovereenkomsten voldoen aan de Wet Kinderopvang. Daarnaast werken we volgens de afspraken die zijn vastgelegd in de Algemene Voorwaarden van de Brancheorganisatie Kinderopvang. De overeenkomst is geldig voor de totale duur van de opvang met een wederzijdse, tussentijdse opzegtermijn van één maand.

Kinderdagopvang

In de kinderdagopvang werken we met een contract voor 52 weken per jaar.

Ook flexibele opvang is mogelijk, zie punt 5. Bij Kindercrèche is er naast een 52 weken contract ook een mogelijkheid voor een 40-weeks contract.

5. Openingstijden en extra mogelijkheden

Opvang is mogelijk op iedere werkdag, 52 weken per jaar. We zijn alleen gesloten op nationale feestdagen.

Openingstijden kinderdagopvang

De kinderdagverblijven zijn iedere werkdag geopend van 7.00 uur tot 19.00 uur.

Een dagdeel is van 7.00 tot 13.00 uur en van 13.00 tot 19.00 uur.

De haal- en brengtijden zijn in het algemeen als volgt:

Brengen tussen 7.00 en 9.00 uur en tussen 13.00 en 13.30 uur.

Ophalen tussen 12.30 en 13.00 uur en tussen 16.30 en 19.00 uur.

Openingstijden peuteropvang

De peutercrèches zijn geopend van 7.30 uur tot 18.30 uur.

Een dagdeel is van 7.30 tot 13.00 uur en van 13.00 tot 18.30 uur.

De haal- en brengtijden zijn in het algemeen als volgt:

Brengen tussen 7.30 en 9.00 uur en tussen 12.30 en 13.00 uur.

Ophalen tussen 12.30 en 13.00 uur en tussen 17.00 en 18.30 uur.

Voor de exacte dagen verwijzen wij u door naar de desbetreffende dependances.

Opvang op wisselende dagen

Op sommige locaties is ook opvang op wisselende dagen mogelijk. Informeert u eens bij de locatie van uw keuze wat zij voor u kunnen betekenen. Als er met wisselende dagdelen gewerkt kan worden dan plannen we ze in per kalendermaand, waarbij we ouders verzoeken minimaal 3 weken van te voren de gewenste opvangdagen door te geven.

In de overeenkomst wordt een gemiddeld aantal dagdelen per week opgenomen, met een mogelijkheid om per week één dagdeel naar boven of naar beneden af te wijken.

Niet gebruikte dagdelen kunnen niet worden 'gespaard' of meegenomen naar de volgende kalendermaand. Dat is immers ook niet mogelijk voor ouders met vaste opvangdagen.

Ruilen van dagdelen

Het kan voorkomen dat u onverwacht opvang op een andere dag/dagdeel nodig heeft dan de dagen die zijn afgesproken. We bieden u de mogelijkheid om incidenteel een dag/dagdeel te ruilen. Overlegt u tijdig met de directeur over de mogelijkheid op uw locatie.

Bij het ruilen van dagdelen gelden de volgende uitgangspunten:

- Ruilen is mogelijk als er ruimte is in de groep en er geen extra inzet van personeel nodig is.
- Ruilen is mogelijk binnen schoolweken en binnen vakantieweken. Tussen vakantieweken en schoolweken is het uitgangspunt dat er niet wordt geruild. In de berekening van de tarieven en de personele inzet is er namelijk rekening mee gehouden dat er in bepaalde periodes minder kinderen komen en er dus ook minder personeelsinzet is.
- Ruilen is niet hetzelfde als sparen: we bieden u de mogelijkheid om dagen te ruilen, maar niet om dagen op te sparen. Met ruilen bedoelen we: volgende week vrijdag heb ik geen opvang nodig, maar de maandag daarop wel. Met ruilen bedoelen we niet: mijn kind is het afgelopen jaar 10 x niet geweest en dus wil ik de komende weken 10 x opvang inplannen.

Aanvraag extra opvang

Het kan voorkomen dat u onverwacht een extra dag/dagdeel opvang nodig heeft. U kunt dit met de directeur bespreken. Extra opvang is mogelijk als er ruimte is in de groep en er geen extra inzet van personeel nodig is. Extra dagdelen kunt u aanvragen via het formulier 'Aanvraag extra opvang' (zie formulieren in de voetnoot van de website of op locatie) of via de kinderopvang App. *De eerste*

twee dagdelen die u gebruik maakt van extra opvang zijn gratis. Ook deze twee gratis dagdelen worden vermeld op de factuur, zodat voor beide partijen duidelijk is wanneer deze dagdelen zijn opgenomen gedurende het kalenderjaar.

Andere mogelijkheden?

Wenst u andere mogelijkheden die hier nog niet genoemd worden? Bespreekt u ze eens met de directeur van uw locatie. We kijken graag samen met u wat we voor u kunnen betekenen.

6. Betalingen

De kosten voor de opvang worden gelijkmatig verdeeld over 12 maanden, waarbij de tarieven voor de kinderdagopvang berekend zijn per dagdeel (ochtend of middag) van 6 uur.

Meer informatie over de tarieven vindt u op onze website onder de knop tarieven of bij de locatie.

Betalingen gebeuren maandelijks, vooraf aan de maand, waarbij de factuur gericht is aan de ouder/verzorger van het kind. Het verzenden van facturen doen we zo veel mogelijk digitaal.

Betalingen gebeuren bij voorkeur via automatische incasso.

Kinderopvangtoeslag

Via de Belastingdienst kunt u kinderopvangtoeslag aanvragen. De hoogte hiervan hangt van uw persoonlijke situatie af (onder andere uw inkomen en het aantal uren dat u werkt).

De toeslag wordt berekend over een vastgesteld fiscaal maximum en over een maximaal aantal gewerkte uren van de minst werkende ouder. Meer informatie via www.toeslagen.nl

7. Opzeggen en annuleren

De wederzijdse opzegtermijn bedraagt **één maand**. Dit geldt ook bij annulering en deelopzeggingen. Opzeggen kan op iedere dag van de maand, moet altijd schriftelijk of via de mail aan de directeur van uw locatie doorgegeven worden.

Annulering betekent opzegging tussen het moment van het ondertekenen van het contract en de daadwerkelijke start van de opvang. Deelopzeggingen gelden bijvoorbeeld als u één dagdeel wilt opzeggen en de andere dagdelen wilt continueren.

Bij een deelopzegging gelden voor de beoordeling van de overige dagdelen dezelfde criteria als bij plaatsing (zie 2). Deze beoordeling kan in voorkomende gevallen leiden tot (deel-)opzegging van de zijde van de locatie van de dagdelen die op dezelfde dag/dagen vallen als de deelopzegging.

Kinderdagverblijf

De opvang van kinderen bij een kinderdagverblijf eindigt automatisch wanneer het kind 4 jaar wordt. De einddatum is tot en met de dag waarop het kind vier jaar wordt.

Om ervoor te zorgen dat er een goede aansluiting mogelijk is op de basisschool, voor kinderen die na 1 april jarig zijn, is het vaak mogelijk de opvang te verlengen tot en met de zomervakantie.

Overlegt u hierover tijdig met de directeur, want er moet natuurlijk wel plaats zijn in de groep. We verzoeken de ouder dit ook tijdig en schriftelijk aan te vragen bij de locatie.

Let op: als uw kind gaat overstappen van een kinderdagverblijf naar de buitenschoolse opvang moet u uw kind opnieuw aanmelden. Dit gaat dus niet automatisch, ook al is er sprake van een kindcentrum waarin zowel kinderdagopvang als buitenschoolse opvang zijn ondergebracht.

8. Aansprakelijkheid

De locatie is niet aansprakelijk voor het verloren raken en/of stuk gaan van eigendommen van het kind en/of ouder voor zover dat niet het rechtstreekse gevolg is van het onzorgvuldig handelen van

de zijde van de locatie. Wij verzoeken u zeker geen kostbare spullen mee te geven aan uw kind en uw kind in geschikte (buiten)speelkleden te kleden zodat het ongehinderd aan alle activiteiten kan deelnemen.

Verzekeringen

Alle locaties hebben een WA-verzekering en een schoolongevallenverzekering. Ouders dienen zelf te zorgen voor een WA-verzekering.

Wet- en regelgeving

Alle locaties, ouders en verzorgers dienen zich te houden aan de regels die door bevoegde derden aan de kindercentra zijn gesteld. Het gaat hier om wetten en regels van bijvoorbeeld de rijksoverheid, gemeente, brandweer en politie.

9. Klachten

Wij vinden het heel belangrijk dat u uw wensen en opmerkingen kenbaar maakt aan de pedagogisch medewerkers en/of de directeur. Mocht u onvoldoende gehoord worden of hebt u een klacht, dan kunt u gebruik maken van ons klachten/service-formulier (zie website onder de knop formulieren in de voetnoot). U kunt vervolgens een klacht indienen bij een externe organisatie:

- [de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#)

In onze klachtenregeling (eveneens in de voetnoot van de website onder nuttige informatie) vindt u meer informatie.

10. Privacy

Om goede kinderopvang te kunnen garanderen, hebben wij persoonlijke informatie van ouders en kinderen nodig, zoals naam, adres, rekeningnummer, medische gegevens en opvoedingsaspecten van uw kind(eren). Wij garanderen u zorgvuldig om te gaan met deze informatie. Het wordt alleen gebruikt voor het doel waarvoor u ze verstrekt, namelijk het uitvoeren van de overeenkomst, het bieden van goede opvang, voor het opstellen van een rekening of in het belang van een goede registratie- en informatieoverdracht voor uw kind.

Een overzicht van uw gegevens kunt u schriftelijk aanvragen bij uw locatie. U kunt uw persoonsgegevens inzien en, bij onjuistheden, laten corrigeren.