

HUISREGELS

AANBOD EN OPENINGSTIJDEN

Nummereen Kinderopvang is 52 weken per jaar, vijf dagen per week geopend (maandag tot en met vrijdag) en alleen gesloten op de nationale feestdagen zoals benoemd in de cao Kinderopvang. Deze feestdagen gelden niet als tegoed en kunnen dan ook niet op een ander moment worden ingezet. Tevens vindt er geen restitutie plaats van de uren/kosten van de opvang op feestdagen.

Afhankelijk van de vraag naar opvang op een locatie kunnen de openingsdagen van een specifieke locatie afwijken. Wanneer er op een locatie drie of minder kinderen aanwezig zijn, behouden we ons het recht voor om op die dagen de opvang op een andere locatie aan te bieden. De teamcoach of pedagogisch medewerker neemt hierover vooraf contact op met de betreffende ouders.

Dagopvang

Dagopvang is opvang voor kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar. Deze locaties zijn dagelijks open van 07.30 tot 18.30 uur. Op enkele locaties is ook vroege opvang vanaf 06.45 uur mogelijk. Om te weten welke openingstijden er gelden voor uw locatie, neem contact op met Klantadvies & Planning. Binnen de dagopvang bieden we de volgende pakketten:

- 52-wekenpakket: voor opvang gedurende het hele jaar. Ook zeer beperkt mogelijk in even/oneven-wekenvariant;
- 40-wekenpakket: voor opvang tijdens alle schoolweken

De minimale afname voor dagopvang is één dag per week. Genoemde opvangpakketten kunnen niet gecombineerd worden.

Peuterprogramma

In alle gemeenten bieden we ook een peuterprogramma. Dit kan een apart peuterprogramma zijn of een programma geïntegreerd in de dagopvang. De tijden en dagen van het aanbod van het peuterprogramma vindt u op de website: www.nummereen.com.

Het peuterprogramma bieden we aan tijdens de 40 schoolweken. Binnen het aanbod onderscheiden we ouders die vallen onder de Wet kinderopvang (en dus recht hebben op kinderopvangtoeslag) en ouders die recht hebben op een tegemoetkoming vanuit de gemeente.

Buitenschoolse opvang

Onze buitenschoolse opvang (bso) is voor kinderen in de basisschoolleeftijd. Buitenschoolse opvang is op te splitsen in voorschoolse opvang (vso, opvang vanaf 7.30 u tot aanvang schooldag) en naschoolse opvang (nso, opvang na school tot 18.30 u). Tijdens de schoolvakantieweken en op studiedagen is de bso geopend van 7.30 tot 18.30 u. Binnen de bso bieden we de volgende pakketten aan:

- 52-wekenpakket: voor opvang gedurende het hele jaar, bestaande uit vaste dag(en) tijdens de schoolweken en per gecontracteerde opvangdag een totaal van twaalf vakantie-opvangdagen;
- 49-wekenpakket: voor opvang op vaste dag(en) tijdens de schoolweken en per gecontracteerde opvangdag negen vakantie-opvangdagen;
- 40-wekenpakket: voor opvang tijdens alle schoolweken
- 9-wekenpakket: voor opvang tijdens de schoolvakantieweken (dit pakket is uit te breiden met losse dagen tegen hetzelfde uurtarief)

De minimale afname van de naschoolse opvang is één dagdeel per week. Voorschoolse opvang bieden we alleen aan in combinatie met een opvangpakket gebaseerd op naschoolse opvang (52-, 49-, 40-wekenpakket)

Studiedagen

Per nso-dag rekenen we acht studie-uren op jaarbasis. Zo kunt u ook gebruikmaken van de bso op moment dat uw kind een studiedag heeft op een gecontracteerde opvangdag. Wanneer u op deze betreffende dag normaliter geen nso afneemt kunt u extra opvang aanvragen via het ouderportaal. Dit geldt ook wanneer u alleen vso afneemt.

Vakantieclup

In de schoolvakantieweken hebben we de vakantieclup. Dit is een activiteitenprogramma op basis waarvan ouders kunnen kiezen op welke dag

zij tijdens die betreffende vakantie graag opvang willen afnemen voor hun kind. De vakantieclup werkt op basis van de volgende afspraken en voorwaarden:

- U krijgt op basis van het aantal gecontracteerde opvangdagen een vakantiedagen-tegoed. Dit tegoed kunt u via het ouderportaal inplanen. Bijvoorbeeld: in geval van een bso52-wekenpakket voor twee dagen per week, krijgt u vakantieuren-tegoed voor 24 dagen (12 vakantieweken x 2 opvangdagen);
- Dit vakantiedagen-tegoed is per kalenderjaar vrij in te zetten. Alle niet-gebruikte/ingezette dagen vervallen na dat kalenderjaar. Als het tegoed op is, kunt u extra opvang inkopen;
- Opvangdagen uit het vakantie-tegoed zijn ook in te zetten tijdens schoolweken mits de bezetting dat toelaat;
- De opvangdagen tijdens schoolvakanties moet u reserveren via ons ouderportaal. U kunt de door u gewenste dagen reserveren, dit mogen dus ook andere dagen zijn dan de gecontracteerde vaste dag tijdens de schoolweken;
- Indien de gewenste opvangdagen uiterlijk vier weken voor aanvang van de vakantie gereserveerd zijn bent u gegarandeerd van plaats. Later reserveren is toegestaan maar plaatsingsgarantie kunnen we dan niet geven;
- Indien we geen reservering ontvangen via het ouderportaal reserveren we geen plaats voor uw kind;
- Wanneer u uw kind heeft aangemeld, kunt u tot drie weken voor de betreffende vakantie deze aanvraag annuleren. Indien na die drie weken een dag wordt afgemeld, worden deze uren niet opnieuw teruggezet als vakantieuren-tegoed en deze komen dus te vervallen;
- Indien een activiteit bij aanvang of einde dag op een andere locatie plaatsvindt, brengt u uw kind daar naartoe dan wel u haalt uw kind daar op. Pedagogisch medewerkers kondigen dat ruim van te voren aan. Voor de leeftijdsgroep 8+ kan gevraagd worden de fiets mee te nemen;
- Indien een school studiedagen/vrije dagen clusterd in één week, merken we deze week niet aan als een vakantieperiode maar als studiedagen. De afspraken van de vakantieclup zijn dan niet van toepassing. Uw kind wordt dan verwacht op de contractueel overeengekomen dagen;
- Indien u de overeenkomst wijzigt naar een pakket zonder vakantieopvang, vervalt het opgebouwde vakantietegoed met ingang van de betreffende wijzigingsdatum;
- Indien een overeenkomst stopt vindt er geen restitutie plaats van het nog openstaande vakantietegoed;
- Tijdens de vakanties zijn sommige locaties gesloten. Kinderen van gesloten bso-locaties zijn dan welkom op een andere, vaste bso-locatie. Op de site is te zien welke locaties tijdens de schoolvakanties geopend zijn. In uw opvangkalender op het ouderportaal kunt u per opvangdag terugzien op welke locatie deze plaatsheeft.

KWALITEIT

- We werken volgens een pedagogisch beleidsplan. Deze kunt u vinden op de website. Ook is het plan in te zien op de locatie. Elke locatie heeft aanvullend een locatiegebonden bijlage waarin de specifieke lokale situatie aan bod komt;
- Een kind wordt in principe geplaatst in één stamgroep. Door het opendeurenbeleid, een leuk activiteitenaanbod of andere aanleiding kan het zijn dat groepen samenspelen. Uiteraard wordt er altijd voor gezorgd dat uw kind in een veilige, pedagogisch verantwoorde en herkenbare omgeving zijn/haar opvang heeft. Tijdens de schoolvakanties kunnen bso-locaties worden samengevoegd, onder andere door het activiteitenaanbod;
- We hanteren de landelijk voorgeschreven beroepskracht-kindratio (BKR). Deze BKR is vastgelegd in het Toetsingskader Kinderdagverblijf en Toetsingskader Buitenschoolse opvang. Het aantal beroepskrachten bij een gemengde leeftijdsgroep wordt bepaald aan de hand van het rekenkundig gemiddelde van de voor de aanwezige leeftijdscategorieën geldende maximale aantallen kinderen;
- We nodigen ouders één keer per jaar uit voor een tienminutengesprek met de pedagogisch medewerker. Indien nodig of wenselijk kan er te allen tijde een extra gesprek worden aangevraagd;
- Het inspectierapport van de GGD is in te zien op onze website en op www.landelijkregisterkinderopvang.nl en is eveneens ter inzage op locatie;

- We hebben een klachtenprocedure. U kunt een klacht/verbeterpunt kenbaar maken bij de pedagogisch medewerker en/of teamcoach. Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kunt u een verbeterformulier invullen via de website waarna de interne klachtenprocedure in werking treedt. Deze klachtenprocedure is terug te vinden op de site en op te vragen bij de teamcoach;
- We brengen continu de veiligheid en gezondheidssituatie van elke locatie in kaart. Deze verslagen zijn op de opvanggroep in te zien;
- Zowel ouders als medewerkers brengen elkaar zodanig op de hoogte van de ontwikkelingen van het kind dat de opvang op een goede wijze kan verlopen. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. We brengen u regelmatig op de hoogte van algemene zaken middels een digitale nieuwsbrief. Tussentijdse informatie wordt gecommuniceerd via een digitale nieuwsflits;
- Stagiaires zijn de pedagogisch medewerkers van de toekomst. We leiden hen graag op om goede professionals te worden. We zetten stagiaires in volgens het stagebeleid van Nummereen Kinderopvang. Dit beleid kunt u opvragen via stage@nummereen.com.

OPVANGTEGOED

In beginsel bieden we opvang op gecontracteerde vaste dagen. Deze vastigheid komt de kwaliteit van de opvang ten goede; er is stabiliteit op de groepen en een veilige, herkenbare omgeving voor kinderen. Het kan echter incidenteel voorkomen dat u tijdig weet dat u op een bepaalde dag geen gebruik hoeft te maken van opvang. Om u hierin tegemoet te komen bieden we de service dat u bij tijdige afmelding de betreffende opvanguren als tegoed ontvangt, tot een totaal maximum van 80 uur. Deze uren kunt u op een later moment inzetten mits de bezetting op de vaste groep dit toelaat. Deze extra service bieden we onder de volgende voorwaarden aan:

Afmelden dagen

- De extra service om tegoed op te bouwen geldt niet voor flexopvang, peuterprogramma en de schoolvakantieweken van de bso;
- U moet een afmelding via het ouderportaal doorgeven;
- Indien u uiterlijk een dag van te voren voor 12.00 uur de opvangdag annuleert, schrijven we de geannuleerde uren bij uw opvangtegoed bij tot een maximum van in totaal 80 uur. Bijvoorbeeld: u wilt de opvangdag van donderdag 15 november afmelden dan moet u dit uiterlijk woensdag 14 november voor 12.00 uur doen. Een afmelding die later binnenkomt, leidt niet tot ophoging van uw tegoed;
- Als deze afmelding tijdig is ontvangen en voldoet aan de voorwaarden wordt het opvangtegoed direct bij uw tegoed geschreven. U ziet dit als afwezigheidstegoed in het ouderportaal;
- Dit tegoed is op een later moment in te zetten tijdens de gecontracteerde pakketweken;
- Elke dag binnen het tegoed is 365 dagen geldig. Daarna vervallen deze uren;
- U kunt in het ouderportaal tot zestig dagen vooruit een opvangdag afmelden;
- Tot dertig dagen voor de afgemelde dag kunt u de aanvraag annuleren (ongedaan maken) zonder dat dit consequenties heeft voor uw opvangtegoed;
- U kunt alleen de volledige uren van een opvangdag afmelden, geen losse uren;
- Indien uw kind gedurende de overeenkomst van locatie wisselt en uw pakket en opvangdienst wijzigt niet, neemt u uw opgebouwde tegoed mee;
- Opvangtegoed uit de dagopvang is niet inzetbaar op c.q. mee te nemen naar de bso;
- Het tegoed dat wordt opgebouwd geldt per kind en is persoonlijk. Het tegoed is niet overdraagbaar aan andere kinderen uit het gezin dan wel derden;
- U kunt maximaal een tegoed van 80 uur opbouwen. Zolang u in totaal 80 uur afwezigheidstegoed heeft staan wordt er bij afmelden van dagen geen tegoed meer opgebouwd. De uren van deze afgemelde dag(en) komen te vervallen. Als u door het inzetten van extra dagen weer onder dit tegoed komt, wordt er bij afmelding weer afwezigheidstegoed opgebouwd. (tot een maximum van 80 uur).

- Indien u uw overeenkomst beeindigt, vervalt het opgebouwde tegoed. Hier ontvangt u geen geldelijke vergoeding voor;
- Feestdagen gelden niet als tegoed;
- Een dag die is afgemeld kan worden toegezegd aan een andere ouder en is dan voor u ook niet meer beschikbaar.

Aanvraag (extra) opvangdagen

- De mogelijkheid om (extra) opvangdagen aan te vragen is van toepassing op de reguliere dagopvang en buitenschoolse opvang. Binnen het peuterprogramma is het niet mogelijk om extra opvang aan te vragen. Voor de aanvraag van vakantiedagen voor de vakantieclup en de aanvraag van flexibele opvang gelden aparte voorwaarden;
- U moet een aanvraag voor een extra opvangdag via het ouderportaal aanvragen. Via dit portaal wordt ook de goedkeuring van een aangevraagde dag met u gecommuniceerd;
- U kunt in het ouderportaal tot zestig dagen vooruit uw aanvraag indienen;
- Tot dertig dagen voor de aangevraagde kunt u de aanvraag annuleren (ongedaan maken) zonder dat dit consequenties heeft voor uw opvangtegoed. Voor de vakantieclup en flexibele opvang gelden aparte voorwaarden;
- U kunt alleen de volledige uren van een opvangdag aanvragen, geen losse uren;
- Als u een dag aanvraagt van uw tegoed, wordt dit toegekend als er op de eigen groep of de eigen locatie plaats vrij is binnen het toegestane kindaan- en de aanwezige personele bezetting. De wettelijke BKR wordt daarbij gehanteerd;
- Opvangtegoed uit de dagopvang is niet inzetbaar op c.q. mee te nemen naar de bso;
- Als de aangevraagde dag plaats gaat vinden op een andere groep dan de eigen stamgroep wordt u hierover geïnformeerd via het goedkeuringsbericht vanuit het ouderportaal;
- Als het tegoedsaldo niet toereikend is voor de extra dag(deel), wordt de hele dag als extra opvang in rekening gebracht.

INSCHRIJVEN EN WIJZIGINGEN

- U kunt uw kind inschrijven vanaf negen maanden voor de gewenste startdatum van de opvang;
- Voor een mutatie of opzegging geldt een opzeg-/verwerkingstermijn van één maand;
- Zodra we de getekende overeenkomst en/of plaatsingsbewijs retour hebben ontvangen, is er een geldende overeenkomst tussen Nummereen Kinderopvang en de ouder. Een kopie van de getekende overeenkomst ontvangt u digitaal;
- Indien ouders scheiden, zijn beide ouders verantwoordelijk om deze wijziging in gezinssituatie door te geven. Zij spreken af welke ouder het contract aangaat en dus de toeslagen kan aanvragen. Nummereen is daar niet verantwoordelijk voor. Ook afspraken ten aanzien van overdracht van informatie over de opvang maken ouders onderling. U bent er verantwoordelijk voor dat de gegevens goed in het ouderportaal en op de overeenkomst staan.

VERZEKERINGEN

Nummereen Kinderopvang kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade of vermissing aan kleding en/of eigendommen van uw kind. We wijzen u erop dat u wettelijk aansprakelijk bent voor eventuele schade die door uw kind is veroorzaakt. We hebben een aansprakelijkheidsverzekering en ongevallenverzekering.

ZIEKTE

Het kan lastig zijn om vast te stellen in welke mate een kind ziek is en daarom al dan niet naar de opvang kan komen. Dit zal in afstemming tussen ouder en pedagogisch medewerker gebeuren. Als uw kind ziek wordt tijdens de opvang, neemt de pedagogisch medewerker contact met u op. Zij bepaalt of het kind nog kan blijven of opgehaald moet worden. We hanteren hierbij het protocol 'Ziekte en ongevallen bij kinderen' dat is terug te vinden op de website.

KOSTEN EN VOORWAARDEN

- De kosten van kinderopvang worden jaarlijks per 1 januari aangepast. Prijswijzigingen worden per mail aan u meegedeeld en staan op de website. Eventuele wijziging van kosten voor het peuterprogramma zijn afhankelijk van de betreffende gemeente; We zijn daarbij afhankelijk van de gemeente voor het moment waarop eventuele wijzigingen gecommuniceerd kunnen worden;
- We hebben onze betalingsvoorwaarden in een apart document beschreven, deze zijn terug te vinden op de website;
- Daar waar we kinderen buiten het dorp van/naar school moet halen/brengen voor de bso, worden vervoerskosten in rekening gebracht. De hoogte van deze kosten staan weergegeven op de tariefoverzichten op de website.

AANVULLENDE HUISREGELS FLEXIBELE OPVANG

Flexibele dagopvang

- Per maand betaalt u het aantal overeengekomen flexibele opvanguren. De gecontracteerde uren zijn inzetbaar in de betreffende maand tot en met vijf maanden erna (in totaal zes maanden);
- U kunt in een maand nog niet de gecontracteerde uren van de volgende maand inzetten. Indien u meer opvang wilt dan de overeengekomen contracturen, worden deze tegen het extra flexibele urentarief in rekening gebracht. Indien u in een maand meer uren opneemt dan het overeengekomen contract, worden deze uren tegen het extra flexibele urentarief in rekening gebracht. De facturatie van deze meer opgenomen uren vindt de daaropvolgende maand plaats;
- De gereserveerde tijden worden in rekening gebracht. Indien uw kind langer blijft dan de gereserveerde tijd, wordt de daadwerkelijke tijd in rekening gebracht;
- Flexibele dagopvang heeft een minimum van drie aaneengesloten af te nemen uren, tussen 6.45 en 18.30 u;
- Indien u het contract wijzigt, vervallen de opgebouwde uren;
- De minimale afname van flexibele dagopvang is zestien uur per maand;
- Indien u gegarandeerd plaats wilt hebben, moet uw aanvraag voor anderhalve week later uiterlijk op donderdag om 12 uur zijn geplaatst in het ouderportaal. Bijvoorbeeld: op donderdag om 12.00 uur in week 30 moet de reservering voor week 32 zijn geplaatst in het ouderportaal. Na deze termijn van tien dagen kunt u een opvangdag aanvragen maar heeft u niet gegarandeerd plek. De mogelijkheid voor opvang is dan afhankelijk van de personele bezetting en kindplanning;
- Uw aanvraag kunt u tot vijf dagen voor de opvangdag nog kosteloos annuleren, na deze termijn worden de uren van uw saldo afgeschreven. De reden van afmelding is hierbij ondergeschikt (en geldt ook in het geval van ziekte).

Flexibele buitenschoolse opvang

- Per maand betaalt u het aantal overeengekomen flexibele opvanguren. De gecontracteerde uren zijn inzetbaar in de betreffende maand tot en met vijf maanden erna (in totaal zes maanden);
- U krijgt per maand het aantal contractuele flexibele uren te zien in het ouderportaal. Deze uren worden per opvangmoment door de ouder opgenomen en niet per uur;
- U kunt in een maand nog niet de gecontracteerde uren van de volgende maand inzetten. Indien u meer opvang wilt dan de overeengekomen contracturen, worden deze tegen het extra flexibele urentarief in rekening gebracht. Indien u in een maand meer uren opneemt dan het overeengekomen contract, worden deze uren tegen het extra flexibele urentarief in rekening gebracht. De facturatie van deze meer opgenomen uren vindt de daaropvolgende maand plaats;
- Indien u het contract wijzigt, vervallen de opgebouwde uren;
- Minimale afname is één dag per week;
- Indien u gegarandeerd plaats wilt hebben, moet uw aanvraag voor anderhalve week later uiterlijk op donderdag om 12 uur zijn geplaatst in het ouderportaal. Bijvoorbeeld: op donderdag om 12.00 uur in week 30 moet de reservering voor week 32 zijn geplaatst in het ouderportaal. Na deze termijn van tien dagen kunt u een opvangdag aanvragen maar heeft u niet gegarandeerd plek. De mogelijkheid voor opvang is dan afhankelijk van de personele bezetting en kindplanning;
- Uw aanvraag kunt u tot vijf dagen voor de opvangdag nog kosteloos annuleren, na deze termijn worden de uren van uw saldo afgeschreven. De reden van afmelding is hierbij ondergeschikt (en geldt ook in het geval van ziekte).

Deze huisregels gelden als aanvulling op de 'Algemene voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en buitenschoolse opvang 2017' van de Brancheorganisatie Kinderopvang. Voor de flexibele opvang is een aparte bijlage. De huisregels worden jaarlijks door de directie aan de centrale oudercommissie voorgelegd.