

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. Onze locaties staan op de website www.nummereen.com. 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. Binnen de dagopvang bieden we de volgende pakketten:

- 52-wekenpakket: voor opvang gedurende het hele jaar;
- 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 dagen van het aanbod van het peuterprogramma vind je op onze website: www.nummereen.com. Het peuterprogramma bestaat uit een combinatie van twee vaste ochtenden en vindt plaats van 8.30 tot 12.30 u. 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 buitenschoolse opvang is 80 uur per jaar (of 7 gecontracteerde uren per maand) om continuïteit in de begeleiding van het kind te waarborgen. Een voorbeeld hiervan is 1 weekdag naschoolse opvang, of 1 weekdag voorschoolse opvang in combinatie met het vakantiepakket. Het is niet mogelijk om 52-, 49- of 40- weken pakketten onderling te combineren.

Studiedagen e/o schoolvrije dagen

- Je krijgt op jaarbasis per gecontracteerde nso-opvangdag een studiedagentegevoerd saldo van 8 uur t.b.v. studie- en schoolvrije dagen. Deze moet je zelf inplannen en aanvragen in het ouderportaal op het moment dat de school van je kind(eren) een studiedag heeft en je daarvoor opvang nodig hebt. Dit tegoed is alleen nodig voor de uren onder schooltijd. De uren na schooltijd maken onderdeel uit van je contract. Het studiedagentegevoerd saldo is per kalenderjaar in te zetten. Alle niet-gebruikte/ingezette dagen vervallen na 31 januari van het daaropvolgende kalenderjaar;

- Opvanguren uit het studiedagentegevoerd saldo zijn ook in te zetten tijdens school- en vakantieweken, mits de bezetting dit toelaat;
- Als de studiedag valt op een gecontracteerde opvangdag dan heb je gegarandeerd plaats mits je de opvangdag via het ouderportaal reserveert, uiterlijk op de werkdag van te voren voor 12.00 uur;
- Valt de studiedag op een niet-gecontracteerde dag kun je opvang reserveren en wordt de plaats toegekend als de capaciteit dit toelaat. (hiervoor gelden dezelfde regels als voor een aanvraag van een extra dag);
- Indien het studiedagentegevoerd saldo niet toereikend is voor het aantal studiedagen/schoolvrije dagen op de school van je kind, dan kun je hier voor ook gebruikmaken van je afwezigheids- of vakantietegoed. Ook kun je ervoor kiezen een opvangdag in rekening te laten brengen;
- Als je tegoedsaldo niet meer toereikend is voor de gehele studiedag wordt de volledige dag als extra opvang in rekening gebracht. Het is dus niet mogelijk een opvangdag deels vanuit tegoed en deels op rekening te voldoen;
- Heb je op de studiedag van je kind helemaal geen opvang nodig? Ook al betreft het een gecontracteerde dag? Wanneer je de opvang uiterlijk de werkdag van te voren voor 12.00 u afmeldt worden de uren bij je tegoed geschreven. Het gaat hier dan om de uren buiten schooltijd.

Vakantieclup

In de schoolvakantieweken hebben we de vakantieclup. Dit is een activiteitenprogramma op basis waarvan je kunt kiezen op welke dag je tijdens die betreffende vakantie graag opvang wilt afnemen voor je kind. De vakantieclup werkt op basis van de volgende afspraken en voorwaarden:

- Je krijgt op basis van het aantal gecontracteerde opvangdagen een vakantiedagentegevoerd saldo. Dit tegoed kun je via het ouderportaal inplannen. Bijvoorbeeld: in geval van een 52-wekenpakket voor twee dagen per week, krijg je vakantietegoed voor 24 dagen (12 vakantieweken x 2 opvangdagen);
- Dit vakantietegoed is per kalenderjaar vrij in te zetten. Alle niet-gebruikte/ingezette dagen vervallen na dat kalenderjaar. Als het tegoed op is, kun je extra opvang inkopen;
- Opvangdagen uit het vakantietegoed zijn ook in te zetten tijdens schoolweken mits de bezetting dat toelaat;
- De opvangdagen tijdens schoolvakanties moet je reserveren via ons ouderportaal. Je kunt de 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 ben je gegarandeerd van plaats. Later reserveren is toegestaan maar plaatsingsgarantie kunnen we dan helaas niet geven;
- Indien we geen reservering ontvangen via het ouderportaal reserveren we geen plaats voor je kind;
- Wanneer je je kind hebt aangemeld, kun je tot drie weken voor aanvang van de betreffende vakantie deze aanvraag annuleren. Indien na die drie weken een dag wordt afgemeld, worden deze uren niet opnieuw teruggezet als vakantietegoed en deze komen dus te vervallen;
- Indien een activiteit bij aanvang of einde dag op een andere locatie plaatsvindt, brengt je je kind daar naartoe dan wel je haalt je kind daar op. Pedagogisch medewerkers kondigen dat ruim van te voren aan. Voor de leeftijdsgroep 8+ kunnen we vragen om de fiets mee te nemen;
- Indien een school studiedagen/vrije dagen clusterd in één week, merken we deze week niet aan als een vakantieclup maar als studiedagen. De afspraken van de vakantieclup zijn dan niet van toepassing. Zie hiervoor het kopje 'studiedagen';
- Indien je 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. Indien er sprake is van een negatief opvangtegoed zullen we dit in rekening brengen;
- 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 je opvangkalender op het ouderportaal kun je per opvangdag terugzien op welke locatie deze plaats heeft.

KWALITEIT

- We werken volgens een pedagogisch beleidsplan. Deze kun je vinden op onze 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 open-deurenbeleid, een leuk activiteitenaanbod of andere aanleiding kan het zijn dat groepen samenspeelen. Uiteraard wordt er altijd voor gezorgd dat je 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 je 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;
- Wanneer door onvoorziene omstandigheden zoals ziekte onvoldoende personeel beschikbaar is op een groep, zal Nummereen alle inspanning leveren om dit te vervangen. In het belang van het kind zal Nummereen bij onvoldoende beschikbare vervanging opvang bieden in de daarvoor aangewezen zustergroep. Deze is op dezelfde locatie zodat opvang doorgang kan vinden in een vertrouwde omgeving mét kennis van betreffende kind(eren) en volgens de regelgeving rondom de beroepskracht-kind ratio;
- 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. Je kunt een klacht/verbeterpunt kenbaar maken bij de pedagogisch medewerker, teamcoach of Klantadvies & Planning; Wanneer je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kun u een verbeterformulier invullen via onze 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 je regelmatig op de hoogte van algemene zaken middels berichtgeving op het ouderportaal;
- 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 kun je desgewenst 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 je tijdig weet dat je op een bepaalde dag geen gebruik hoeft te maken van opvang. Om je hierin tegemoet te komen bieden we de service dat je bij tijdige afmelding de betreffende opvanguren als tegoed ontvangt, tot een totaal maximum van 80 uur. Deze uren kun je op een later moment inzetten mits de bezetting op de vaste groep dit toelaat. Dit betreft dus geen financieel tegoed waar je recht op hebt, maar een reserve die je kan aanspreken als er beschikbare capaciteit is op een moment dat je geen gecontracteerde opvang hebt. 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;

- Je moet een afmelding via het ouderportaal doorgeven;
- Indien je uiterlijk een dag van te voren voor 12.00 uur de opvangdag annuleert, schrijven we de geannuleerde uren bij je opvangtegoed bij tot een maximum van in totaal 80 uur. Bijvoorbeeld: je wil de opvangdag van donderdag 15 november afmelden dan moet je dit uiterlijk woensdag 14 november voor 12.00 uur doen. Een afmelding die later binnenkomt, leidt niet tot ophoging van je tegoed;
- Als deze afmelding tijdig is ontvangen en voldoet aan de voorwaarden wordt het opvangtegoed direct bij je tegoed geschreven. Je 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;
- Je kunt in het ouderportaal tot zestig dagen vooruit een opvangdag afmelden;
- Tot dertig dagen voor de afgemelde dag kun je de aanvraag annuleren (ongedaan maken) zonder dat dit consequenties heeft voor je opvangtegoed;
- Je kunt alleen de volledige uren van een opvangdag afmelden, geen losse uren;
- Indien je kind gedurende de overeenkomst van locatie wisselt en je pakket en opvangdienst wijzigen niet, neemt je je 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;
- Je kunt maximaal een tegoed van 80 uur opbouwen. Zolang je in totaal 80 uur afwezigheidstegoed hebt staan wordt er bij afmelden van dagen geen tegoed meer opgebouwd. De uren van deze afgemelde dag(en) komen te vervallen. Als je door het inzetten van extra dagen weer onder dit tegoed komt, wordt er bij afmelding weer afwezigheidstegoed opgebouwd. (tot een maximum van 80 uur). Let als je aan het maximum zit dus goed op de volgorde van aan- en afmelden als je een dag wilt ruilen: eerst een extra opvangdag aanvragen en dan pas de vaste opvangdag afmelden.
- Indien je je overeenkomst beëindigt, vervalt het opgebouwde tegoed. Hier ontvang je geen geldelijke vergoeding voor;
- Feestdagen gelden niet als tegoed;
- Een dag die is afgemeld kan worden toegezegd aan een andere ouder en is dan ook niet meer voor je kind 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;
- Je moet een aanvraag voor een extra opvangdag via het ouderportaal aanvragen. Via dit portaal wordt ook de goedkeuring van een aangevraagde dag met je gecommuniceerd;
- Je kunt in het ouderportaal tot zestig dagen vooruit je aanvraag indienen;
- Tot dertig dagen voor de aangevraagde dag kun je de aanvraag annuleren (ongedaan maken) zonder dat dit consequenties heeft voor je opvangtegoed. Voor de vakantieclup en flexibele opvang gelden aparte voorwaarden;
- Je kunt alleen de volledige uren van een opvangdag aanvragen, geen losse uren;
- Als je een dag aanvraagt van je tegoed, wordt dit toegekend als er op de eigen groep of de eigen locatie plaats vrij is binnen het toegestane kindaanbod 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 word je hierover geïnformeerd via het goedkeuringsbericht vanuit het ouderportaal. Door akkoord te gaan met deze huisregels, geef je schriftelijk akkoord hierop. Wanneer je alleen opvang wenst in de eigen stamgroep of basisgroep, kan je dit altijd vooraf aangeven in de aanvraag;
- Als het tegoedsaldo niet toereikend is voor de extra dag(deel), wordt de hele dag als extra opvang in rekening gebracht.

INSCHRIJVEN EN WIJZIGINGEN

- Je kunt je kind inschrijven vanaf negen maanden voor de gewenste startdatum van de opvang;
- Voor een mutatie of opzegging geldt een opzeg-/verwerkingstermijn van één maand;
- Voor een annulering van een plaatsing die nog niet gestart is geldt een annuleringstermijn van twee maanden welke tevens is opgenomen in onze betalingsvoorwaarden;
- Zodra we de getekende overeenkomst en/of plaatsingsbewijs retour hebben ontvangen, is er een geldende overeenkomst. Een kopie van de getekende overeenkomst ontvang je digitaal;
- In geval van scheiding ben je verantwoordelijk om deze wijziging in gezinssituatie door te geven. Je spreekt onderling 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. Je bent er verantwoordelijk voor dat de gegevens goed in het ouderportaal en op de overeenkomst staan.

AANVULLENDE HUISREGELS FLEXIBELE OPVANG

Flexibele dagopvang

- Per maand betaal je het aantal overeengekomen flexibele opvanguren. De gecontracteerde uren zijn inzetbaar in de betreffende maand tot en met vijf maanden erna (in totaal zes maanden);
- Je kunt in een maand nog niet de gecontracteerde uren van de volgende maand inzetten. Indien je meer opvang wilt dan de overeengekomen contracturen, worden deze tegen het extra flexibele urentarief in rekening gebracht. Indien je 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 je 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 je het contract wijzigt, vervallen de opgebouwde uren;
- De minimale afname van flexibele dagopvang is 32 uur per maand;
- Indien je gegarandeerd plaats wilt hebben, moet je 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 kun je een opvangdag aanvragen maar heb je niet gegarandeerd plek. De mogelijkheid voor opvang is dan afhankelijk van de personele bezetting en kindplanning;
- Je aanvraag kun je tot vijf dagen voor de opvangdag nog kosteloos annuleren, na deze termijn worden de uren van je saldo afgeschreven. De reden van afmelding is hierbij ondergeschikt (en geldt ook in het geval van ziekte).

VERZEKERINGEN

Nummereen Kinderopvang kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade of vermissing aan kleding en/of eigendommen van je kind. We wijzen je erop dat je wettelijk aansprakelijk bent voor eventuele schade die door je 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 met de pedagogisch medewerker gebeuren. Als je kind ziek wordt tijdens de opvang, neemt de pedagogisch medewerker contact met je 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 in het ouderportaal. Indien de overheid richtlijnen aanscherpt omtrent het verplicht thuisblijven i.v.m. gezondheidsklachten volgen wij deze als aanvulling op het protocol ziekte.

KOSTEN EN VOORWAARDEN

- De kosten van kinderopvang worden jaarlijks per 1 januari aangepast. We behouden ons het recht voor om in uitzonderlijke situaties een tussentijdse prijswijziging door te voeren, waarbij de gebruikelijk instemming van de COC van toepassing is. Prijswijzigingen worden via het ouderportaal aan je 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.

Flexibele buitenschoolse opvang

- Per maand betaal je het aantal overeengekomen flexibele opvanguren. De gecontracteerde uren zijn inzetbaar in de betreffende maand tot en met vijf maanden erna (in totaal zes maanden);
- Je krijgt per maand het aantal contractuele flexibele uren te zien in het ouderportaal. Deze uren worden per opvangmoment opgenomen en niet per uur;
- Je kunt in een maand nog niet de gecontracteerde uren van de volgende maand inzetten. Indien je meer opvang wilt dan de overeengekomen contracturen, worden deze tegen het extra flexibele urentarief in rekening gebracht. Indien je 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 je het contract wijzigt, vervallen de opgebouwde uren;
- Minimale afname is één dag per week;
- Indien je gegarandeerd plaats wilt hebben, moet je 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 kun je een opvangdag aanvragen maar heb je niet gegarandeerd plek. De mogelijkheid voor opvang is dan afhankelijk van de personele bezetting en kindplanning;
- Je aanvraag kun je tot vijf dagen voor de opvangdag nog kosteloos annuleren, na deze termijn worden de uren van je 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.