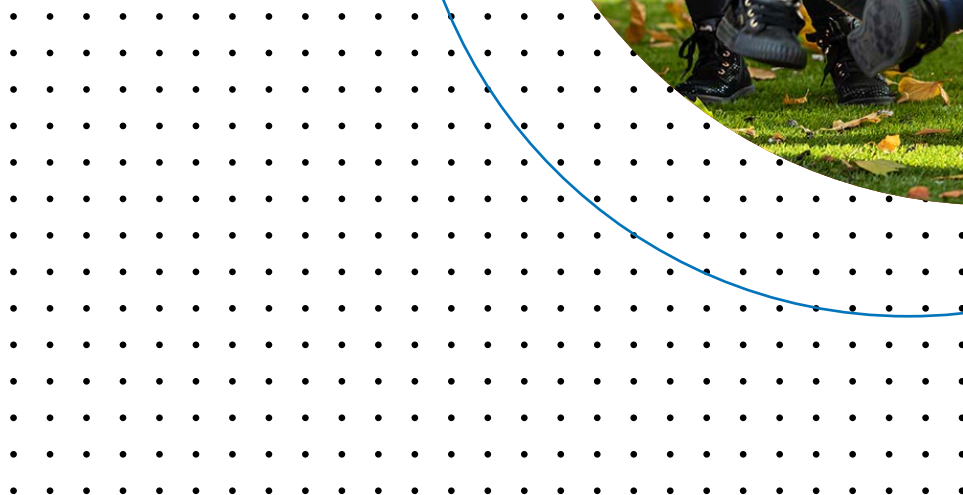


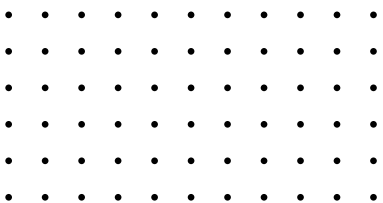


Huisregels & 'Hoe zat het ook alweer'

2023



Leeswijzer



Inleiding

Dit document geldt als aanvulling op de 'Algemene voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en buitenschoolse opvang 2017' van de Brancheorganisatie Kinderopvang. Dit document is voorgelegd aan de centrale oudercommissie.

Dit document, volledig genaamd Huisregels & 'Hoe zat het ook alweer' korten we in de tekst af als 'huisregels'. Sinds 1 januari 2022 zijn de huisregels en betalingsvoorwaarden samengevoegd tot deze versie van de huisregels.

De leeswijzer is doorklikbaar als je beschikt over Acrobat Reader.

Ons aanbod

Nummereen Kinderopvang biedt opvang aan kinderen van 0-13 jaar in de gemeenten Bergeijk, Bladel, Eersel, Reusel-De Mierden en Veldhoven. We zijn 52 weken per jaar, vijf dagen per week (maandag tot en met vrijdag) geopend. We zijn gesloten op nationale feestdagen zoals benoemd in de cao Kinderopvang. Daarnaast zijn wij op kerstavond (24 december) en oudjaarsavond (31 december) vanaf 17.00 uur gesloten. Afhankelijk van de vraag kunnen de openingsdagen op een specifieke locatie afwijken. Al onze opvanglocaties zijn te vinden op www.nummereen.com/locaties.

DAGOPVANG

Dagopvang is opvang voor kinderen van 0-4 jaar. Onze dagopvanglocaties zijn open van 07.30 tot 18.30 uur. Dagopvang bieden we aan in een tweetal pakketten:

- > Dagopvang gedurende 52 weken per jaar: opvang op vaste dagen per week.
- > Dagopvang gedurende 40 weken per jaar: opvang op vaste dagen per week enkel tijdens schoolweken. Hierbij gaan we uit van het vakantierooster zoals dat geldt op de basisscholen in het gebied van de locatie waar je opvang afneemt. We rekenen hierbij met twaalf weken schoolvakantie: één week voorjaars-/carnavalsvakantie, twee weken meivakantie, zes weken zomervakantie, één week herfstvakantie en twee weken kerstvakantie.

Dagopvang bieden we aan per hele dag (07.30 tot 18.30 uur). De minimale afname hierbij is één dag per week. Bovengenoemde pakketten kunnen niet met elkaar gecombineerd worden.

PEUTERPROGRAMMA

Voor peuters verzorgen we een peuterprogramma. Het peuterprogramma bestaat uit een combinatie van twee vaste ochtenden en vindt plaats van 08.30 tot 12.30 uur. Het peuterprogramma wordt enkel aangeboden tijdens schoolweken. Hierbij gaan we uit van het vakantierooster zoals dat geldt op de basisscholen in het gebied van de locatie waar je opvang afneemt. We rekenen hierbij met twaalf weken schoolvakantie: één week voorjaars-/carnavalsvakantie, twee weken meivakantie, zes weken zomervakantie, één week herfstvakantie en twee weken kerstvakantie. In deze vakantieweken is er geen peuterprogramma-aanbod.

Het peuterprogramma is toegankelijk voor peuters vanaf twee of tweeënhalf jaar. Deze startleeftijd wordt door de gemeente bepaald en verschilt per gemeente. Meer informatie over de startleeftijd en de dagen waarop we het peuterprogramma aanbieden vind je op www.nummereen.com/peuterprogramma. Op enkele locaties bieden we het peuterprogramma geïntegreerd in de dagopvang aan. We zijn de samenwerkingspartner van de gemeenten op het gebied van voorschoolse educatie, en voldoen aan alle eisen om een gesubsidieerd peuterprogramma aan te bieden voor ouders die geen recht hebben op kinderopvangtoeslag.

BUITENSCHOOLSE OPVANG

Onze buitenschoolse opvang (bso), ook wel Clup genaamd, is voor kinderen in de basisschoolleeftijd. Onze Clup omvat voorschoolse opvang (vso), naschoolse opvang (nso) en vakantieopvang.

Tijden en locaties

Schoolweken:

- Voorschoolse opvang: van 7.30 uur tot start school
- Naschoolse opvang: vanaf einde school tot 18.30 uur

Op www.nummereen.com/bso-schoollocaties/ vind je per opvanglocatie een overzicht van de bijbehorende schoollocatie(s)

Vakantieweken:

- Vakantieopvang: opvang van 7.30-18.30 uur

Tijdens de schoolvakanties zijn bepaalde locaties gesloten. Kinderen van gesloten bso-locaties zijn dan welkom op een andere, vaste bso-locatie. Meer informatie hierover vind je op www.nummereen.com/vakantieprogramma.

Studiedagen

Ook tijdens incidentele studie- en schoolvrije dagen van basisscholen die gekoppeld zijn aan onze opvanglocaties bieden we opvang aan. Je bent verzekerd van opvang op een studie- of schoolvrije dag als deze valt op een gecontracteerde opvangdag. Je moet deze extra opvang wel zelf aanvragen. Zie voor verdere voorwaarden en praktische informatie '[Aanvragen \(aanvullende opvang bij studie- of schoolvrije dagen](#)'.

Valt de studiedag op een niet-gecontracteerde dag? Dan kun je extra opvang aanvragen en kennen we de aanvraag toe als de capaciteit dit toelaat.

Pakketten

Naschoolse opvang (evt. inclusief voorschoolse opvang):

- 52 weken: opvang tijdens schoolweken op vaste, gecontracteerde dag(en) + 12** dagen per gecontracteerde opvangdag voor vakantieopvang, vrij in te vullen in schoolvakantieweken*.
- 49 weken: opvang tijdens schoolweken op vaste, gecontracteerde dag(en) + 9** dagen per gecontracteerde opvangdag voor vakantieopvang, vrij in te vullen in schoolvakantieweken*.
- 40 weken: opvang enkel tijdens schoolweken op vaste, gecontracteerde dagen.

Voorschoolse opvang:

- Enkel in schoolweken, op vaste gecontracteerde dagen, zonder naschoolse opvang in de middag.

Vakantieopvang:

- 9** vakantiedagen per gecontracteerde opvangdag. Vrij in te vullen tijdens schoolvakantieweken*.

** Hierbij gaan we uit van het vakantierooster zoals dat geldt op de basisscholen in het gebied van de locatie waar je opvang afneemt. We rekenen hierbij met twaalf weken schoolvakantie: één week voorjaars/carnavalsvakantie, twee weken meivakantie, zes weken zomervakantie, één week herfstvakantie en twee weken kerstvakantie.*

*** Het aantal vakantiedagen is gebaseerd op één jaar pakketafname. Bij afnameduur van minder dan een jaar wordt het aantal dagen naar rato berekend en/of herberekend.*

Afnamevoorwaarden

Buitenschoolse opvang wordt afgenomen in dagdelen zoals hierboven benoemd.

De minimale afname van buitenschoolse opvang is 80 uur per jaar (dit komt overeen met ca. 7 gecontracteerde uren per maand) om continuïteit in de begeleiding van het kind te waarborgen. Bijvoorbeeld één weekdag naschoolse opvang of één weekdag voorschoolse opvang in combinatie met het vakantiepakket.

Het is niet mogelijk om 52-, 49- of 40- weken pakketten onderling te combineren.

- > Het is niet mogelijk om 52-, 49- of 40- weken pakketten onderling te combineren;
- > Losse afname van het vakantieopvang-pakket is alleen mogelijk voor kinderen vanaf groep 6 die voorafgaand een naschoolse opvang-pakket hebben afgenomen.

Vakantieclup

Tijdens schoolvakanties hebben we natuurlijk extra veel tijd om leuke uitstapjes en activiteiten te organiseren op de buitenschoolse opvang. En dat doen we dan ook volop! Voorafgaand aan iedere vakantie maken we ons vakantieprogramma bekend. Aan de hand van dit programma kun je zelf bepalen op welke dag(en) je kind komt spelen in die betreffende vakantie. Dit betekent flexibiliteit voor jou en een optimale vakantie-invulling voor je kind! Zie voor verdere voorwaarden en praktische informatie bij '[Aanvragen Vakantieclup](#)'.

Als een activiteit op een andere locatie plaatsvindt laten de pedagogisch medewerkers dat tijdig aan je weten. In dat geval kan het zijn dat je je kind naar deze betreffende plek moet brengen en eventueel ook ophalen. Voor de leeftijdsgroep 8+ kunnen we vragen om de fiets mee te nemen. Indien een school studiedagen/vrije dagen clustert in één week, merken we deze week niet aan als een vakantie week maar als studiedagen. De afspraken van de vakantieclup zijn dan niet van toepassing. Zie hiervoor het kopje '[Aanvraag \(aanvullende\) opvang bij studie- of schoolvrije dagen](#)'.

Pedagogisch beleid

We werken volgens een pedagogisch beleidsplan. Dit kun je vinden op onze website. Ook is het plan in te zien op je opvanglocatie. Elke locatie heeft aanvullend een pedagogisch werkplan waarin de specifieke lokale situatie aan bod komt. Ook dit is in te zien op je locatie. 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 Nummer **een** Kinderopvang. Dit beleid kun je desgewenst opvragen via stage@nummereen.com.



Overeenkomst

INSCHRIJVEN

Je kunt je kind inschrijven via het digitale inschrijfformulier op onze website. Je kunt op z'n vroegst negen maanden voor de gewenste startdatum van de opvang een inschrijving doen. Wij nemen vervolgens contact met je op om de gewenste plaatsing te bespreken. Als we je een plaats kunnen aanbieden, ontvang je per mail een overeenkomst die je digitaal ondertekent. Zodra we de digitaal getekende overeenkomst retour hebben ontvangen, is er een geldende overeenkomst. Je ontvangt digitaal een kopie van de getekende overeenkomst.

VERSTREKKING PERSOONSGEGEVENS

We zijn verplicht te vragen naar de geboortedatum en het burgerservicenummer van zowel je kind als jezelf. De Belastingdienst koppelt de aangevraagde kinderopvangtoeslag aan de werkelijk afgenomen uren. Hiervoor doen wij maandelijks aangifte bij de Belastingdienst/Toeslagen. Je bent daarom verplicht de noodzakelijke persoonsgegevens voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst aan ons te verstrekken. Je bent als ouder verantwoordelijk voor het verstrekken van correcte en actuele persoonsgegevens.

CONTRACTDUUR OUDERLIJK GEZAG

De opvangovereenkomst gaan we aan met één van de ouders of eventueel verzorgers. Deze contractouder is de persoon op wiens naam de kinderopvangtoeslag is/wordt aangevraagd. De contractouder vertegenwoordigt beide ouders. De contractouder zorgt voor afstemming van belangrijke zaken met de andere ouder.

Dit geldt ook als ouders gescheiden zijn. Als er sprake is van een tweeoudergezin of co-ouderschap zijn beide ouders hoofdelijk aansprakelijk voor de kosten van de kinderopvang.

SCHEIDING

In geval van echtscheiding ben je verplicht om deze wijziging in gezinssituatie direct door te geven. Je spreekt onderling af welke ouder het contract aangaat en daarmee de kinderopvangtoeslag kan aanvragen. Nummer **een** Kinderopvang is daar niet verantwoordelijk voor. De contractouder blijft verantwoordelijk voor de afstemming met de andere ouder. De afspraken ten aanzien van informatie-uitwisseling over de opvang maken ouders onderling. Je bent er zelf verantwoordelijk voor dat de gegevens goed in het ouderportaal en op de overeenkomst staan.

PLAATSIINGBELEID

We hanteren de wettelijke voorgeschreven beroepskracht-kind-ratio (BKR) zoals vastgelegd in het Besluit Kwaliteit Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Een kind wordt in principe geplaatst in één stam- of basisgroep tenzij dit niet mogelijk is. In dat geval bespreken we dit met je. Door het opendeurenbeleid, een activiteitenaanbod of andere aanleiding kan het zijn dat groepen samenspelen. Uiteraard zorgen we er altijd voor dat je kind in een veilige, pedagogisch verantwoorde en herkenbare omgeving zijn/haar opvang heeft. Als in geval van overmacht (bijvoorbeeld bij ziekte) onvoldoende personeel beschikbaar is, kunnen we opvang bieden in een andere, daarvoor aangewezen groep op je vaste opvanglocatie. Zodat de opvang doorgang kan vinden in een vertrouwde omgeving en volgens de regelgeving rondom de beroepskracht-kind ratio. Daarnaast behouden we ons het recht voor om, op dagen dat er relatief weinig kinderen aanwezig zijn, op voorhand te bepalen dat de opvang op een andere locatie plaatsvindt. Daarbij kun je denken aan de vrijdag na Hemelvaart, bepaalde schoolvakanties of de periode tussen kerst en oud & nieuw. We informeren je hier vooraf over. Daarnaast behouden we ons het recht voor om, wanneer op het laatste moment blijkt dat er op een locatie incidenteel drie of minder kinderen aanwezig zijn, op die dagen de opvang op een andere locatie aan te bieden. We informeren je hier vooraf over.

ANNULEREN OVEREENKOMST

Als je je overeenkomst wilt annuleren vóór de start van de opvang moet je dit schriftelijk of per e-mail aan ons laten weten. De datum van ontvangst van de mail of schriftelijke melding is bepalend voor eventuele annuleringskosten. Je kunt je overeenkomst tot twee maanden voor de aanvangsdatum kosteloos annuleren. Als je binnen een termijn van twee maanden voor aanvangsdatum van de opvang de getekende overeenkomst annuleert, brengen we annuleringskosten in rekening. Dit conform artikel 7 van de 'Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017'. Deze annuleringskosten bedragen de opvangkosten van een halve maand opvang zoals in de oorspronkelijke overeenkomst was overeengekomen.

Het is wel mogelijk om eenmalig de startdatum twee weken uit te stellen, als je dit uiterlijk één maand vooraf doorgeeft. Je ontvangt dan een nieuwe overeenkomst.

WIJZIGINGEN/OPZEGGEN OVEREENKOMST

Als je al gebruikmaakt van onze opvang en je overeenkomst wil wijzigen of opzeggen, hanteren we een opzeg-/verwerkingstermijn van tenminste één maand na de ontvangstdatum van de opzegging of mutatie. Een opzegging of wijziging moet je per e-mail of via het mutatieformulier op de website doorgeven.

Betalingsvoorwaarden

Deze betalingsvoorwaarden zijn een aanvulling op artikel 17 van de 'Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017' van de Brancheorganisatie Kinderopvang.

FACTURATIE

Je ontvangt maandelijks aan het begin van de betreffende maand de factuur in het ouderportaal. Je controleert zelf de factuur. Als deze volgens jou niet klopt, breng je de afdeling Klantadvies & Planning hiervan op de hoogte voor de 15e van de betreffende maand. Bij voorkeur per e-mail (info@nummereen.com).

Wil je de factuur per post ontvangen? Dat kan, we brengen daarvoor wel €3,50 administratiekosten in rekening.

Als je tussentijds kiest voor een wisseling van een opvangpakket behouden we ons het recht voor om een herberekening van de opvangkosten te maken.

KINDEROPVANGTOESLAG

Je bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van kinderopvangtoeslag en het doorgeven van eventuele wijzigingen. Tip: gebruik de app Kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst.

Je ontvangt kinderopvangtoeslag maandelijks omstreeks de 20e van de maand, voorafgaand aan de maand waarin je opvang afneemt. Kinderopvangtoeslag kun je uiterlijk drie maanden met terugwerkende kracht aanvragen.

BETALING

Je bent zelf verantwoordelijk voor tijdige betaling. We maken gebruik van automatische incasso. Deze vindt maandelijks plaats op de 20e van de maand waarop de kosten betrekking hebben. Als je geen toestemming geeft voor automatische incasso brengen we maandelijks €3,50 in rekening. Als je niet kiest voor automatische incasso én je wil je factuur per post ontvangen bedragen de administratiekosten €5,- per factuur.

Betaal je niet per automatische incasso? Dan is de uiterlijke betaaldatum de 20e van de maand waarop de opvangkosten betrekking hebben.

BETALINGSACHTERSTAND

Als je op enig moment niet aan je betalingsverplichtingen kunt voldoen, verzoeken we je dringend een schriftelijk verzoek in te dienen voor een betalingsregeling. Hiermee voorkom je dat je overeenkomst wordt stopgezet. Dit verzoek moet je bij onze financiële administratie per mail (financieel@nummereen.com) indienen voordat de betalingstermijn (de 20e van de maand) verstreken is.

Als je in gebreke blijft bij betaling en een betalingsachterstand hebt van twee maanden, behouden we ons het recht voor om je overeenkomst per direct te beëindigen.

Ouderportaal

Nummereen Kinderopvang maakt gebruik van het digitale ouderportaal Konnect. Dit is een toegankelijke, veilige en afgeschermdde omgeving om informatie te ontvangen. Je kunt Konnect downloaden als app op je tablet of smartphone of je kunt het portaal bezoeken via de bijbehorende website op je desktop. Je ontvangt je persoonlijke inloggegevens ongeveer een maand voor aanvang van de opvang, rechtstreeks vanuit Konnect.

Als je met ons een overeenkomst aangaat verwachten wij dat je gebruik gaat maken van Konnect, omdat algemene berichtgeving vanuit onze organisatie of je locatie alleen op deze manier verloopt. In het ouderportaal kun je ook je facturen en jaaropgaven inzien. Ook afmelden van opvangdagen en het aanvragen van extra opvang vindt plaats via het ouderportaal. We maken voor de dagopvang gebruik van een digitaal dagboek, ook dit is terug te vinden in het ouderportaal.



Opvangtegoeden

We bieden 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. Bij de dagopvang en bso werken we, als extra service, met opvangtegoeden. Hiermee kun je op incidentele basis extra opvang aanvragen via het ouderportaal. Binnen het peuterprogramma werken we niet met opvangtegoeden.

AFWEZIGHEIDSTEGOED VOOR DAGOPVANG EN BSO

Het kan incidenteel voorkomen dat je op een bepaalde gecontracteerde, vaste opvangdag geen opvang nodig hebt. Om je hierin tegemoet te komen, bieden we de extra service dat je bij tijdige afmelding de betreffende opvanguren als reserve kunt gebruiken. Je ontvangt daarvoor zogeheten afwezigheidstegoed, dat je kunt gebruiken voor de aanvraag van incidentele extra opvang. Deze kunnen we alleen toekennen indien er capaciteit op de groep van je kind beschikbaar is. Binnen het peuterprogramma wordt geen afwezigheidstegoed toegekend.

Opbouw

Wanneer je uiterlijk één dag voor de betreffende opvangdag voor 12.00 uur je kind afwezig meldt, schrijven we deze afgemelde uren als afwezigheidstegoed bij in het ouderportaal. Je kunt tot een maximum van 80 uur afwezigheidstegoed opbouwen. Op feestdagen of sluitingsdagen conform cao is de opvang gesloten, je hebt dan geen recht op afwezigheidstegoed.

Inzetbaarheid

Afwezigheidstegoed is géén financieel tegoed of verworven recht, maar een reserve dat je kan aanspreken als er beschikbare capaciteit is op een moment dat je geen gecontracteerde opvang hebt.

Op de dagopvang geldt dat afwezigheidstegoed ingezet kan worden in de gecontracteerde weken. Als je een contract heb voor 52 weken dagopvang (0-4 jaar) kun je het afwezigheidstegoed gedurende het hele jaar inzetten. Heb je een contract voor 40 weken dagopvang dan is het tegoed alleen geldig in deze gecontracteerde 40 weken (de zogeheten schoolweken). Bij het peuterprogramma is er geen sprake van opbouw en inzetbaarheid van opvangtegoeden.

Op de bso geldt dat opgebouwd afwezigheidstegoed alleen inzetbaar is tijdens schoolweken.

Geldigheid

Het opgebouwde afwezigheidstegoed is tot 90 dagen na de afwezig gemelde dag geldig. Afwezigheidstegoed opgebouwd in de dagopvang is alleen geldig binnen de dagopvang en is niet meer geldig in de buitenschoolse opvang. Het afwezigheidstegoed wordt per kind opgebouwd: het is strikt persoonsgebonden en niet overdraagbaar aan andere kinderen binnen het gezin. Na beëindiging van je contract vervalt het opgebouwde tegoed. Je hebt geen recht op een geldelijke vergoeding van deze reserves; het werken met afwezigheidstegoeden is een extra service.

VAKANTIETEGOE BSO

Opbouw

Op basis van het aantal gecontracteerde opvangdagen en je opvangpakket ontvang je naar rato vakantietegoed. Maandelijks betaal je voor 1/12e van jouw jaarlijkse vakantietegoed, zodat de kosten over het jaar gelijk verdeeld zijn. Vakantietegoed is per kalenderjaar zichtbaar en inzetbaar via het ouderportaal. In geval van een contractwijziging of -beëindiging wordt dit tegoedsaldo herberekend. Een negatief saldo brengen we in rekening; je hebt dan immers ten onrechte te veel vakantietegoed opgemaakt. Als er na de herberekening eventueel tegoed overblijft, betalen we dit restant niet uit. Tegoed 'opsparen' is dus op eigen risico.

Annuleren afwezigheid

Tot dertig dagen voor de afgemelde gecontracteerde dag kun je een afmelding ongedaan maken. Na deze termijn is dat niet meer mogelijk. We hebben de afgemelde dag dan mogelijkerwijs al toebedeeld aan een ouder die voor deze dag extra opvang uit zijn tegoed heeft aangevraagd. Je kunt de dag opnieuw aanvragen via het ouderportaal. Plaatsingsgarantie kunnen we je dan echter niet geven. Je kunt overigens de afwezigheidsmelding altijd binnen 15 minuten na de aanvraag annuleren, mocht je per ongeluk een fout hebben gemaakt bij de afwezigheidsmelding.

Inzetbaarheid

Je vakantietegoed is inzetbaar bij de aanvraag van vakantiedagen voor de vakantieclup. Daarnaast is het ook inzetbaar bij de aanvraag van extra opvangmomenten in schoolweken.

Geldigheid

Het opgebouwde vakantietegoed is 13 maanden geldig: in het lopende kalenderjaar plus januari in het daaropvolgende jaar. Daarna zijn de uren niet meer inzetbaar. Na beëindiging van je contract vervalt het opgebouwde tegoed. Je hebt geen recht op een geldelijke vergoeding van vervallen of niet ingezet vakantietegoed.

Opbouw

Je hebt op jaarbasis per gecontracteerde naschoolse opvangdag een tegoedsaldo van 8 uur t.b.v. studie- en schoolvrije dagen. Het berekende studiedagentegoed is zichtbaar in het ouderportaal. Studiedagentegoed wordt voor één kalenderjaar toegekend en bij contractwijziging of -beëindiging herberekend. Indien hierdoor een negatief studiedagentegoed ontstaat, zullen we dit in rekening brengen.

Inzetbaarheid

Je studiedagentegoed is inzetbaar bij de aanvraag van aanvullende opvang op studie- en schoolvrije dagen. Dit saldo is voor alle kinderen gelijk, ongeacht het aantal studiedagen dat de basisschool van je kind inplant. Daarnaast is het ook inzetbaar bij de aanvraag van extra opvangmomenten binnen je opvangcontract.

Geldigheid

Het opgebouwde studiedagentegoed is 13 maanden geldig: in het lopende kalenderjaar plus januari in het daaropvolgende jaar. Daarna zijn de uren niet meer inzetbaar. Na beëindiging van je contract vervalt het opgebouwde tegoed. Je hebt geen recht op een geldelijke vergoeding van vervallen of niet ingezet studiedagentegoed.



Aanvraag (extra) opvang

AANVRAGEN INCIDENTELE EXTRA OPVANG

Het kan voorkomen dat je buiten je vaste gecontracteerde opvangdagen eens een extra dag opvang nodig hebt. Deze incidentele dag kun je alleen aanvragen in het ouderportaal.

Aanvraag

In het ouderportaal kun je een extra dag aanvragen. Je kunt dit tot 60 dagen vooruit doen. Een aanvraag betreft een volledige opvangdag of een dagdeel. Je kunt geen losse uren aanvragen. In de aanvraag kies je of je de aanvraag wilt voldoen met afwezigheidstegoed of in rekening wilt laten brengen op factuur als het tegoedsaldo niet toereikend is voor de aanvraag. Binnen één aanvraag moet je kiezen voor één manier van afrekening. Je kunt niet een deel via opvangtegoed voldoen en het andere deel op rekening.

Goedkeuring aanvraag

Een aangevraagde dag kan alleen worden goedgekeurd als deze past binnen de bezetting van de groep en het aanwezige personeel. De wettelijke BKR (zoals vastgelegd in het Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen) wordt hierbij gehanteerd. Als er geen ruimte is op de eigen groep, kijken we naar de mogelijkheden bij een andere groep op dezelfde locatie. Wanneer ook daar geen plaats is, wordt de aanvraag afgewezen. Als de extra opvang plaats kan vinden op een andere groep dan de eigen stamgroep informeren we je hierover in het goedkeuringsbericht van de aanvraag.

Door akkoord te gaan met deze huisregels geef je schriftelijk akkoord hierop. Als je alleen extra opvang wilt in de eigen stamgroep kun je dit aangeven bij de aanvraag.

We beoordelen een aanvraag maximaal 30 dagen voor de aangevraagde dag. Binnen deze termijn ontvang je uiterlijk binnen enkele werkdagen na

Annuleren aanvraag

Als je aanvraag nog niet is goedgekeurd, kun je je aanvraag altijd annuleren. Een goedgekeurde aanvraag kun je tot dertig dagen voor de aangevraagde dag annuleren. Na deze termijn is dat niet meer mogelijk. Als je de aangevraagde dag annuleert binnen de annuleringstermijn ontvang je de ingezette tegoeden terug of wordt de goedgekeurde dag niet in rekening gebracht.

je aanvraag via het portaal een bericht. Er zijn drie mogelijkheden:

1. Je aanvraag is goedgekeurd.
2. Je aanvraag staat op de wachtlijst (er is geen plek, maar er is nog een kans dat er plek komt).
3. Je aanvraag is afgekeurd (er is geen plek en er is geen kans dat er plek komt).

De wachtlijst houdt in dat er op het moment van behandeling nog geen plek is, maar dat we je aanvraag openhouden om te kijken of er mogelijk nog een plek vrijvalt die we aan je kunnen toewijzen. Je kunt erop vertrouwen dat wij dit regelmatig controleren. Als je een alternatieve oplossing hebt gevonden terwijl je aanvraag op de wachtlijst staat, is het belangrijk om je aanvraag te annuleren om je tegoed te behouden. Bij het doen van een aanvraag kun je ervoor kiezen een vervaldatum in te vullen om te voorkomen dat je aanvraag goedgekeurd wordt en tegoed afgeschreven wordt terwijl je de opvang niet meer nodig hebt.

AANVRAGEN VAKANTIECLUP

Voorafgaand aan iedere vakantie maken we ons vakantieprogramma bekend. Aan de hand van dit programma kun je zelf bepalen op welke dag(en) je kind komt spelen in die betreffende vakantie. Dit betekent flexibiliteit voor jou en een optimale vakantie-invulling voor je kind. Nummereen heeft gekozen voor een flexibiliteit in vakanties, wat betekent dat je de gewenste dagen moet reserveren. Als je geen opvang voor in de vakantie aanvraagt, reserveren we geen plaats voor je kind. Ook niet op je gecontracteerde dag(en).

Op www.nummereen.com/vakantieprogramma vind je een overzicht van locaties en dagen waarop de vakantieclup geopend is.

Aanvraag

In de ouderapp kun je de vakantiedagen aanvragen. Je kunt tot 60 dagen vooruit een dag aanvragen. Je kunt geen losse uren aanvragen. In de aanvraag kies je of je de aanvraag wilt voldoen met vakantietegoed of voor in rekening brengen op factuur als je tegoedsaldo niet toereikend is voor de aanvraag. De inzet van vakantietegoed en in rekening brengen, kan niet gecombineerd worden in één aanvraag.

Annuleren aanvraag

Als je aanvraag nog niet is goedgekeurd kun je je aanvraag altijd annuleren. Een goedgekeurde vakantiedag-aanvraag kun je tot 21 dagen voor de aangevraagde dag annuleren. Na deze termijn is dat niet meer mogelijk. Als je de aangevraagde dag annuleert binnen de annuleringstermijn ontvang je de ingezette tegoeden terug of wordt de goedgekeurde dag niet in rekening gebracht.

Goedkeuring aanvraag

Wanneer je uiterlijk vier weken voor aanvang van de vakantie opvangdagen reserveert met vakantietegoed, heb je gegarandeerd plaats. Je aanvraag wordt in dat geval automatisch goedgekeurd. Twee weken van tevoren (en dus zes weken voor aanvang van de vakantie) attenderen we je hierop via het ouderportaal. Wanneer je later reserveert dan de gestelde reserveringstermijn is een plek niet gegarandeerd. We behandelen je aanvraag dan op basis van beschikbaarheid.

Als je reserveert op rekening en dus niet vanuit vakantietegoed, is een plek niet gegarandeerd. De plaats wordt dan toegekend als de capaciteit het toelaat (hiervoor gelden dezelfde regels als voor een aanvraag van een extra dag).

AANVRAAG (AANVULLENDE) OPVANG BIJ STUDIE- OF SCHOOLVRIJE DAGEN

Tijdens studie- en schoolvrije dagen van basisscholen die gekoppeld zijn aan onze opvanglocaties bieden we opvang aan op deze dagen.

Aanvraag

In de ouderapp kun je een studiedag maximaal 60 dagen vooruit aanvragen. Als het je vaste dag is, vraag je het aanvullende dagdeel onder schooltijd aan. Als het niet je vaste dag is, kun je alleen een hele studiedag aanvragen. In de aanvraag kies je of je de aanvraag wilt voldoen met studiedagentegoed of een ander geldig tegoed. Als je geen tegoeden meer hebt, kies je voor in rekening brengen op factuur. De inzet van opvangtegoed en in rekening brengen, kan niet gecombineerd worden in één aanvraag.

Goedkeuring aanvraag

Als de studiedag valt op een gecontracteerde opvangdag heb je gegarandeerd plaats als je deze uiterlijk op de werkdag van te voren voor 12.00 uur hebt aangemeld. 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).

Annuleren aanvraag

Als je aanvraag nog niet is goedgekeurd, kun je je aanvraag altijd annuleren. Een goedgekeurde studiedag-aanvraag kun je tot 30 dagen voor de aangevraagde dag annuleren. Na deze termijn is dat niet meer mogelijk. Als je de aangevraagde dag annuleert binnen de annuleringstermijn ontvang je de ingezette tegoeden terug of wordt de goedgekeurde dag niet in rekening gebracht.



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. Deze bepaalt of je 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 eerdergenoemde protocol.



Wanneer je kind ziek is, vragen we je je kind af te melden. Binnen de dagopvang en bso zijn er mogelijkheden om deze afgemelde uren als afwezigheidstegoed te ontvangen. Je leest hierover meer onder het kopje '[Afwezigheidstegoed voor dagopvang en bso](#)'.

Klachtenprocedure

We hebben een klachtenprocedure. Je kunt een klacht/verbeterpunt kenbaar maken bij de pedagogisch medewerker, teamcoach of de afdeling Klantadvies & Planning. Wanneer je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kun je een verbeterformulier invullen via onze website waarna de interne klachtenprocedure in werking treedt. Deze klachtenprocedure is terug te vinden op het ouderportaal.

Ben je onverhoopt niet tevreden met de interne klachtafhandeling dan kun je je wenden tot Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloketkinderopvang.nl) of de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).



Verzekeringen

Nummereen Kinderopvang heeft een aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering. We kunnen 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.



Kosten en voorwaarden

De kosten van de 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 centrale oudercommissie van toepassing is. Prijswijzigingen worden via het ouderportaal aan je medegedeeld en staan op de website. Eventuele wijziging van kosten voor het peuterprogramma zijn afhankelijk van de betreffende gemeente. We zijn hierbij afhankelijk van de gemeente op welk moment eventuele wijzigingen gecommuniceerd kunnen worden.

