Huisregels

Nummereen Kinderopvang

Dit document geldt als aanvulling op de 'Algemene voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en buitenschoolse opvang 2025' van de Brancheorganisatie Kinderopvang. Dit document is voorgelegd aan de centrale oudercommissie. De leeswijzer is doorklikbaar als je beschikt over Acrobat Reader.

Inhoudsopgave

Ons aanbod **3**
Dagopvang *3*
Peuterprogramma *3*
Buitenschoolse opvang Clup & Bazenbos *4*
Pedagogisch beleid **6**
Inschrijven *7*
Verstrekking persoonsgegevens *7*
Contractduur ouderlijk gezag *7*
Scheiding *7*
Plaatsingbeleid *8*
Tijdelijke sluiting van een groep of locatie *8*
Wijzigingen/opzeggen overeenkomst *8*
Annuleren overeenkomst *8*
Proefperiode en beëindiging bij kinderen met extra ondersteuningsbehoeften **9**
Betalingsvoorwaarden **10**
Ouderportaal **11**
Opvangtegoeden **11**
Incidentele opvang en service-uren **11**
Opbouw *12*
Inzetbaarheid *12*
Geldigheid *12*
Aanvragen incidentele opvang *12*
Vakantietegoed bso **13**
Aanvraag vakantie *13*
Opbouw *13*
Inzetbaarheid *14*
Geldigheid *14*
Studiedagentegoed bso **14**
Opbouw *14*
Inzetbaarheid *15*
Geldigheid *15*
Klachtenprocedure **16**
Aansprakelijkheid **16**
Kosten en voorwaarden **16**

Ons aanbod

Nummereen Kinderopvang biedt opvang aan kinderen van 0-13 jaar in de gemeenten Bergeijk, Bladel, Eersel, Reusel-De Mierden, Valkenswaard en Veldhoven. We zijn 52 weken per jaar, vijf dagen per week (maandag tot en met vrijdag) geopend. We zijn alleen gesloten op nationale feestdagen zoals benoemd in de cao Kinderopvang (Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag (5 mei), Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag en Eerste en Tweede Kerstdag). 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 vind je op **www.nummereen.com/locaties.**

Dagopvang
Dagopvang is opvang voor kinderen van 0-4 jaar. Onze dagopvanglocaties zijn open van 7.30 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, alleen 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.

We bieden dagopvang aan per hele dag (7.30 tot 18.30 uur). De minimale afname hierbij is één dag per week. Bovengenoemde pakketten kun je niet met elkaar combineren. Luiers zijn inbegrepen in de opvangpakketten van de dagopvang.

Peuterprogramma
Voor peuters verzorgen we een peuterprogramma. Het peuterprogramma bestaat uit een combinatie van twee vaste ochtenden en vindt plaats van 8.30 tot 12.30 uur. Het peuterprogramma vindt alleen plaats 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. Luiers zijn inbegrepen in de opvangpakketten van het peuterprogramma.

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.

Op het moment van opstellen van de huisregels zijn wij de samenwerkingspartner van de gemeenten in ons werkgebied op het gebied van voorschoolse educatie. We voldoen aan alle eisen om op de aangewezen locaties een gesubsidieerd peuterprogramma aan te bieden voor ouders die geen recht hebben op kinderopvangtoeslag.

Buitenschoolse opvang Clup & Bazenbos
Onze buitenschoolse opvang (bso) bestaat uit beleef-bso Clup en beleef-bso Bazenbos. We bieden bso aan voor kinderen in de basisschoolleeftijd.

- De Clup omvat voorschoolse opvang (vso), naschoolse opvang (nso) en vakantieopvang.
- Het Bazenbos biedt naschoolse opvang (nso) en vakantieopvang aan.

Tijden en locaties

Schoolweken:

- Voorschoolse opvang: van 7.30 uur tot start school (alleen de Clup)
- 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/vakantie.**

Studiedagen
Studiedagen die zijn aangemeld door school vangen wij op. Je moet deze extra opvang wel tijdig zelf aanvragen. Zie voor verdere praktische informatie **'studiedagentegoed bso'**

Pakketten

Clup:

- *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. Je kunt voorschoolse opvang alleen afnemen in combinatie met een naschools opvangpakket.

Bazenbos:

- *Naschoolse opvang:*
  - *een 52 weken-combinatiepakket:* 46 weken Bazenbos en 6 weken Clup tijdens de zomervakantie.
  - *een 46 weken-pakket*: 40 schoolweken en 6 vakantieweken Bazenbos, zonder opvang tijdens de zomervakantie.

Vakantieopvang

- 9** of 12** vakantiedagen per kalenderjaar. Vrij in te vullen tijdens schoolvakantieweken. Per locatie zijn er een beperkt aantal vakantieopvang pakketten beschikbaar.

Afnamevoorwaarden

- Het is niet mogelijk om 52-, 49- of 40- weken pakketten onderling te combineren.
- Buitenschoolse opvang wordt afgenomen in dagdelen zoals hierboven benoemd.
- Het is mogelijk om een 52-wekencombinatiepakket van Bazenbos te combineren met een Clup-52 weken pakket. De vakantieopvang vindt dan plaats bij het Bazenbos en de Clup of alleen bij het Bazenbos (m.u.v. de zomervakantie).

---

* *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 kalenderjaar pakketafname. Bij afnameduur van minder dan een jaar wordt het aantal dagen naar rato berekend.*

- Een vakantieopvangpakket is alleen mogelijk in combinatie met een nso-pakket als extra pakket. Of voor kinderen vanaf groep 6 die voorafgaand een naschoolse opvangpakket hebben afgenomen.

Schoolvakanties:

- 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 voor de Clup bekend. In het Bazenbos werken we met een vakantiethema.

- Aan de hand van het vakantieprogramma 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 en praktische informatie bij **'aanvragen vakantie'.** En komt je kind minder of niet in een vakantie? Dan kunnen deze dagen worden ingezet in een andere vakantie dat jaar.

- Als een activiteit op een andere locatie plaatsvindt laten de pedagogisch professionals 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 vakantieweek, maar als studiedagen. De afspraken m.b.t. vakanties 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. Voor beleef-bso Clup en beleef-bso Bazenbos hebben we aparte versies. Je vindt deze op onze website. Elke locatie heeft aanvullend een pedagogisch werkplan, waarin de specifieke lokale situatie aan bod komt. Ook dit is in te zien op je locatie.

We leiden nieuwe pedagogisch professionals graag op om goede professionals te worden. We zetten deze pedagogisch professionals in ontwikkeling in volgens het stagebeleid van Nummereen Kinderopvang. Dit beleid kun je opvragen via ***stage@nummereen.com.***

Overeenkomst

Inschrijven
Je kunt je kind op z'n vroegst negen maanden voor de gewenste startdatum van de opvang inschrijven. Dit doe je via het digitale inschrijfformulier op onze website. 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 (BSN) van zowel je kind als jezelf. Dienst Toeslagen koppelt de aangevraagde kinderopvangtoeslag aan de werkelijk afgenomen uren. Hiervoor doen wij maandelijks aangifte bij de Dienst 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. Wij behandelen alle informatie die ons wordt toevertrouwd met zorg en houden deze vertrouwelijk. Persoonsgegevens verwerken we zorgvuldig en altijd volgens de geldende wet- en regelgeving.

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. Nummereen 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.

Plaatsingbeleid
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. Wanneer dit niet mogelijk is, 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 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, wanneer op het laatste moment blijkt dat er incidenteel drie of minder kinderen aanwezig zijn, op die dagen de opvang op een andere locatie aan te bieden. Daarbij kun je denken aan vrijdag na Hemelvaart, bepaalde schoolvakanties of de periode tussen Kerst en Nieuwjaar. We informeren je hier vooraf over.

Tijdelijke sluiting van een groep of locatie
In uitzonderlijke situaties kan Nummereen Kinderopvang besluiten een groep of locatie tijdelijk te sluiten vanwege een ernstig personeelstekort. Dit gebeurt alleen wanneer er onvoldoende vaste of gekwalificeerde vervangende pedagogisch professionals beschikbaar zijn om de veiligheid, kwaliteit van de opvang en de wettelijke eisen te kunnen waarborgen. Wij doen er alles aan om dergelijke situaties te voorkomen en informeren ouders zo snel mogelijk wanneer een tijdelijke sluiting noodzakelijk blijkt.

Wanneer wij een groep of locatie tijdelijk moeten sluiten, ontvang je compensatie voor de opvang die je al hebt betaald, maar niet hebt kunnen afnemen. Dit betekent dat je (een deel van) het betaalde bedrag terugkrijgt.

Ouders kunnen hierover meer lezen in de Q&A Incidentele sluiting op het ouderportaal.

Wijzigingen/opzeggen overeenkomst
Als je al gebruikmaakt van onze opvang en je overeenkomst wilt wijzigen of opzeggen, dan geldt een opzeg-/verwerkingstermijn van minimaal één maand vanaf de ontvangstdatum van de opzegging of mutatie. Een opzegging of wijziging moet je per e-mail of via het mutatieformulier op de website doorgeven.

Annuleren overeenkomst
Wil je de opvang annuleren vóór de startdatum? Laat dit dan schriftelijk of per e-mail aan ons weten. De datum waarop wij je bericht ontvangen, geldt als officiële annuleringsdatum. Annuleer je binnen één maand voor de afgesproken startdatum, dan brengen wij annuleringskosten in rekening*. Deze kosten zijn gelijk aan de kosten van een halve maand opvang, zoals vermeld in je oorspronkelijke overeenkomst.

> *Voorbeeld*: als de opvangkosten in je overeenkomst € 1042,- per maand zijn, bedragen de annuleringskosten € 521,-.

Je kunt de startdatum één keer kosteloos met maximaal twee weken uitstellen, mits je dit uiterlijk één maand voor de oorspronkelijke startdatum aan ons doorgeeft. Je ontvangt dan een nieuwe overeenkomst.

*(Conform artikel 7 van de Algemene voorwaarden Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2025.)

Proefperiode en beëindiging bij kinderen met extra ondersteuningsbehoeften

Proefperiode
Nummereen Kinderopvang werkt met een proefperiode van twee maanden. Deze proefperiode is noodzakelijk om te kunnen vaststellen of Nummereen kan voldoen aan de specifieke behoeften van het kind. In deze periode gelden alle reguliere afspraken, algemene voorwaarden, huisregels en financiële afspraken. De proefperiode begint op de eerste opvangdag. Tijdens het kennismakingsgesprek leggen we uit hoe de proefperiode werkt. Het hele protocol kun je opvragen via info@nummereen.com.

Evaluatie tijdens proefperiode
Tijdens de proefperiode onderzoekt Nummereen Kinderopvang in hoeverre de opvanglocatie kan voldoen aan de ondersteuningsbehoefte van het kind. Binnen twee maanden volgt een evaluatie en conclusie. Ouders worden hierbij altijd betrokken. Als we merken dat het kind extra ondersteuning nodig heeft, plannen we tijdens de proefperiode tussentijdse evaluatiemomenten in.

Beëindiging tijdens de proefperiode
Als blijkt dat Nummereen Kinderopvang niet de ondersteuning kan bieden die nodig is, kan Nummereen de overeenkomst per direct beëindigen. We bespreken dit altijd eerst met ouders, zodat zij de gelegenheid krijgen hierop te reageren. Ouders ontvangen een schriftelijke uitleg met de reden van beëindiging. Er geldt geen opzegtermijn en de overeenkomst stopt dan direct.

Opzeggen door ouders
Ouders mogen de overeenkomst tijdens de proefperiode ook beëindigen. Hiervoor geldt de reguliere contractuele opzegtermijn van één maand (zie hiervoor het kopje ‘Wijzigingen/opzeggen overeenkomst’).

Aansprakelijkheid
Nummereen Kinderopvang is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door het beëindigen van de overeenkomst tijdens de proefperiode.

Betalingsvoorwaarden

Deze betalingsvoorwaarden zijn een aanvulling op artikel 17 van de *'Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2025' 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 € 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 Dienst Toeslagen.

Kinderopvangtoeslag ontvang je 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 wilt je factuur per post ontvangen bedragen de administratiekosten € 5,00 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 dien je in bij onze financiële administratie per mail (financieel@nummereen.com), voordat de

betalingstermijn (de 20e van de maand) is verstreken. Een verzoek voor een betalingsregeling zorgt er nooit voor dat je betalingsverplichting wordt opgeschort. 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 afgeschermde 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 voor aanvang van de opvang, rechtstreeks vanuit Konnect.

Als je met ons een overeenkomst aangaat, verwachten wij dat je gebruik gaat maken van Konnect. Aan- of afmelden van opvangdagen en het aanvragen van extra opvang vindt plaats via het ouderportaal. Ook algemene berichtgeving vanuit onze organisatie of je locatie verloopt via het ouderportaal. Verder kun je daar ook je facturen en jaaropgaven inzien. We maken voor de dagopvang gebruik van een digitaal dagboek, ook dit vind je terug in Konnect.

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 service-uren.

Incidentele opvang en service-uren

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 service-uren, 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 worden er geen service-uren 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 service-uren bij in het ouderportaal.
- Je kunt tot een maximum van 80 uur service-uren opbouwen.
- Op feestdagen of sluitingsdagen conform cao is de opvang gesloten, je hebt dan geen recht op service-uren.

Inzetbaarheid

Service-uren zijn 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.

Dagopvang

Op de dagopvang kun je service-uren inzetten in de gecontracteerde weken.

- Als je een contract hebt voor 52 weken dagopvang (0-4 jaar) kun je service-uren tot 90 dagen na de afwezig gemelde dag inzetten op een gewenste dag.
- Heb je een contract voor 40 weken dagopvang? Dan zijn je service-uren 90 dagen na de afwezig gemelde dag geldig in deze gecontracteerde 40 weken (de zogeheten schoolweken).

Bso

Op de bso geldt dat opgebouwde service-uren alleen inzetbaar zijn tijdens schoolweken.

Geldigheid

- Opgebouwde service-uren zijn tot 90 dagen na de afwezig gemelde dag geldig.
- Service-uren opgebouwd in de dagopvang zijn alleen geldig binnen de dagopvang en zijn niet meer geldig in de buitenschoolse opvang.
- Service-uren bouw je per kind op: het is strikt persoonsgebonden en niet overdraagbaar aan andere kinderen binnen het gezin.
- Na beëindiging van je contract vervallen de opgebouwde service-uren.
- Je hebt geen recht op een geldelijke vergoeding van deze reserves; het is een extra service.

Aanvragen incidentele opvang

Via het ouderportaal kun je een extra opvangmoment aanvragen op factuur of met service-uren. Je kunt dit tot 60 dagen vooruit doen. Een aanvraag betreft een volledige opvang dag of een dagdeel.

Afmelden gecontracteerde dag
Een gecontracteerde dag incidenteel afmelden kan ook via het ouderportaal. Voor de professionals van de groep is dit belangrijk i.v.m. de aanwezigheidsregistratie van de kinderen op de groep.

In het ouderportaal vind je meer uitleg over de werkwijze aanvragen en afmelden extra dag.

Vakantietegoed bso

Tijdens vakanties van basisscholen die gekoppeld zijn aan onze opvanglocaties bieden we opvang aan. 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).

Aanvraag vakantie
Als je reserveert binnen het aangegeven termijn (6 tot 4 weken voor een vakantie) heb je gegarandeerd plek. Ook op niet-gecontracteerde dagen. Reserveer je te laat, dan kom je op de wachtlijst.

- *Clups*
  Voorafgaand aan iedere vakantie maken we voor de Clups 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.
- *Bazenbos*
  In het Bazenbos werken we met een vakantiethema en kijken we net als altijd per dag wat we gaan doen. Je kunt in de vakanties flexibel reserveren op alle dagen dat Bazenbos ook tijdens schoolweken geopend is. Op de dagen waarop Bazenbos tijdens schoolweken is gesloten, zijn we ook in de vakanties gesloten.

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 herrekend. 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.

Inzetbaarheid

- Je vakantietegoed is inzetbaar bij de aanvraag van vakantiedagen voor de vakantieclup of vakantie in het Bazenbos.
- Vakantietegoed is 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.

Op ***www.nummereen.com/vakantie*** vind je een overzicht van locaties en dagen waarop de clups en het Bazenbos in de vakanties geopend zijn. In het ouderportaal vind je meer uitleg over de werkwijze aanvragen vakantieclup & Bazenbos.

Studiedagentegoed bso

Tijdens studie- en schoolvrije dagen van basisscholen die gekoppeld zijn aan onze Clup en Bazenbos opvanglocaties bieden we opvang aan op deze dagen. Studiedagen worden voor aanvang van het schooljaar doorgegeven door de basisschool aan Nummereen Kinderopvang. Als de studiedag niet tijdig doorgegeven is door school kunnen wij helaas geen opvang bieden.

Opbouw

- Als deze studiedagen vallen op een gecontracteerde opvangdag, dan heb je gegarandeerd plaats als je deze uiterlijk 7 dagen van tevoren hebt aangevraagd.
- Je hebt op jaarbasis per gecontracteerde naschoolse opvang dag 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, brengen we dit in rekening.

Inzetbaarheid

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

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

In het ouderportaal vind je meer uitleg over de werkwijze aanvragen van de studiedagen.

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 gebeurt in afstemming met de pedagogisch professional. Als je kind ziek wordt tijdens de opvang, neemt de pedagogisch professional 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‘. Dit 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 service-uren te ontvangen. Je leest hierover meer onder het kopje *'Incidentele opvang en service-uren'.*

Klachtenprocedure

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

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

Aansprakelijkheid

Nummereen Kinderopvang heeft een aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot aan het bedrag dat in betreffend geval door de verzekeraar wordt vergoed. Nummereen Kinderopvang is niet aansprakelijk voor (eventuele) gevolgschade.

Schade aan of verlies van kleding en/of eigendommen van je kind valt ook buiten onze aansprakelijkheid. We wijzen je erop dat je zelf wettelijk aansprakelijk bent voor eventuele schade die je kind 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 worden gecommuniceerd.