

HUISREGELS

AANBOD EN OPENINGSTIJDEN

AVEM 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.

Op 5 december, 24 december en 31 december sluiten onze vestigingen om 17.00 uur.

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 pedagogisch medewerker neemt hierover vooraf contact op met de betreffende ouders.

Peuterwerk

Het peuterwerk 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.

Peuters nemen twee dagdelen per week af.

De tijden en dagen van het aanbod van het peuterprogramma vindt u op de website: www.avem-kinderopvang.nl.

Dagopvang

Dagopvang is opvang voor kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar. Deze locaties zijn dagelijks open van 07.30 tot 18.15 uur. Op enkele locaties is ook vervroegde opvang vanaf 07.00 uur mogelijk of verlate opvang tot 18.45 uur. Om te weten welke openingstijden er gelden voor uw locatie, neemt u contact op met Planning & Plaatsing.

Binnen de dagopvang bieden we de volgende pakketten:

- 52-wekenpakket: voor opvang gedurende het hele jaar. Ook beperkt mogelijk in even/oneven-wekenvariant;
- 40-wekenpakket: voor opvang tijdens alle schoolweken
De minimale afname voor dagopvang is één dag (of twee dagdelen) per week.

Buitenschoolse opvang

Onze buitenschoolse opvang (bso) is voor kinderen in de basisschoolleeftijd. Buitenschoolse opvang is op te splitsen in voorschoolse opvang (vso, opvang vanaf 7.30u tot aanvang schooldag) en naschoolse opvang (nso, opvang na school tot 18.15 u). Tijdens de schoolvakantieweken en op studiedagen is de bso geopend van 7.30 tot 18.15 u.

Binnen de bso bieden we de volgende pakketten aan:

- 49-wekenpakket: voor opvang op vaste dag(en) tijdens de schoolweken en per gecontracteerde opvangdag negen vakantie-opvangdagen. De gewenste opvangdagen tijdens schoolvakanties reserveert u zelf via het ouderportaal;
- 46-wekenpakket: voor opvang op vaste dag(en) tijdens de schoolweken en per gecontracteerde opvangdag zes vakantie-opvangdagen. De gewenste opvangdagen tijdens schoolvakanties reserveert u zelf via het ouderportaal;
- 40-wekenpakket: voor opvang tijdens alle schoolweken;

De minimale afname van de naschoolse opvang is één dagdeel per week. Voorschoolse opvang bieden we alleen aan in combinatie met andere pakketten binnen de nso.

Studiedagen

In de gecontracteerde uren van de 49 en 46 weken opvang pakketten zijn 2 studiedagen opgenomen. Indien de schoolvrije dag valt op een dag waar u normaliter geen opvang afneemt kunt u een extra dag aanvragen.

Vakantietegoed

In de schoolvakantieweken kunnen ouders kiezen op welke dag zij tijdens die betreffende vakantie graag opvang willen afnemen voor hun kind. De vakantieopvang werkt op basis van de volgende afspraken en voorwaarden:

- U krijgt op basis van het aantal gecontracteerde opvangdagen een tegoed. Dit tegoed kunt u via het ouderportaal inplannen. Bijvoorbeeld: in geval van een bso 49- wekenpakket voor twee dagen per week, krijgt u vakantieuren-tegoed voor 24 dagen (9 vakantieweken x 2 opvangdagen);
- Dit vakantieuren-tegoed is per kalenderjaar vrij in te zetten. Alle niet-gebruikte/ingezette dagen vervallen na een jaar en een maand. Als het tegoed op is, kunt u extra opvang inkopen;
- Opvangdagen uit het vakantie-tegoed zijn ook in te zetten tijdens schoolweken.
- Tijdens de schoolvakanties mag u afwijken van uw vaste, gecontracteerde opvangdagen. Stel u neemt op dinsdag opvang af maar heeft tijdens de vakantie behoefte aan opvang op donderdag, dan kunt u dit per vakantie aanpassen; U kunt uw kind tot uiterlijk vier weken voor aanvang van de vakantie via het ouderportaal inschrijven voor een opvangdag in de schoolvakantie. U ontvangt de exacte uiterlijke aanmeldingsdatum in de vakantieopvang mail of het ouderportaal bericht.
Let op: Wanneer u uw kind niet inschrijft, heeft u helaas geen opvang. Ook niet wanneer uw kind tijdens de schoolweken op deze dag wel altijd komt;

- Indien u uw kind inschrijft binnen de gestelde inschrijftermijn, heeft u altijd plaats;
- 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;
- 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 clustert in één week, merken we deze week niet aan als een vakantie week maar als studiedagen. De afspraken van de vakantie bso zijn dan niet van toepassing. Uw kind wordt dan verwacht op de contractueel overeengekomen dagen;
- Indien u de overeenkomst wijzigt naar een pakket zonder vakantie- opvang, vervalt het opgebouwde vakantietegoed;
- Indien een overeenkomst stopt vindt er geen restitutie plaats van het nog openstaande vakantietegoed;
- Niet op elke locatie bieden we vakantie-opvang. Op onze locaties is bekend welke locaties tijdens de schoolvakanties geopend zijn.

KWALITEIT

- We werken volgens ons strategisch pedagogisch beleid. Deze kunt u vinden op de website. Ook is het plan in te zien op de locatie. Elke locatie heeft aanvullend een locatie specifiek pedagogisch beleid waarin de kenmerken van die locatie beschreven worden;
- Een kind wordt in principe geplaatst in een vaste groep. De verschillende groepen op locaties spelen af en toe samen, zodat ze bijvoorbeeld leuke activiteiten samen kunnen doen. We zorgen voor een veilige, pedagogisch verantwoorde en herkenbare omgeving. Tijdens de schoolvakanties kunnen BSO-locaties samengevoegd worden om zo een uitgebreid activiteiten aanbod neer te zetten.
- We hanteren de landelijk voorgeschreven beroepskracht- kindratio (BKR). Deze BKR is vastgelegd in het Toetsingskader Kinderdagverblijf en Toetsingskader Buitenschoolse opvang. Hierin is vastgelegd voor hoeveel kinderen een pedagogisch medewerker mag zorgen.
- Contact met de ouders vinden we belangrijk. We spreken ouders tijdens het brengen en halen van de kinderen. We maken gebruik van het observatiesysteem Kijk!. De ingevulde registraties bespreken we zo mogelijk met de ouders. Ouders hebben altijd de mogelijkheid de gegevens van hun kind in te zien.
- Het inspectierapport van de GGD is in te zien op onze website en op www.landelijkregisterkinderopvang.nl en ligt eveneens ter inzage op locatie;
- We hebben een klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure is terug te vinden op de website en op te vragen bij de locatiemanager;
- We werken met een veiligheids- en gezondheidsbeleid. Zo houden we onze locaties goed in beeld. Dit beleid kunt u inzien op de groep.
- 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. Actuele ontwikkelingen kunt u terugvinden

op de website. Ook gebruiken wij de ouder-app Konnect voor communicatie van algemene zaken.

- 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 AVEM Kinderopvang.

REGELING 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. Bij tijdige afmelding ontvangt u betreffende opvanguren dan als tegoed. Deze uren kunt u op een later moment inzetten. Deze extra service bieden we onder de volgende voorwaarden:

- De extra service om tegoed op te bouwen geldt niet voor het peuterprogramma en de schoolvakantieweken van de bso;
- U moet een afmelding of een aanvraag voor een opvangdag via het ouderportaal aanvragen. Via dit portaal wordt ook de goedkeuring van een aangevraagde dag met u gecommuniceerd;
- Indien u uiterlijk een dag van te voren voor 12.00 uur de opvangdag annuleert, schrijven we de geannuleerde uren bij uw opvangtegoed bij. Bijvoorbeeld: u wilt de opvangdag van donderdag 16 november afmelden dan moet u dit uiterlijk woensdag 15 november voor 12.00 uur doen. Een afmelding die later binnenkomt, leidt niet tot ophoging van uw tegoed;
- Dit tegoed is op een later moment in te zetten tijdens de gecontracteerde pakketweken;
- Elke dag binnen het tegoed is zesenvijftig dagen geldig (28 dagen vóór de afgemelde dag en 28 dagen ná de afgemelde dag). Daarna vervallen deze uren;
- U kunt in het ouderportaal tot negentig dagen vooruit uw aanvraag indienen dan wel een opvangdag afmelden;
- U kunt alleen de volledige uren van een opvangdag afmelden of aanvragen, geen losse uren;
- Indien uw kind gedurende de overeenkomst van locatie wisselt, neemt u uw opgebouwde tegoed mee;
- 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;
- Indien u uw overeenkomst aanpast dan wel stopt, vervalt het opgebouwde tegoed. Hier ontvangt u geen geldelijke vergoeding voor;
- 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 kind aantal en de aanwezige personele bezetting. De BKR wordt daarbij gehanteerd;
- Als de aangevraagde dag plaats gaat vinden op een andere groep dan de eigen stamgroep, kan dit alleen na schriftelijk akkoord van de ouders. Dit is een eis vanuit de GGD;
- Feestdagen gelden niet als tegoed;
- Een afgemelde dag biedt een andere ouder mogelijkheid tot afnemen van een extra dag. Deze wisselwerking is de kracht van de regeling. Tijdig afmelden zorgt ervoor dat andere ouders meer kans hebben op een toegekende dagaanvraag;

- Een dag die is afgemeld kan worden toegezegd aan een andere ouder en is dan voor u ook niet meer beschikbaar;
- Indien u meer opvang aanvraagt dan het aantal uren van uw tegoed, worden deze uren als extra opvang in rekening gebracht. Ook voor de vraag naar extra opvang geldt dat dit binnen de BKR en toegestane kindaantal van de eigen groep of locatie moet passen;
- Uw bereidheid tot het tijdig afmelden van uw kind wanneer hij/zij een betreffende dag niet komt is van cruciaal belang bij de regeling opvangtegoed.

ADMINISTRATIEVE WIJZIGINGEN

- Voor een mutatie of opzegging geldt een opzeg-/verwerkingstermijn van één maand voorafgaand aan de ingangsdatum;
- Zodra we de getekende overeenkomst en/of plaatsingsbewijs retour hebben ontvangen, is er een geldende overeenkomst tussen AVEM Kinderopvang en de ouder. Er volgt geen schriftelijke bevestiging van ontvangst van de getekende overeenkomst door AVEM Kinderopvang aan de ouder;
- 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. AVEM Kinderopvang 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

AVEM Kinderopvang heeft een aansprakelijkheidsverzekering en ongevallenverzekering. AVEM Kinderopvang is niet aansprakelijk 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.

ZIEKTE

Bij AVEM kinderopvang staat het kind centraal. Als een kind zich niet lekker voelt, heeft het extra verzorging en aandacht nodig die pedagogisch medewerkers op de groep vaak niet kunnen bieden. Daarnaast willen we andere kinderen beschermen tegen ziektes. Het begrip 'ziek' is moeilijk precies te omschrijven; de één vindt een kind met een verkoudheid ziek, de ander noemt iets pas een ziekte wanneer het met een flinke koorts gepaard gaat. Belangrijk is dat de verantwoordelijkheid van een ziek kind bij de ouders/verzorgers ligt. Daarbij hanteren we drie uitgangspunten; een ziek kind hoort niet op de opvang; medewerkers hebben de verantwoordelijkheid over het veilig en hygiënisch kunnen werken op de groep; bij medische zaken volgens we het advies van het RIVM/ LCHV.

Een kind kan ziek worden tijdens de opvang. De pedagogisch medewerkers nemen dan contact met u op. Zij bepalen of uw kind nog kan blijven of opgehaald moet worden. We hebben onze handelingswijze en uitgangspunten bij ziekte beschreven in het protocol "ziek zijn".

TE LAAT OPHALEN

Als een kind té laat opgehaald wordt geldt het volgende:

Té laat is na einde opvangtijd zoals in de overeenkomst vermeld staat. De ouder wordt eenmaal geattendeerd op het te laat komen. Bij herhaling wordt het gemeld bij de administratie en volgt een boete van € 25,- die bij de volgende facturatie in rekening wordt gebracht. Dit bedrag valt niet onder de WKO.

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;

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