

# Huisregels

## AVEM Kinderopvang

### Aanbod en openingstijden

AVEM Kinderopvang is 52 weken per jaar, 5 dagen per week geopend, van maandag tot en met vrijdag. Met uitzondering van de Nationale feestdagen:

- Nieuwjaarsdag
- 2<sup>de</sup> Paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (lustrumjaren)
- Hemelvaartsdag
- 2<sup>de</sup> Pinksterdag
- 1<sup>ste</sup> Kerstdag
- 2<sup>de</sup> Kerstdag

### Dagopvang

Dagopvang (KDV) is opvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar. Onze locaties zijn dagelijks geopend van 07.30 tot 18.15 uur. Een dag is verdeeld in een ochtend 07.30 tot 13.00 uur en een middag 12.45 tot 18.15 uur. Op enkele locaties wordt vervroegde opvang vanaf 07.00 uur of verlengde opvang tot 18.45 uur geboden. Afname van afwijkende openingstijden is afhankelijk van de vraag hiernaar. Voor meer informatie over de openingstijden kun je contact opnemen met Planning & Plaatsing.

Op de dagopvang bieden we de volgende pakketten:

- 52 weken pakket voor opvang gedurende het hele jaar. Gelimiteerd mogelijk in even/oneven weken variant.
- 40 weken pakket voor opvang tijdens de schoolweken die gelden in regio zuid.
- Minimale afname van dagopvang is 1 dag of 2 dagdelen per week.

### Peuterwerk

Peuterwerk (PW) is opvang voor kinderen van 2 tot 4 jaar. We bieden peuterwerk aan tijdens de 40 schoolweken die gelden in regio zuid. Onze locaties zijn dagelijks geopend van 8.15 tot 12.15 uur. Op sommige locaties wijken deze tijden af. P&P kan u hierover informeren.

Binnen ons aanbod wordt er onderscheid gemaakt in de afname mogelijkheden, particulier of geïndiceerd, afhankelijk van je vraag naar peuterwerk of de indicatie van je kind.

WKQ staat voor Wet Kinderopvang

### Buitenschoolse opvang

Buitenschoolse opvang (BSO) is opvang voor kinderen in de basisschoolleeftijd van 4 tot 13 jaar.

Buitenschoolse opvang is een verzamelnaam voor:

- voorschoolse opvang (VSO) bieden we van 7.30 uur tot reguliere aanvang schooltijd. Wanneer je enkel van VSO gebruik wilt maken is de minimale afname 2 ochtenden per week.
- naschoolse opvang (NSO) bieden we van reguliere einde schooltijd tot 18.15 uur. Minimale afname van NSO is 1 middag per week.

Op enkele locaties wordt vervroegde opvang vanaf 07.00 uur of verlengde opvang tot 18.45 uur geboden. Afname van afwijkende openingstijden is afhankelijk van de vraag hiernaar. Voor meer informatie over de openingstijden kun je contact opnemen met Planning & Plaatsing.

Naast buitenschoolse opvang kun je je opvangpakket uitbreiden met een vakantie- en studiedagenpakket:

- 40 weken pakket is de minimale afname van NSO tijdens de 40 schoolgaande weken die gelden in regio zuid.
- 46 weken pakket, de uitbreiding met 6 vakantieweken en 2 studiedagen, per afname dag
- 49 weken pakket, de uitbreiding met 9 vakantieweken en 2 studiedagen, per afname dag

Meer over de inzet van je vakantiedagen en studiedagen staat verderop in de huisregels beschreven.

### Algemeen

Afhankelijk van de vraag naar opvang op een locatie kunnen de openingsdagen afwijken. Wanneer het aantal terugloopt naar 3 kinderen of minder, behouden we ons het recht voor om de opvang op een andere locatie aan te bieden.

### Afmelden en aanmelden (KDV en BSO)

Wanneer je kind een keer geen gebruik maakt van opvang kun je je kind hiervoor afmelden. Bij een tijdige afmelding via het ouderportaal, **uiterlijk** de dag voorafgaand tot 12.00 uur 's middags, worden de afgemelde uren automatisch gespaard in een budget.

Spelregels die we hierbij hanteren:

- Het urenbudget is 56 dagen geldig, 28 dagen voor de afgemelde datum en 28 dagen na de afgemelde datum, hierna vervalt het budget automatisch.
- In het ouderportaal kun je tot 90 dagen vooruit afmelden en aanmelden.
- Je kan alleen een volledig opvangmoment (dagdeel KDV - VSO - NSO) afmelden.
- De extra service om budget op te bouwen geldt niet voor peuterwerk (PW).
- Als de aangevraagde dag kan worden geboden op een andere stamgroep of basisgroep dan kan dit alleen na schriftelijk akkoord van de ouder. Dit is een eis vanuit de GGD.
- 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 aanvraag.
- Een afgemelde dag kan worden toegezegd aan een ander kind en is dan ook niet meer beschikbaar voor jouw kind.
- De bereidheid om je kind tijdig af te melden is van cruciaal belang bij de service afmelden en aanmelden.

**Heb je incidentele opvang nodig?** Dan heb je de mogelijkheid om je urenbudget hiervoor in te zetten. Afmelden en aanmelden doe je eenvoudig via het ouderportaal. Een aanvraag voor een incidentele dag komt bij je eigen opvanglocatie terecht waar de dag zal worden toegekend of afgewezen. Dit is afhankelijk van de groeps grootte, waarbij we de beroepskracht-kindratio (BKR) hanteren. De communicatie loopt via het ouderportaal. Wanneer je geen urenbudget hebt, wordt de opvang extra in rekening gebracht.

### Budgetten

We maken onderscheid tussen 2 verschillende budgetten.

- Heb je aanvullend op je naschoolse opvang een vakantie- en studiedagenpakket? Dan spaar je maandelijks budget. Dit budget is inzetbaar voor vakantiedagen en studiedagen.
- Heb je je kind tijdig afgemeld voor opvang? Dan komen de afgemelde uren 56 dagen in budget te staan. Dit budget is inzetbaar voor hetzelfde product als waar je je kind voor afgemeld hebt (BSO of KDV).

### Studiedagen

Als je aanvullend op je naschoolse opvang een vakantie- en studiedagenpakket afneemt dan kun je bij een ingeplande studiedag op de school van je kind, budget inzetten. Voor een studiedag staat de tijd van 08.30 uur tot eigenlijke einde schooltijd, hierna gaat de reguliere NSO van start.

Een studiedag vraag je eenvoudig aan via het ouderportaal.



## Vakantiedagen

Als je aanvullend op je naschoolse opvang een vakantie- en studiedagenpakket afneemt dan kun je tijdens schoolvakanties die gelden in regio zuid, budget inzetten. Voor een vakantiedag staat de tijd van 7.30 uur tot 18.15 uur.

Een vakantiedag vraag je eenvoudig aan via het ouderportaal, op basis van de volgende afspraken en voorwaarden:

- Je bouwt op basis van je overeenkomst budget op.
- Dit budget is per kalenderjaar flexibel inzetbaar tijdens vakantieweken, je hoeft je hierbij niet te houden aan de structurele afname dag(en) van je kind in de schoolgaande weken. Het tegoed wat niet is ingezet na een jaar en een maand (31 januari) vervalt.
- Vakantie opvang wordt gegarandeerd geboden wanneer je **tot** uiterlijk maandag, 4 weken voorafgaand aan de vakantie je dag(en) aanvraagt. Hierna worden aanvragen op basis van beschikbaarheid toegekend of afgewezen.
- Wil je een aangevraagde vakantiedag toch annuleren? Dit kan **tot** uiterlijk maandag, 3 weken voorafgaand aan de vakantie. Wanneer je binnen 3 weken voorafgaand aan de vakantie een dag afmeld, worden de ingezette uren niet teruggezet in budget.
- **LET OP:** Wanneer je niets aanvraagt voor je kind, gaan we er vanuit dat je kind geen opvang nodig heeft in de betreffende vakantie. Ook niet wanneer je kind tijdens reguliere schoolweken wel komt op deze dag.
- Vakantieopvang wordt geclusterd geboden. Dat wil zeggen dat we in vakanties niet alle locaties openstellen. Je kind wordt altijd op eenzelfde locatie opgevangen worden, in vakanties gaan de vaste pedagogisch medewerkers mee.
- **Wanneer in een vakantie een activiteit bij aanvang of einde dag op een afwijkende locatie plaatsvindt, ben je zelf verantwoordelijk voor het vervoer. Pedagogisch medewerkers kondigen dat ruim van tevoren aan.** Voor kinderen van 8+ kan gevraagd worden de fiets mee te nemen.

### **Wat ook belangrijk is om te weten:**

- Budget dat wordt opgebouwd geldt per kind en is persoonlijk. Het budget is niet overdraagbaar aan een ander kind uit het gezin of aan derden.
- Nationale feestdagen zoals eerder benoemd, worden niet in budget opgenomen. Ook vind er geen restitutie plaats van deze uren/kosten.
- Wanneer een school studiedagen/vrije dagen clustert in één week, merken we deze week niet aan als een vakantieweek maar als studiedagen. De afspraken van de vakantie bso zijn dan niet van toepassing. Je kind wordt dan verwacht op de contractuele opvangdag(en). Je kunt desgewenst studiedag opvang aanvragen, voorafgaand aan de NSO.
- Wanneer je kind gedurende de overeenkomst van locatie wisselt, neem je kind de opgebouwde budget(ten) mee.
- Wanneer je meer opvang aanvraagt dan het aantal te besteden budgeturen, dan worden de teveel afgenomen vakantie- en studiedagen in rekening gebracht.
- Wanneer je je overeenkomst wijzigt naar een 40 weken pakket dan komt het restbudget voor vakanties en studiedagen te vervallen.
- Wanneer je je overeenkomst beëindigd vindt er geen restitutie plaats van het nog openstaande budget.
- Wanneer je je overeenkomst beëindigd en je hebt meer budget ingezet dan je hebt opgebouwd dan worden de teveel afgenomen vakantie- en studiedagen nog in rekening gebracht.

### Kwaliteit

- We werken volgens ons pedagogisch beleidsplan. **Deze kun je vinden op onze website.** Ook is het plan in te zien op de locatie.



- Elke locatie heeft een aanvullend locatie specifieke bijlage waarin de specifieke lokale situatie aan bod komt.
- Een kind wordt in principe in een vaste groep geplaatst. Door het opendeurenbeleid, een leuk activiteiten aanbod of andere aanleiding kan het zijn dat groepen samenspelen. Uiteraard zorgen we voor een veilige, pedagogisch verantwoorde en herkenbare omgeving. Tijdens schoolvakanties wordt vakantieopvang geclusterd geboden.
- 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.
- Contact met de ouder vinden we belangrijk. We spreken ouders tijdens het brengen en halen van de kinderen. We maken gebruik van observatiesysteem KJK! Ingevulde registraties bespreken we waar nodig met de ouder. Als ouder heb je altijd de mogelijkheid om deze kind gegevens in te zien.
- Het inspectierapport van de GGD is in te zien op onze website, ter inzage op locatie en op [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl).
- We hebben een klachtenprocedure. Je kunt een klacht/verbeterpunt kenbaar maken bij de pedagogisch medewerker, locatieleider of Planning & Plaatsing. Wanneer je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kun je een klachtenformulier invullen via onze website waarna de interne klachtenprocedure in werking treedt. Deze klachtenprocedure is terug te vinden op onze website of op te vragen bij de locatieleider. **Landelijke geschillencommissie noemen**
- We werken met een veiligheids- en gezondheidsbeleid. Zo houden we onze locaties goed in beeld. Dit beleid is ter inzage op locatie.
- Zowel de ouder als de medewerkers brengen elkaar zodanig op de hoogte van de ontwikkelingen van het kind dat de opvang op een goede wijze kan verlopen. Dit kan mondeling en schriftelijk. We brengen je ook regelmatig op de hoogte door actuele 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 AVEM Kinderopvang.

### Administratieve wijzigingen

- Voor een mutatie of opzegging geldt een opzeg-/verwerkingstermijn van één maand.
- Zodra we de overeenkomst getekend retour hebben ontvangen, is er een geldende overeenkomst. Er volgt geen schriftelijke bevestiging van ontvangst van de getekende overeenkomst door AVEM Kinderopvang aan de ouder.
- 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. AVEM Kinderopvang is daar niet verantwoordelijk voor. Ook afspraken ten aanzien van overdacht 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.

### Verzekeringen

AVEM Kinderopvang heeft een aansprakelijkheidsverzekering en ongevallenverzekering. AVEM Kinderopvang is niet aansprakelijk voor eventuele schade of vermissing aan kleding en/of eigendommen van je kind. We wijzen je erop dat je als ouder wettelijk aansprakelijk bent voor eventuele schade die door je kind is veroorzaakt.

### Ziekte

Bij AVEM Kinderopvang staat het kind centraal. Als een kind zich niet lekker voelt, heeft het extra aandacht en verzorging nodig die pedagogisch medewerkers, naast de zorg voor de hele groep, vaak niet kunnen bieden. Ook willen we andere kinderen beschermen tegen ziektes. Het begrip 'ziek' is



moeilijk precies te omschrijven. Belangrijk is dat de verantwoordelijkheid van een ziek kind bij de ouder 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
- Bij medische zaken volgen we het advies van RIVM.
- Een kind kan ziek worden tijdens de opvang. De pedagogisch medewerker neemt dan contact met je op en bepaald of je kind nog kan blijven of opgehaald moet worden. We hanteren hierbij het protocol 'ziek zijn'.

### **Te laat ophalen**

Als je kind te laat wordt opgehaald geldt het volgende:

Te laat is na einde opvangtijd zoals in de overeenkomst vermeld staat. De ouder wordt eenmaal geattendeerd op het te laat ophalen. Bij herhaling wordt het gemeld bij de Financiële Administratie en volgt een boete van €25 per kind, die bij de volgende facturatie in rekening wordt gebracht. Over dit bedrag kun je geen kinderopvang toeslag aanvragen en valt niet onder de WKO.

### **Kosten en voorwaarden**

De kosten van kinderopvang worden jaarlijks per 01 januari aangepast. Prijswijzigingen worden per mail gecommuniceerd en staan op onze website.

Eventuele wijzigingen van kosten voor het peuterwerk 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 onze website.

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

