

## Algemene voorwaarden Kindercentrum Wollewaps

Wanneer u opvang bij ons afneemt gaat u automatisch akkoord met onze algemene voorwaarden en regels die beschreven staan in dit document.

### Veiligheid

**Met klem:** om de veiligheid van de kinderen te waarborgen hebben wij een hek rondom ons speelterrein geplaatst. Het is verplicht dit hek, iedere keer dat u er doorgaat, achter u te sluiten. Dit voor de veiligheid van de kinderen. Ook het hekje in de gang dient door iedereen meteen weer gesloten te worden.

### Inschrijving en BitCare

De inschrijving gaat via onze website, waarbij alle gegevens in ons online reserveringsprogramma BitCare komen te staan. De ouder vult online de persoonlijke gegevens in en kan hier ook de benodigde opvangmomenten doorgeven. De ouder ontvangt vanuit BitCare een inlognaam en wachtwoord.

Wij maken in BitCare een contract, dat vervolgens naar het mailadres van de ouder gaat. Deze kan digitaal ondertekend en retour gestuurd worden. Dit is een contract zonder opzegtermijn.

- Ouders vullen zelf tijdens het inschrijven hun gegevens in, via onze website in BitCare. Het is de verantwoordelijkheid van de ouders om deze gegevens up to date te houden. Niet alles kan door de ouder zelf gewijzigd worden. Alles wat niet eigenhandig gewijzigd kan worden, kan via de mail aan ons doorgegeven worden: [Ouders@wollewaps.nl](mailto:Ouders@wollewaps.nl)

### Opvang doorgeven

- Wij werken met het online reserveringsprogramma BitCare. Via dit programma geven ouders zelfstandig hun gewenste opvang en wijzigingen door. Ieder gezin krijgt hiervoor zijn eigen inloggegevens.
- De kinderen kunnen vanaf 6.30 uur gebracht worden. Om uiterlijk 19.00 uur dienen de kinderen te zijn opgehaald. Standaard zijn wij van 8.00 tot 18.00 uur open, dus geef de tijden zo goed mogelijk door.
- We rekenen de geplande tijd die u in BitCare heeft opgegeven. Wanneer uw kind eerder gebracht wordt of later opgehaald, dan wordt de extra tijd afgerekend tegen flexibel tarief.
- Alleen voor de vaste contracten garanderen wij opvang. Bij ruilmomenten en voor flexibele opvang kunt u bij ons terecht zolang er plek is op de groepen. Natuurlijk zeggen wij niet graag nee en zullen we ons uiterste best doen om iedereen van de opvangmomenten te voorzien die hij of zij nodig heeft.

## Tarieven en contractvormen

Ieder jaar wordt door de overheid een maximum uurtarief vastgesteld waarover kinderopvangtoeslag wordt betaald. Wij hanteren altijd deze vastgestelde tarieven voor de vaste contracten. Wijzigingen in tarieven gaan altijd eerst in overleg met de oudercommissie.

Dit zijn de uurtarieven voor 2020:

### **Jaar- of schoolwekencontract:**

KDV: € 8,17

BSO: € 7,02

### **Flexibele opvang:**

KDV: € 9,17

BSO: € 8,02

We bieden gratis vervoer van en naar school.

De opvangkosten zijn inclusief eten en drinken, babyvoeding, verzorgingsproducten en luiers.

Voor het wegbrengen naar overige buitenschoolse activiteiten (zoals zwemles) binnen Heerenveen wordt per keer €5,- in rekening gebracht.

### **Jaarcontract**

Bij een jaarcontract ontvangt u kinderopvang gedurende het hele jaar op de door u vastgelegde dagen en uren. Om de flexibiliteit te waarborgen kunt u gebruikmaken van ruildagen. Daarnaast kunnen natuurlijk extra opvangmomenten aangevraagd worden. Let wel, extra dagdelen worden verrekend tegen het flexibele tarief.

Bij dit contract weet u maandelijks waar u aan toe bent, een vast bedrag per maand en vaste uren voor de aanvraag van de kinderopvangtoeslag.

### **Schoolwekencontract**

Bij schoolwekencontract ontvangt u kinderopvang gedurende de schoolweken op de door u vastgelegde dagen en tijden. Voor de bepaling van de vakanties sluiten wij aan bij de vakanties regio Noord zoals deze door het Ministerie van Onderwijs worden bepaald. Om de flexibiliteit te waarborgen kunt u gebruikmaken van ruildagen. Daarnaast kunnen natuurlijk extra opvangmomenten aangevraagd worden. Wederom geldt dat extra dagdelen worden verrekend tegen het flexibele tarief.

Ook bij het schoolwekencontract weet u maandelijks waar u aan toe bent, een vast bedrag per maand en vaste uren voor de aanvraag van de kinderopvangtoeslag.

### **Flexibele opvang**

Als u niet op vaste dagen en tijden gebruik wilt maken van kinderopvang voor uw kind is de flexibele opvang iets voor u. De flexibele opvangmomenten dient u twee weken voorafgaand aan de opvang met ons af te stemmen. De flexibele opvang verrekenen wij maandelijks achteraf met u op basis van de geplande uren afgerond op een kwartier. Mocht u echt last-minute nog opvang nodig hebben, dan kunt u altijd een aanvraag doen, als we plek hebben, dan is uw kind zeker nog welkom.

Ook uren buiten de vaste contracten worden tegen het flexibele tarief verrekend, afgerond op een kwartier.

## **Peuteropvang**

Wij bieden vanaf 2020 iedere ochtend peuteropvang van 8.30 tot 12.30 uur. De tijden zijn landelijk aangepast, er is een uur bij gekomen. Het peuterprogramma vindt altijd plaats op de peutergroep en geldt alleen voor de peuters van 2 tot 4 jaar. Peuteropvang is een educatief programma binnen de kinderdagopvang en wordt op een speelse wijze aangeboden. Ook bereidt het uw peuter voor op het basisonderwijs en wanneer er sprake is van een achterstand in de ontwikkeling, kan een Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE) programma uw peuter extra ondersteuning bieden.

Ook als u geen recht hebt op kinderopvangtoeslag dan kunt u in aanmerking komen voor de inkomensafhankelijke bijdrage van de gemeente. Neem hiervoor contact met ons op. Als u gebruik wilt maken van deze tegemoetkoming vanuit de gemeente dient u wel de vaste tijden van de peuteropvang te gebruiken.

Uniek bij ons is, dat kinderopvang en peuteropvang in elkaar over lopen. Dit deden we al zo en dit houden we ook zo. Kinderen die bij ons zijn voor kinderopvang doen automatisch mee met peuteropvang. En kinderen die langer blijven dan het peuteropvang programma, kunnen gewoon blijven, maar dan als kinderopvang.

## **Afspraken**

- Meld ruildagen en flexibele uren minimaal twee weken van tevoren aan.
- Heeft u last-minute nog opvang nodig, dan kunt u altijd een aanvraag doen, als we plek hebben, dan is uw kind zeker nog welkom.
- Opvanguren buiten de vaste uren in het contract worden tegen het flexibele tarief verrekend.
- Opvang mag afgenomen worden per kwartier.
- Het annuleren van een opvangmoment kan tot 24 uur van te voren. Annuleringen binnen 24 uur voor het opvangmoment worden wel gefactureerd.
- Uitgeruilde momenten kunnen niet nog een keer verplaatst worden.
- Wij hanteren geen vaste breng- en haaltijden, behalve voor peuteropvang.

## **Betaling**

Wij werken standaard met automatische incasso. Voordat de opvang wordt afgenomen dient het incasseren via automatische incasso te zijn goedgekeurd.

- De eerste werkdag van de maand worden de facturen verstuurd.
- Twee dagen daarna gaat de incasso naar de bank, het bedrag zal 1 tot 3 werkdagen daarna afgeschreven worden.

Wanneer vanwege bijvoorbeeld een saldotekort het geïncasseerde bedrag weer teruggestort wordt naar de ouders, dan zullen wij halverwege de maand nogmaals een automatische incasso versturen voor een 2<sup>e</sup> poging.

Mocht er toch een betalingsachterstand ontstaan dan verwachten wij dat u hierover contact met ons opneemt. We behouden het recht om de opvang stop te zetten tot de achterstanden geheel voldaan zijn.

## Overdracht en bereikbaarheid

- Wordt het kind door een ander dan de ouder/verzorger opgehaald, dan dient de ouder dit duidelijk van te voren in BitCare of aan de pedagogisch medewerker door te geven.
- De ouder/verzorger meldt bij het brengen altijd het kind aan bij de pedagogisch medewerker en meldt dit ook weer af bij het ophalen.
- De overdracht vindt plaats bij het brengen en halen van de kinderen. Voor de kinderen tot 18 maanden worden de voedingen en slaaptijden online bijgehouden in BitCare. Ouders kunnen dit lezen in hun BitCare app.
- Tijdens het verblijf van het kind op de kinderopvang dient de ouder/verzorger (of een waarnemer) telefonisch bereikbaar te zijn voor ons. Dit kan via mobiele telefoon, maar mag ook indirect via de werkgever. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de ouders om wijzigingen in gegevens direct door te geven via BitCare of via de mail.

## Wat neem je mee?

- Graag voor de kinderen tot 4 jaar een schone set kleding meegeven. Of als ze moeite hebben met zindelijk worden, graag ook boven de 4 jaar een schone set meegeven.
- Indien gewenst kunt u borstvoeding meegeven. Conform de "Hygiëncode voor kleine instellingen" dient afgekolfd borstvoeding gekoeld vervoerd te worden en te zijn voorzien van een etiket met de datum en de naam van het kind.
- Wanneer kinderen geen flesvoeding meer krijgen en de fles ook niet meer nodig hebben, gebruiken ze bekertjes van ons. Zolang een kind nog wel een eigen fles gebruikt, moet deze gemerkt zijn met zijn of haar naam.

## Verzekering en aansprakelijkheid

- We hebben voor de kinderen een collectieve ongevallenverzekering afgesloten.
- Ook als de kinderen meerijden in de auto zijn ze verzekerd voor ongevallen.
- Op grond van de wet bent u als ouder risicoaansprakelijk voor de schade veroorzaakt door uw kind. We raden daarom sterk aan om naast de ziektekostenverzekering ook een WA verzekering voor uw kind af te sluiten.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van persoonlijke bezittingen die door kinderen en/of ouders op de opvang worden achtergelaten. Wel zullen we natuurlijk ons uiterste best doen om de bezittingen terug te vinden.
- Als uw kind zelfstandig – zonder begeleiding – van bijvoorbeeld school naar de bso of van de bso naar huis mag gaan óf deel mag nemen aan activiteiten buiten de bso, dan geeft u hiervoor schriftelijk toestemming via het "Contract zelfstandige activiteiten bso". U bent daarmee zelf aansprakelijk als uw kind onderweg iets overkomt.
- Als uw kind (incidenteel) medicatie nodig heeft, welke door een van onze pedagogisch medewerkers toegediend moet worden, dan moet vooraf een 'Verklaring medicijnverstrekking' ingevuld worden. Dit document is te verkrijgen op Wollewaps.

## Zieke kinderen

Kinderen die ziek zijn, hebben behoefte aan een rustige, vertrouwde omgeving waar ze de nodige aandacht en verzorging krijgen. Deze vinden ze het liefst thuis. Soms is het moeilijk om te beoordelen of u hem of haar thuis moet houden van de opvang. Hieronder wordt uitgelegd hoe bij ons met zieke kinderen wordt omgegaan en wat de richtlijnen bij het toedienen van medicijnen zijn.

- Als het kind ziek is geworden en niet naar het kinderdagverblijf of BSO kan komen dient dit zo spoedig mogelijk telefonisch of via BitCare doorgegeven te worden door de ouders/verzorgers.
- Wij vinden een kind ziek als hij door zijn gesteldheid niet in staat is deel te nemen aan de dagelijkse gang van zaken, door bijv. overgeven, diarree of hoge koorts. De wettelijke regeling is dat kinderen met een temperatuur van 38.5°C (koorts) niet meer naar de opvang mogen.
- Als wij constateren dat een kind ziek is en/of koorts heeft, zullen wij telefonisch contact opnemen met de ouders/verzorgers (of uw waarnemer). In overleg wordt besloten of, en zo ja, wanneer en door wie het kind zal worden opgehaald. Bij ongelukken die dringend eerste hulp en/of advies met betrekking tot gezondheidszaken behoeven, kunnen wij terecht bij de GGD en/of bij een arts. Voor de meeste kinderen is dat normaliter hun eigen huisarts.
- Bij een ongeval zullen wij naar de eigen huisarts van het kind gaan en contact opnemen met de ouders/verzorgers, zodat zij ook die kant op kunnen komen. Als het een ernstig ongeval betreft, zullen wij natuurlijk 112 waarschuwen.
- Zorg altijd dat u of een waarnemer voor u, voor ons telefonisch bereikbaar is. De telefoonnummers moet u dus bij ons bekend maken door ze vooraf in BitCare in te vullen.
- Mocht uw kind medicijnen gebruiken, dan gelden de regels zoals verwoord in het protocol "Protocol Medicijngebruik Wet BIG". Dit protocol is op onze locatie aanwezig.
- Wanneer er besmettelijke ziekten binnen de kinderopvang geconstateerd worden, dan maken wij dit bekend aan de ouders. In verband met onze wettelijke verplichting van het melden van infectieziekten aan de GGD verwachten wij ook dat u indien uw kind een besmettelijke ziekte of aandoening heeft, ons informeert.
- Kinderen waarbij een besmettelijke ziekte of aandoening (b.v. waterpokken of krentenbaard) wordt geconstateerd, kunnen tijdelijk niet gebruik maken van de opvang. Dit i.v.m. besmettingsgevaar voor andere kinderen, m.n. de baby's en eventuele zwangere moeders. Bij twijfel graag even bellen voor overleg.
- Wij hanteren de handboeken "Gezondheidsrisico's in een kindercentrum of peuterspeelzaal" en "Gezondheidsrisico's in een basisschool en buitenschoolse opvang" van de GGD. Het handboek kunt u inzien op onze locatie.
- Indien er sprake is van een infectieziekte bij het kind of één van de gezinsleden, dient dit gemeld te worden bij de pedagogisch medewerkster. Zo nodig wordt de GGD, afdeling infectieziekten, geraadpleegd.

### Afmelden/ziek melden

- Mocht 's ochtends blijken dat u bijv. door ziekte geen opvang nodig hebt, dan graag telefonisch afmelden.
- Geef in BitCare duidelijk aan wanneer uw kind ziek is, maar ook wanneer het weer beter is.

## Foto's

- Wij maken alleen foto's voor intern gebruik. De foto's komen in BitCare te staan, alleen bij de kinderen die op dat moment aanwezig waren.  
Wij zullen nooit zonder toestemming van de ouders foto's met kinderen gebruiken voor de website of andere openbare publicaties. Wel gaan we ervan uit dat we de foto's via BitCare mogen delen. Als ouders dit niet willen kunnen ze dat aanvinken in BitCare.
- Om de veiligheid van de kinderen te waarborgen is het niet toegestaan foto's van andere kinderen, zonder toestemming van Kindercentrum Wollewaps, openbaar te gebruiken.

## Oudercommissie

- Kindercentrum Wollewaps heeft een oudercommissie. Deze commissie kijkt mee naar het beleid en eventuele wijzigingen binnen ons kindercentrum.
- De notulen van de vergaderingen waren altijd te vinden in het ouders gedeelte van onze website. Voortaan zullen de notulen gedeeld worden middels de nieuwsbrief.
- Als u contact wilt met de oudercommissie of zelf graag ook in de oudercommissie wilt, dan kunt u een bericht sturen naar het volgende e-mail adres:  
[wollewapskindercentrum@gmail.com](mailto:wollewapskindercentrum@gmail.com)

## Algemeen

- De kinderen en pedagogisch medewerkers hebben bij ons allemaal pantoffels of binnenschoenen aan om de vloer schoon te houden. Daarnaast heeft ook ieder ander die binnen komt binnenschoenen aan of maakt gebruik van de schoenhoezen die bij de deur staan.
- We maken af en toe uitstapjes in de buurt naar bijvoorbeeld het bos, de speeltuin, enz. Wij gaan ervan uit dat uw kind mee mag met deze uitstapjes.
- Op de kinderopvang en op de speelplaats mag niet gerookt worden.
- Kindercentrum Wollewaps behoudt zich het recht voor deze (huis)regels tussentijds te wijzigen. De wijzigingen zullen tijdig gecommuniceerd worden.
- Als zich situaties voordoen waarin de (huis)regels niet voorzien, dan zal de directie van Kindercentrum Wollewaps een besluit nemen.

## Tip, suggestie of klacht?

- Heeft u een tip, suggestie of een klacht, dan horen wij dit graag. Dit kan zowel mondeling als via de mail. We zullen dit bekijken en nemen hierover altijd binnen een week contact met u op. Voor een uitgebreide beschrijving voor onze handelswijze omtrent klachten willen we u doorverwijzen naar ons klachtenreglement. Dit is te vinden op onze website [www.wollewaps.nl](http://www.wollewaps.nl).