Aanvulling algemene voorwaarden

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

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 worden. Dit is een contract met een opzegtermijn van 1 kalendermaand.

- 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: info@wollewaps.nl
  of via WhatsApp: 06-41771876.

Opvang doorgeven

- Wij werken met het online reserveringsprogramma Bitcare. Hierin staan de vaste opvangmomenten ingevuld. Ouders kunnen zelf ruildagen aanvragen en/of extra dagdelen aanvragen. Ieder gezin krijgt hiervoor zijn eigen inloggegevens.
- De kinderen kunnen vanaf 6.30 uur gebracht worden. Om uiterlijk 18.00 uur dienen de kinderen te zijn opgehaald.
- We rekenen de geplande tijden die in het contract staan.
  De breng- en haaltijden zijn vrij. Alleen bij de peutergroepen moeten de kinderen voor 8.45 uur binnen zijn in verband met het kringmoment. Eventueel kunnen ze anders na 9.30 uur gebracht worden (na het kringmoment).
- Alleen voor de vaste opvangmomenten garanderen wij opvang. Voor ruildagen en een extra planning kunt u bij ons terecht zolang er plek is op de groepen. Natuurlijk zeggen wij niet graag nee en zullen we ons best doen om iedereen van de opvangmomenten te voorzien die hij of zij nodig heeft.
- Het annuleren van opvang (verlof aanvragen of ziek melden) moet voor aanvang van het opvangmoment gedaan worden. Dit kan via Bitcare. Als het gaat om een kind dat we van school halen en het wordt pas ’s middags afgemeld in Bitcare, dan is het handig om ook te bellen naar de groep of een berichtje te sturen via ons WhatsApp-nummer: 06-41771876.

Tarieven en contractvormen

Dit zijn de uurtarieven voor 2026*:

Jaarcontract
KDV: € 11,23
BSO: € 9,98

School- en/of vakantiewekencontract of een extra dag:
KDV: € 12,23
BSO: € 10,98

*voor de standaard tarieven hanteren wij de vastgestelde tarieven vanuit de overheid. Mochten er tussendoor tariefswijzigingen worden doorgevoerd vanuit de overheid, dan volgen wij dit en zullen dit zo spoedig mogelijk aan jullie doorgeven.

We bieden gratis vervoer van en naar school.
De scholen waar wij kinderen halen zijn te vinden op onze website.
De opvangkosten zijn inclusief eten en drinken, babyvoeding (Nutrilon standaard), verzorgingsproducten en luiers.

Jaarcontract

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

Schoolweken- en/of vakantiewekencontract

Bij een schoolwekencontract ontvangt u kinderopvang gedurende de schoolweken op de door u vastgelegde dagen.
Bij een vakantiewekencontract ontvangt u kinderopvang gedurende de vakantieweken op de door u vastgelegde dagen.
Voor de bepaling van de vakanties sluiten wij aan bij de vakanties regio Noord zoals deze door het Ministerie van Onderwijs worden bepaald. In Heerenveen worden bij nagenoeg alle scholen 2 weken meivakantie aangehouden, dit hebben wij verwerkt in onze vakantieplanning.

Ook bij het school- of vakantiewekencontract weet u maandelijks waar u aan toe bent, een vast bedrag per maand voor de aanvraag van de kinderopvangtoeslag. Let wel, voor deze contracten rekenen we het hogere tarief.

Daarnaast kunnen ruildagen en extra opvangmomenten aangevraagd worden. Let wel, ook extra dagen worden verrekend tegen het hogere tarief

Peuteropvang (vroeger de peuterspeelzaal)

Uniek bij ons is, dat kinderopvang en peuteropvang in elkaar over lopen. Het peuterprogramma is bij ons onderdeel van een kinderopvangdag. Dus iedere peuter doet hier bij ons aan mee. Hierdoor krijgen ook peuters van werkende ouders de kans om naar de “peuterspeelzaal” te gaan. Het peuterprogramma mag alleen gegeven worden door daarvoor opgeleide pedagogisch medewerkers.

Al onze peuterleidsters zijn geschoold door middel van een VVE training specifiek voor onze methode Piramide digitaal.

Wij bieden iedere ochtend peuteropvang van 8.30 tot 12.30 uur**.** Het peuterprogramma vindt plaats op onze peutergroepen en geldt voor alle kinderen 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 heeft op kinderopvangtoeslag dan kunt u in aanmerking komen voor de inkomensafhankelijke bijdrage van de gemeente voor deze ochtend. Neem hiervoor contact met ons op. Als u gebruik wilt maken van deze tegemoetkoming vanuit de gemeente dient u wel ook de vaste tijden van de peuteropvang te gebruiken.

Algemeen geldende afspraken:

- Vaste opvang heeft voorrang op ruildagen en een extra planning. Daarom keuren we meestal niet verder dan een of 2 weken van te voren de ruildagen en extra planningen.
- Ruildagen dient u zelf uit te ruilen vanaf bijvoorbeeld eerdere verlofdagen.
- Wanneer u binnen een vast contract extra opvang aanvraagt, dan wordt dit automatisch tegen het hogere tarief afgerekend. De extra uren worden achteraf in een aparte factuur afgerekend.
- 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. Als het opvangmoment nog niet is goedgekeurd, omdat het zo kort van te voren is aangevraagd, bel ons dan. Breng niet zomaar uw kind zonder zeker te weten dat het ook kan.
- Het annuleren van een opvangmoment kan tot de start van het opvangmoment, daarna niet meer.
- Uitgeruilde momenten kunnen niet nog een keer verplaatst worden.
- De verlofuren die u kunt uitruilen kunnen allen binnen datzelfde kalenderjaar gebruikt worden. In het nieuwe kalenderjaar komen de uren van het jaar ervoor te vervallen.
- Wij hanteren geen vaste breng- en haaltijden.

Betaling

Kinderopvangtoeslag wordt rond de 20^{e} van iedere maand aan de ouders uitbetaald voor de maand erna. Wij factureren en incasseren voorafgaande aan de opvang, dit gebeurt rond de 22ste van de maand. Eventuele extra afgenomen opvangmomenten worden achteraf gefactureerd, in een tweede facturatiemoment. Dit gebeurt in de eerste week van de maand.
Wij werken standaard met automatische incasso. Voordat de opvang wordt afgenomen dient het incasseren via automatische incasso te zijn goedgekeurd.

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 12 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, via WhatsApp 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.
- Wij bieden de gelegenheid tot het geven van borstvoeding. Conform de “Hygiënecode voor kleine instellingen” dient afgekolfde 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 bekers 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 meegegeven, dit geldt zowel voor kleding als voor overige spullen. Wel zullen we natuurlijk ons uiterste best doen om de bezittingen terug te vinden.
- Bij de peutergroepen graag de jassen en schoenen merken met de naam van uw kind.
- 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 verkrijgen op Wollewaps en te downloaden via onze website.

Zieke kinderen

- Als een kind ziek is geworden en niet naar het kinderdagverblijf of BSO kan komen, dient dit zo spoedig via Bitcare of eventueel telefonisch doorgegeven te worden.
- Wij vinden een kind ziek als hij door zijn gesteldheid niet in staat is deel te nemen aan de dagelijkse gang van zaken, het zij door bijv. overgeven, diarree of koorts. De wettelijke regeling is dat kinderen met een temperatuur van 38.5°C niet meer naar de opvang mogen. Ook als kinderen echt niet fit en daardoor huilerig zijn, raadden we aan om het een dagje thuis te houden. Kinderen hebben dan ook de aandacht van hun ouder(s) nodig.
- 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 wanneer het kind zal worden opgehaald.
- Bij ongelukken die dringend eerste hulp behoeven en/of advies met betrekking tot gezondheidszaken 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 op nemen met de ouders/verzorgers zodat zij ook die kant op kunnen komen. Als het een ernstig ongeval betreft zullen wij natuurlijk 112 bellen.
- Zorg altijd dat u of een waarnemer voor u, voor ons telefonisch bereikbaar is. Zorg daarom dat de telefoonnummers in Bitcare up-to-date zijn.
- 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.
- Indien er sprake is van een infectieziekte bij het kind of één van de gezinsleden, dient dit gemeld te worden bij de pedagogisch medewerker. Zo nodig wordt de GGD, afdeling infectieziekten, geraadpleegd.
- Kinderen moeten deelnemen aan het landelijk vaccinatieprogramma. Anders is het risico te groot op ernstige (infectie)ziekten.

Afmelden/ziek melden

- Mocht ’s ochtends blijken dat u bijv. door ziekte geen opvang nodig heeft, dan graag ziekmelden via de Bitcare app. Bellen naar de betreffende groep mag eventueel ook.
- Wanneer je jouw kind ziek meldt via Bitcare en geen ‘betermelddatum’ invult, dan komt er 1 ziektedag in Bitcare te staan. Verwacht je dat je kind meerdere dagen ziek is, pas dan de ‘betermelddatum’ aan.

Foto’s

- Voor onze website, de krant of social media zullen we nooit zonder toestemming van de ouders, foto’s met herkenbare kinderen gebruiken.
- Wij gaan uit van het volgende:
  (Als je onderstaande niet wilt, dan kun je dit doorgeven tijdens de intake of anders via de mail of WhatsApp)

- **Bitcare**
  We delen de foto's van de kinderen die op dat moment op die groep aanwezig zijn via Bitcare met specifiek die ouders.
- Aan alle ouders/verzorgers: om de veiligheid en privacy van de kinderen te waarborgen is het niet toegestaan foto's van andere kinderen, zonder toestemming van Kindercentrum Wollewaps, openbaar te gebruiken.

- **Social Media**
  We plaatsen alleen onherkenbare foto's. Dus foto's die van achter of zo van de zijkant genomen zijn dat je geen gezichten ziet en soms wanneer er wel een gezicht op staat, dan wordt deze onherkenbaar gemaakt door ze te "blurren".

Oudercommissie

- Kindercentrum Wollewaps heeft een oudercommissie. Deze commissie kijkt mee naar het beleid en de bijbehorende documenten en wijzigingen die we daarin aanbrengen.
- De notulen of gewijzigde documenten worden na een vergaderingen gedeeld via een Bitcare bericht.
- Mocht u graag deel willen nemen aan de oudercommissie, dan kunt u dit doorgeven aan de administratie.
- Als u contact wilt met de oudercommissie, dan kunt u contact opnemen met oudercommissiewollewaps@yahoo.com

Algemeen

- De pedagogisch medewerkers hebben bij ons allemaal 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. Voor de uitstapjes gebruiken we voornamelijk de BSO-bus, maar daarnaast soms ook de auto's, de bakfiets of lopend.
- 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 bij 'over ons' op onze website www.wollewaps.nl