

Dienstverlening voorscholen

Algemeen

Voor alle contracten geldt dat de voorscholen gesloten zijn tijdens de schoolvakanties en de nationale feestdagen. U ontvangt jaarlijks een brief met daarin de feest- en sluitingsdagen.

Contractsoorten

AKROS Voorscholen biedt één contractsoort aan op de voorscholen.

U kunt minimaal 2 dagdelen van 5 uur of 3 dagdelen van 3,75 uur en maximaal 5 dagdelen voorschool afnemen.

- A. 40 weken:** geen opvang tijdens schoolvakantieweken (*conform landelijke richtlijn regio Noord*).
NB Op Zeytouna kunnen de vakanties afwijken i.v.m. de Islamitische feestdagen.

Overige producten

Extra opvang

Extra opvang kan worden afgenomen in overleg met de pedagogisch medewerkers en zal worden toegekend als er voldoende plek beschikbaar is. Het aanvragen van extra opvang kan minimaal een week van tevoren worden aangevraagd middels het formulier 'extra opvang' dat op uw locatie verkrijgbaar is. De kosten voor extra opvang worden achteraf apart gefactureerd.

Als er op de eigen stamgroep geen plek is, dan is het ook mogelijk om op een andere groep binnen de locatie een extra dag af te nemen. Hiervoor moet schriftelijk toestemming door de ouder worden gegeven.

Extra serviceproduct: de ruildagen

Kinderen komen op vaste dagen naar de opvang. Dit komt de stabiliteit van de groepen, het veilig voelen van kinderen en daarmee de pedagogische kwaliteit van de opvang ten goede. Het kan echter voorkomen dat de ouder op andere dan de vaste dagen opvang nodig heeft voor het kind. Wij bieden dan de extra service dat de ouder in overleg met de pm-er bekijkt of ruilen van een opvangdag mogelijk is.

Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

Binnen welke periode mag er worden geruild?

- Een ruilafpraak maakt u altijd minimaal 1 week van tevoren met de pm-er: geruild kan worden tot 1 maand vóór de ruildag en 1 maand na de ruildag.
- Bij het inzetten van een ruildag wordt u gevraagd aan te geven voor welke datum u deze ruildag wilt inwisselen.
- Aanspraak op de ruildagen vervalt op 31 december: dagen kunnen niet meegenomen worden naar het volgende jaar.
- Ongedaan maken van een ruilafpraak kan alleen als de groepsgrootte dit toelaat. Met als voorwaarde dat u dit minimaal 1 dag van tevoren aangeeft bij de pm-er.

Onder welke voorwaarden is ruilen toegestaan?

- Het maximum aantal van 5 ruildagen per kalenderjaar is nog niet gebruikt.
- Als de beroepskracht-kindratio (BKR) ruilen toelaat.
- Als de groepssamenstelling ruilen toelaat.
- Er moeten al andere kinderen aanwezig zijn.

Welke producten mogen niet worden geruild?

- Ziekte dagen van een kind.
- Weken die niet in het contract zitten. Bijvoorbeeld: geen enkele vakantie week.
- Feestdagen en de studiedag AKROS (zie hiervoor het overzicht met de sluitingsdagen).

Nb: Het ruilen van dagen is een extra service, rechten kunnen hieraan niet worden ontleend.

Te laat ophalen

- Eén minuut na contracttijd is te laat ongeacht de reden- en óók als u gemeld heeft dat u te laat komt. Dat is niet fijn, maar we merken dat het helpt om hier helder over te zijn, daarmee voorkomen we misverstanden en irritatie. We hopen uiteraard dat we hier minimaal mee te maken hebben.
- U krijgt bij de eerste keer te laat komen een waarschuwing. De pedagogisch medewerker noteert op het registratieformulier 'te laat ophalen' op welke dag u te laat bent gekomen.
- Bij een tweede keer te laat komen noteert de pedagogisch medewerker (pm-er) uw gegevens op het formulier 'te laat ophalen' en levert deze in bij de leidinggevende. U krijgt een kopie van dit formulier.
- De kosten voor u als ouder zijn: eenmalig 9.50 euro administratiekosten +16,50 euro per aangevangen kwartier te laat ophalen.
- De factuur ontvangt u achteraf.

Plaatsingsaanbod en annulering

AKROS Voorscholen houdt zich aan de geldende wet- en regelgeving binnen de kinderopvang, zoals de beleidsregels van het convenant kwaliteit Kinderopvang. Bij de plaatsing van kinderen wordt derhalve rekening gehouden met de zgn. BKR en de getalsverhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie. Als er -conform het plaatsingsbeleid- een passende plaats is voor uw kind, wordt de plaats u schriftelijk aangeboden. U ontvangt een offerte/plaatsingsovereenkomst met een prijsopgave. De offerte is geldig gedurende 10 dagen en dient in elk geval voor de eerste opvangdag getekend geretourneerd te worden aan afdeling Planning & Plaatsing. Als er geen reactie volgt, komt het aanbod te vervallen en wordt uw kind van de wachtlijst gehaald. Met het plaatsen van uw handtekening onder de offerte/plaatsingsovereenkomst ontstaan wederzijdse verplichtingen en worden de algemene en aanvullende leveringsvoorwaarden van kracht.

Een kind kan pas naar de opvang indien de ouder de plaatsingsovereenkomst heeft getekend en heeft geretourneerd naar de afdeling Planning & Plaatsing. Na acceptatie van de plaatsing heeft u tot de ingangsdatum van de plaatsingsovereenkomst de mogelijkheid om de overeenkomst te annuleren. Annulering dient u per brief of per e-mail te doen. Mondelinge annulering is niet mogelijk. Tot één maand voor aanvang van de plaatsing is annuleren kosteloos. Binnen één maand tot twee weken voor de aanvangsdatum van de plaatsing brengen wij 50% van het overeengekomen maandbedrag annuleringskosten in rekening. Daarna betaalt u een volledige maand.

Plaatsingsgesprek

Naast deze aanvullende voorwaarden voor de voorscholen wordt u over de eigen huisregels van uw voorschool tijdens het plaatsingsgesprek nader geïnformeerd. Ook over de gang van zaken op de voorschool, het beleid op het gebied van pedagogisch handelen, de veiligheid, de gezondheid en de medezeggenschap.

Klachtenprocedure

Wanneer u vragen heeft over, of kritiek op, de handelwijze van een pedagogisch medewerk(st)er verzoeken wij u dit met de betreffende persoon te bespreken. Ook andere klachten of punten ter verbetering horen wij graag van u; wij staan open voor suggesties en ideeën. Bent u na een gesprek over een klacht niet tevredengesteld, dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende. Daarna is

er de mogelijkheid een gesprek aan te vragen met de manager voorscholen. Komt u er dan niet uit kunt u middels een klachtenformulier op onze website uw klacht kenbaar maken aan de directie. Als al deze stappen zijn doorlopen en dit heeft niet geleid tot een oplossing is er een mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een onafhankelijke geschillencommissie. Er wordt gehandeld conform het klachtenreglement dat u krijgt bij het kennismakingsgesprek. Dit kunt u ook opvragen bij de leidinggevende.

Wijziging gegevens

Bij verhuizing, wijziging van telefoonnummer(s) of verandering van huisarts en/of ziektekostenverzekering verzoeken wij u uw nieuwe gegevens door te geven aan de groepsleiding. Dit geldt ook voor de gegevens van degene die wij in geval van nood kunnen bellen. Adreswijziging, nieuw telefoonnummer of email óók melden bij de afdeling Plaatsing & Planning (voorschool@akros-amsterdam.nl).

Wijzigen van de overeenkomst

Verzoeken om het aantal opvangdagen te wijzigen of de opvangdagen te veranderen dienen altijd schriftelijk te worden gedaan. Dit kan door een email te sturen naar voorschool@akros-amsterdam.nl of per post door een brief te sturen naar de afdeling Planning & Plaatsing voorscholen van AKROS Voorscholen BV. Het verwerken van de wijziging is kosteloos.

Als de wijziging van dagen op korte termijn niet lukt, dan wordt uw verzoek op de interne wachtlijst geplaatst. U krijgt hierover bericht. Veranderingen in de plaatsing worden altijd contractueel vastgelegd. Als u een dag of dagen wilt minderen houd dan rekening met de opzegtermijn van één maand.

Betaling

- Het jaartarief wordt gedeeld door het aantal weken van het gekozen contract en in **gelijke maandelijkse bedragen** in rekening gebracht.
- De kosten voor de opvang dienen maandelijks bij vooruitbetaling te worden voldaan.

Beëindiging van overeenkomst

- De voorschool eindigt automatisch op de overeengekomen einddatum zoals vermeld in de plaatsingsovereenkomst. Indien u de plaatsing eerder wilt beëindigen, houd dan rekening met de opzegtermijn van één maand. Opzegging dient u altijd schriftelijk (per email of brief) door te geven aan de afdeling Planning & Plaatsing.
- Indien zich naar oordeel van AKROS Voorscholen een ernstige en/of bedreigende situatie voordoet, is AKROS Voorscholen bevoegd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen en te beëindigen, zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn.
- Indien naar oordeel van AKROS voorscholen de bezettingsgraad onvoldoende rendabel is, dan is AKROS Voorscholen bevoegd om de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van de opzegtermijn van 1 maand.

-

Wijziging van de voorwaarden

AKROS Voorscholen is bevoegd gedurende de looptijd van de overeenkomst deze aanvullende voorwaarden te wijzigen. Hierover worden ouders geïnformeerd. Indien de ouder dit wenst, heeft de ouder het recht om de overeenkomst op te zeggen op de datum dat de wijziging ingaat.

Aansprakelijkheid

Er is een aansprakelijkheid- en ongevallenverzekering afgesloten. Op de dagen dat uw kind gebruik maakt van de opvang zijn wij verzekerd. Omdat onze verzekering alleen schade vergoedt als ons iets te verwijten valt, gaan wij ervan uit dat u zelf óók een verzekering afsluit.

Overmacht

AKROS Voorscholen is niet aansprakelijk in geval van overmacht. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken waarop AKROS Voorscholen geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor AKROS Voorscholen niet in staat was haar verplichtingen na te komen. Storingen in het bedrijf ten gevolge van overmacht ontslaat AKROS Voorscholen van het nakomen van de uitvoeringsplicht, zonder dat ouders om die reden enig recht hebben op vergoeding van schade of kosten. In geval van overmacht zal AKROS Voorscholen daarvan onmiddellijk mededeling doen. De opvangkosten blijven onverkort verschuldigd.

Overige bepalingen

- Indien een opdracht tot plaatsing voor rekening van twee of meerdere personen wordt gegeven, zijn deze personen ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige rekening van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting.
- Bij afwezigheid van een kind blijven de opvangkosten onverkort verschuldigd. Indien een kind door ziekte of andere oorzaken voor meer dan twee maanden afwezig is van de voorschool, overlegt AKROS met de ouder(s) over het beschikbaar houden van de opvangplaats.
- AKROS Voorscholen handelt in overeenstemming met de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.