

Dienstverlening Buitenschoolse Opvang (BSO)

Algemeen

Voor alle contracten geldt dat de buitenschoolse opvang één week gesloten is tussen de Kerst en Nieuwjaar. Ook tijdens de nationale feestdagen en de jaarlijkse studiedag voor alle medewerkers is de BSO gesloten. U ontvangt jaarlijks een brief met daarin de feest- en sluitingsdagen.

Gedurende het kalenderjaar kan de contractsoort niet worden gewijzigd. Wijzigen binnen de contractsoort is uiteraard wel mogelijk bijvoorbeeld: uitbreiding of dagwijziging.

Openingstijden

Tijdens de schoolweken is buitenschoolse opvang aansluitend aan de eindtijden van school tot 18.30 uur open. Tijdens de vakantieweken zijn de locaties open van 8.00 tot 18.30 uur.

Contracten

AKROS Kinderopvang biedt vier soorten contracten aan op de buitenschoolse opvang:

- A. 51 weken basistarief:** U hebt recht op 51 weken buitenschoolse opvang in alle school- en vakantieweken.
- B. 48 weken vast:** U hebt recht op 48 weken buitenschoolse opvang in alle schoolweken en de vakantieweken m.u.v. week 3,4 en 5 van de zomervakantie.
- C. 48 weken flex:** U hebt recht op 48 weken buitenschoolse opvang in alle schoolweken en vakantieweken behalve 3 door u zelf te bepalen weken mits binnen de volgende criteria:
 - De drie weken kunnen alleen in schoolvakantieweken worden opgenomen.
 - De vakanties waarin uw kind niet komt, moeten 3 maanden vooraf worden doorgegeven.
 - Het is belangrijk is dat u de drie weken wel vastlegt en opneemt, wanneer u dit niet doet worden de niet opgenomen weken achteraf alsnog in rekening gebracht.
 - U moet zelf in de gaten houden dat u op de locatie doorgeeft welke vakanties uw kind niet komt. De pedagogisch medewerkers (pm-ers) noteren dit maar sturen geen herinnering.
 - Bij het opzeggen van de plaats vóór het einde van een kalenderjaar moeten de drie weken naar rato worden opgenomen. Bij een opzegging vóór 1 mei moet er één week zijn opgenomen. Bij een opzegging vóór 1 september moeten er twee weken zijn opgenomen en bij een opzegging ná 1 september moeten er 3 weken zijn opgenomen.
- D. Schoolweken:** geen opvang tijdens schoolvakantie (conform vakanties door school vastgesteld).

Overige producten

Product	Voorwaarden
Roostervrij contact, conform rooster school	Het basisonderwijs kent een aantal roostervrije dagen, deze dagen vallen buiten de schoolvakanties. Op die dagen zullen wij de kinderen samenvoegen en op één locatie opvangen. Dit kan een andere locatie zijn dan uw kind gewend is. U kunt voor die dagen extra opvang aanvragen of een roostervrij contract afsluiten. Wanneer u een roostervrij contract heeft vragen wij u om minimaal 48 uur voor de roostervrije dag aan te geven of u gebruik wil maken van de opvang. Dan kunnen wij hier rekening mee houden met het maken van de roosters.
Weeksprong op woensdag en vrijdag	Altijd naast minimaal één volledige dag opvang
Extra opvang	Extra opvang kan worden afgenomen in overleg met de groepsleiding 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. De groep gaat open bij vijf kinderen (voor kinderen met een roostervrij contract gaan we altijd open).
Alleen vakantieweken (minimaal 5 dagen) voor kinderen zonder contract bij ARKOS	Dit dient vooraf volledig betaald te worden.
Te laat ophalen	<ul style="list-style-type: none"> Eén minuut na contracttijd is te laat ongeacht de redenen 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 (pm-er) noteert op het registratieformulier 'te laat ophalen' op welke dag u te laat bent gekomen. Bij een tweede keer te laat komen noteert de 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 aangevragen kwartier te laat ophalen. De factuur ontvangt u achteraf.

Extra serviceproduct: de ruildagen

Kinderen komen op vaste dagen naar op 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:

Voorwaarden ruildagen BSO

- U krijgt voor ieder kind vijf ruildagen per kalenderjaar.
- Wanneer uw kind op een andere groep wordt opgevangen dan de basisgroep, moet u hier schriftelijk toestemming voor geven.
- Een ruildag moet binnen twee maanden worden ingezet. Dit kan voor-en achteraf.
- Bij het inzetten van een ruildag wordt u gevraagd aan te geven voor welke datum u deze ruildag wilt inwisselen.
- De beroepskracht-kindratio (BKR) en de groepssamenstelling moet het ruilen toelaten
- Er moeten al andere (betalende) kinderen aanwezig zijn.
- Aanspraak op de ruildagen vervalt op 31 december: dagen kunnen niet meegenomen worden naar het volgende jaar.
- Uitzonderingen mogen alleen worden gemaakt door de teamleider.

Welke producten mogen niet worden geruild?

- Weken die niet in het contract zitten. Bijvoorbeeld: voor het schoolweken contract geen enkele vakantieweek.
- De sluitingsweek met Kerst. Deze week is niet in het contract opgenomen.
- Feestdagen en de studiedag AKROS (zie hiervoor het overzicht met de sluitingsdagen).
- Een schooldag mag alleen voor een schooldag worden geruild en een vakantiedag voor een vakantiedag. Er mogen geen meerdere vakantiedagen achter elkaar worden ingeruild

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

Plaatsingsaanbod en annulering

Kinderopvang AKROS 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 daarom 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 email met informatie over de contractsoorten en een overzicht van de tarieven. Wanneer u een contractsoort heeft gekozen, ontvangt u een offerte/plaatsingovereenkomst met een prijsopgave.

De offerte is geldig gedurende 10 dagen en dient in elk geval voor de eerst opvangdag getekend te worden geretourneerd aan afdeling Planning & Plaatsing. Als er geen tijdige reactie volgt, komt het aanbod te vervallen en wordt het kind van de wachtlijst gehaald. Met het plaatsen van uw handtekening onder de offerte/plaatsingovereenkomst ontstaan wederzijdse verplichtingen en worden de algemene en aanvullende leveringsvoorwaarden van kracht. Een kind kan pas naar de opvang indien de ouder de plaatsingovereenkomst heeft getekend en heeft geretourneerd naar de afdeling Planning & Plaatsing. Na acceptatie van de plaatsing heeft u tot de ingangsdatum van de plaatsingovereenkomst 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 de aanvullende voorwaarden voor de buitenschoolse opvang wordt u over de eigen huisregels van uw buitenschoolse opvang tijdens het plaatsingsgesprek nader geïnformeerd. Ook over de gang van zaken op de buitenschoolse opvang, het beleid op het gebied van pedagogisch handelen, de veiligheid, de gezondheid en de medezeggenschap ontvangt u dan meer informatie.

Samenvoegen groepen

In vakanties of op de zogenaamde 'daldagen' kunnen twee of meer basisgroepen structureel samengevoegd worden. De woensdag en/ of vrijdag kan een daldag zijn, maar het kan ook een maandag zijn.

In de vakantieweken kan de opvang van uw kind bij een andere locatie plaatsvinden. De samenwerkende locaties zijn:

- BSO Coco, BSO Westerweel, BSO Chassé en BSO VTC.
- BSO de Roos en BSO de Pionier werken ook samen.

Voor aanvang van de vakantieperiodes inventariseren we om deze reden of uw kind gebruik maakt van zijn plaatsingsdagen. De pedagogisch medewerkers stellen u een week van te voren op de hoogte van het vakantieprogramma en de opvanglocatie.

BSO de Tulp: opvang is altijd op de eigen locatie.

BSO de Zeeheld: opvang is altijd op de eigen locatie.

BSO SoU: opvang is altijd op de eigen locatie.

Klachtenprocedure

Wanneer u vragen heeft over, of kritiek op de handelwijze van een 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 teamleider. 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 tot slot 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 teamleider.

Wijziging gegevens

Bij verhuizing, wijziging van telefoonnummer(s) of verandering van huisarts en/of

ziektelastverzekering 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 moeten óók worden gemeld bij de afdeling Planning & Plaatsing (kinderopvang@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 kinderopvang@akros-amsterdam.nl of per post door een brief te sturen naar de afdeling Planning & Plaatsing van AKROS Kinderopvang 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 een opzegtermijn van één maand

Betaling

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

Beëindiging van overeenkomst

- De buitenschoolse opvang eindigt automatisch op de overeengekomen einddatum zoals vermeld in de plaatsingsovereenkomst. Indien u de plaatsing eerder wilt beëindigen, houd dan rekening met een 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 Kinderopvang een ernstige en/of bedreigende situatie voordoet, is AKROS Kinderopvang bevoegd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen en te beëindigen, zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn.
- Indien naar oordeel van AKROS Kinderopvang de bezettingsgraad onvoldoende rendabel is, dan is AKROS Kinderopvang bevoegd om de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van de opzegtermijn 1 maand.
- AKROS Kinderopvang heeft het recht om groepen en/of opvanglocaties samen te voegen.

Wijziging van de voorwaarden

AKROS Kinderopvang 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 aansprakelijkheids- 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 Kinderopvang 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 Kinderopvang geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor AKROS Kinderopvang niet in staat was haar verplichtingen na te komen.
- Storingen in het bedrijf ten gevolge van overmacht ontslaat AKROS Kinderopvang van het nakomen van de uitvoeringsplicht, zonder dat ouders om die reden enig recht hebben op vergoeding van schade of kosten kan doen gelden.
- In geval van overmacht zal AKROS Kinderopvang 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 kinderopvang overlegt AKROS met de ouder(s) over het beschikbaar houden van de opvangplaats.
- AKROS Kinderopvang handelt in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.