

## Dienstverlening dagopvang

### Algemeen

Voor alle contracten geldt dat het kinderdagverblijf één week gesloten is tussen de Kerst en Nieuwjaar. Ook tijdens de nationale feestdagen en de jaarlijkse studiedag voor alle medewerkers is het kinderdagverblijf 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

De locaties van AKROS Kinderopvang zijn vijf dagen per week (elke werkdag) open.

De basisopeningstijden zijn van 7.30 tot 18.00 uur. Op kinderdagverblijf De Pionier is op alle werkdagen opvang tot 18.30 uur mogelijk.

Op kinderdagverblijf De Sneeuwbes en kinderdagverblijf Tuimelaar is op maandag, dinsdag, donderdag opvang tot 18.30 uur mogelijk.

### Contractsoorten

AKROS Kinderopvang biedt vier soorten contracten aan op de dagopvang.

U kunt minimaal 1 hele dag en maximaal 5 hele dagen kinderopvang afnemen.

- A. 51 weken basistarief:** U hebt recht op 51 weken opvang.
- B. 48 weken vast:** Geen opvang tijdens week 3,4 en 5 van de zomervakantie (*conform landelijke richtlijn regio Noord*).
- C. 48 weken flex:** Geen opvang tijdens 3 zelf te bepalen weken mits binnen de volgende voorwaarden:
  - 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 namelijk 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. 41 weken:** geen opvang tijdens schoolvakantieweken (*conform landelijke richtlijn regio Noord*).

## 3.1.1.8d1 Aanvullende voorwaarden dagopvang AKROS Kinderopvang \_\_\_\_\_ januari 2019

Product	Voorwaarden
Halve dag opvang ochtend van 7.30 uur tot 13.00 uur op woensdag en vrijdag	Altijd naast minimaal één volledige dag opvang.
Halve dag opvang middag van 13.00 uur tot 18.00 uur op woensdag en vrijdag	Altijd naast minimaal één volledige dag opvang.
Weeksprong op woensdag en vrijdag	Altijd naast minimaal één volledige dag opvang.
Extra opvang	<p>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.</p> <p>Als er op de eigen stamgroep geen plek is, dan is het ook mogelijk om op een andere groep een extra dag af te nemen. Hiervoor moet schriftelijk toestemming door ouder worden gegeven.</p> <p>Baby's vangen wij alleen bij hoge uitzondering op in een andere groep. Vanuit pedagogisch oogpunt is dit niet wenselijk.</p>
Verlengde opvang tot 18.30 uur structureel	Op contractbasis.
Verlengde opvang tot 18.30 uur incidenteel	Één week van tevoren doorgeven.

<p>Te laat ophalen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• De kosten voor u als ouder zijn: eenmalig 9.50 euro administratiekosten +16,50 euro per aangevangen kwartier te laat ophalen.</li> <li>• De factuur ontvangt u achteraf.</li> <li>• U kunt natuurlijk altijd uw 18.00 uur contract uitbreiden naar een contract tot 18.30 uur.</li> </ul>
------------------------	---

### Overige producten

#### 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

- Een ouder krijgt voor ieder kind vijf ruildagen per kalenderjaar.
- Een ruildag mag alleen worden ingezet binnen de eigen stamgroep. Dit om de emotionele veiligheid en stabiliteit te kunnen waarborgen voor het kind.
- 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.

#### Welke producten mogen niet worden geruild?

- Weken die niet in het contract zitten. Bijvoorbeeld: voor het 41 weken 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 hele dag mag niet worden geruild voor twee halve dagen.
- Een hele dag mag wel worden geruild voor een halve dag.

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 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 eerst opvangdag getekend te worden geretourneerd 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 dagopvang wordt u over de eigen huisregels van uw kinderdagverblijf tijdens het plaatsingsgesprek nader geïnformeerd. Ook over de gang van zaken in het dagverblijf, het beleid op het gebied van pedagogisch handelen, de veiligheid, de gezondheid en de medezeggenschap.

### **Samenvoegen groepen**

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

Op **Tuimelaar** voegen op vrijdag de peutergroepen samen op P1 (Winnies). De babygroepen B2 (Troetelberen) en B3 (Dolfijntjes) voegen op vrijdag samen op B2 (Troetelberen). Per 1 februari 2019 start er een nieuwe verticale groep op maandag, dinsdag en donderdag. Op woensdag en vrijdag is deze groep gesloten en worden de baby's uit deze groep op één van de babygroepen (B1, B2 of B3) opgevangen dit wordt gespecificeerd in de individuele plaatsingsovereenkomst.

### **Klachtenprocedure**

Wanneer u vragen heeft over, of kritiek op, de handelswijze 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. Daarna is er de mogelijkheid een gesprek aan te vragen met de manager kinderopvang. 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 ([kinderopvang@akros-amsterdam.nl](mailto: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](mailto: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 houdt dan rekening met de 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 kinderopvang 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 een kind 4 jaar wordt, maar in verband met de vakantie(s) nog niet naar de basisschool gaat, mag het kind in overleg met planning & plaatsing gebruik blijven maken van de dagopvang. Voorwaarde hiervoor is dat er plaats is op de groep.
- 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 van 1 maand.

### **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 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. Wanneer bijvoorbeeld uw buggy bij ons verdwijnt zal onze verzekering dit niet vergoeden.

### **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.

3.1.1.8d1 Aanvullende voorwaarden dagopvang AKROS Kinderopvang januari 2019

- 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.
- 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.