

## Dienstverlening voorscholen

### Algemeen

Voor alle contracten geldt dat de voorscholen gesloten zijn tijdens de schoolvakanties en de nationale feestdagen. Het vakantierooster hangt op de groepen en staat op de website.

### 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. Extra opvang kan worden aangevraagd middels het formulier 'extra opvang' dat op uw locatie verkrijgbaar is. De kosten voor extra opvang worden achteraf apart gefactureerd. U hoort één week van te voren of uw aanvraag gehonoreerd wordt. Opvang vindt alleen op de eigen groep plaats.

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 groep. Dit om de emotionele veiligheid en stabiliteit te kunnen waarborgen voor het kind.
- Een ruildag moet binnen twee maanden worden ingezet.
- Bij het inzetten van een ruildag wordt u gevraagd aan te geven voor welke datum u deze ruildag wilt inwisselen.
- U krijgt één week van te voren te horen of een ruildag wordt gehonoreerd.
- De beroepskracht-kindratio (BKR) en de groepssamenstelling moet het ruilen toelaten
- 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 zoals de schoolvakanties, feestdagen en de jaarlijkse studiedag (zie hiervoor het vakantierooster).

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. In de begeleidende e-mail staat voor wanneer u de offerte dient te ondertekenen en retourneren 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 pedagogisch medewerker. 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](mailto: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 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 Kinderopvang handelt in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.