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 Pionier is op alle werkdagen opvang tot 18.30 uur mogelijk.
Op kinderdagverblijf 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: (Dit contract is alleen mogelijk voor klanten die dit contact al hebben**.**) Geen opvang tijdens week 3,4 en 5 van de zomervakantie *(conform landelijke richtlijn regio Noord*).

C. 48 weken flex: U heeft per jaar naar rato een aantal dagen die u in de vakanties (dit zijn de vastgestelde schoolvakanties voor de regio noord) kunt inzetten. Minimaal 5 weken voor een vakantie moet u de dagen die u in die vakantie wil opnemen bevestigen in de Ouderapp. Wanneer u niet op tijd de vakantiedagen heeft bevestigd, kunt u uw kind niet brengen op die dag. Wilt u toch opvang, dan kunt u extra opvang aanvragen. (Zie onder ‘Product’ in onderstaand schema bij ‘Extra opvang’.)

Bij het opzeggen van de plaats vóór het einde van een kalenderjaar wordt naar rato het aantal te bevestigen dagen herberekend. Wanneer er te veel dagen zijn bevestigd zullen deze gefactureerd worden.

D. schoolweken: geen opvang tijdens schoolvakantieweken (*conform landelijke richtlijn regio Noord*).

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	Extra opvang kan aangevraagd worden via de Ouderapp en zal worden toegekend als err voldoende plek beschikbaar is. Het aanvragen van extra opvang kan vanaf 3 maanden tot 5 dagen van tevoren. 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 een extra dag af te nemen. Hiervoor moet schriftelijk toestemming door ouder worden gegeven. Baby's vangen wij alleen bij hoge uitzondering op in een andere groep. Vanuit pedagogisch oogpunt is dit niet wenselijk.
Verlengde opvang tot 18.30 uur structureel	Op contractbasis.
Verlengde opvang tot 18.30 uur incidenteel	Één week van tevoren doorgeven.
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 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. • U kunt natuurlijk altijd uw 18.00 uur contract uitbreiden naar een contract tot 18.30 uur.

Overige producten

Extra serviceproduct: het ruiltegoed

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 voor een afgemelde dag ruiltegoed wordt opgebouwd.Met dit ruiltegoed kan een extra dag worden besteld via de Ouderapp.

Voorwaarden ruiltegoed inzetten

- Een ouder krijgt ruiltegoed, mits de dag minimaal 5 dagen van tevoren wordt afgezegd via de Ouderapp.
- Het ruiltegoed mag alleen worden ingezet binnen de eigen stamgroep. Dit om de emotionele veiligheid en stabiliteit te kunnen waarborgen voor het kind.
- Dit ruiltegoed blijft 30 dagen staan.
- Het ruiltegoed kunt u inzetten wanneer u een extra dag bestelt.
- De beroepskracht-kindratio (BKR) en de groepssamenstelling moet het ruilen toelaten.
- Er moeten al andere (betalende) kinderen aanwezig zijn.

Welke producten mogen niet worden geruild?

- Weken die niet in het contract zitten. Bijvoorbeeld: voor het schoolweken contract kunt u geen dag in een vakantieweek inzetten.

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, ontvangt u een email. Daarin staat welke dagen we beschikbaar hebben, vanaf welke datum en welke contractsoorten we bieden. Als u geïnteresseerd bent in deze plek vragen we u binnen een week te reageren en uw contractsoort te kiezen. Daarna ontvangt u een link naar de offerte/plaatsingsovereenkomst met een prijsopgave. De offerte is geldig gedurende 10 dagen en dient in elk geval voor de eerste opvangdag getekend te worden. 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 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.

Opvang in de 2e stamgroep

In vakanties of op de zogenaamde 'daldagen' kunnen kinderen in een 2e stamgroep worden opgevangen. In die situaties waar kinderen in een 2e stamgroep worden opgevangen, wordt vooraf aan ouders schriftelijke toestemming gevraagd middels het ***toestemmingsformulier.*** 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). De verticale groep is open 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 voor de gegevens van degene die wij in geval van nood kunnen bellen verzoeken wij u uw nieuwe gegevens door te geven door ze aan te passen in de ouderapp. Wanneer er een verandering van huisarts en/of ziektekostenverzekering is verzoeken wij u deze verandering door te geven aan de groepsleiding

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 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 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.
- 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.