



Informatie overeenkomst en afspraken

1. **Aanmelding**
2. **Plaatsing**
3. **Wennen**
4. **Overeenkomsten**
5. **Openingstijden en extra mogelijkheden**
6. **Brengen en ophalen van kinderen**
7. **Betalingen**
8. **Opzegging en annulering**
9. **Aansprakelijkheid**
10. **Klachten**
11. **Privacy**

1. Aanmelding

U bent van plan uw kind aan te melden, of u heeft dit inmiddels al gedaan. Wij heten u van harte welkom! We laten u graag onze locatie zien en u kunt dan tijdens de rondleiding al uw vragen stellen over ons kindercentrum. Als u uw kind wilt aanmelden kunt u dit online doen (via de knop aanmelden op onze website).

Let op: als uw kind gaat overstappen van ons kinderdagverblijf naar de buitenschoolse opvang moet u uw kind opnieuw aanmelden. Dit gaat dus niet automatisch.

2. Plaatsing

We proberen uiteraard zo veel mogelijk tegemoet te komen aan uw voorkeur. Plaatsing gebeurt op grond van verschillende criteria, waarbij uiteraard de volgorde van binnenkomst een rol speelt. Verder letten we op (in willekeurige volgorde en met dezelfde mate van belangrijkheid):

- ingangsdatum
- gewenste dagdelen en beschikbare plaatsen,
- evenwichtige dagdeelverdeling
- evenwichtige bezettingsgraad ochtend/middag
- evenwichtige groepssamenstelling.

We streven zo veel mogelijk naar continuïteit in de opvang, daarom wordt uw kind in principe in een vaste groep geplaatst.

Voorrang meerdere kinderen uit hetzelfde gezin

Tweede en volgende kinderen uit hetzelfde gezin worden met voorrang geplaatst op het kinderdagverblijf waar het eerste kind ook is geplaatst. Uiteraard moet er wel een plaats beschikbaar zijn. Garanties omtrent ingangsdatum en gewenste dagdelen kunnen wij daarom niet geven. We adviseren u uw kind(eren) zo vroeg mogelijk aan te melden.

Geen medische opvang

Onze locatie biedt geen medische opvang, dus we bieden opvang aan kinderen die in de regel geen bijzondere zorg behoeven. Als bijzondere zorg (tijdelijk) nodig is, kunnen we dit bieden, mits dit binnen de grenzen van de mogelijkheden van onze locatie én die van het kind ligt. Zo nodig vragen we de ouders een aanvullende overeenkomst bij medische indicatie te ondertekenen.

Mogelijkheden op andere locaties

Het kan voorkomen dat we op onze locatie geen plekje beschikbaar hebben of niet de opvang van uw wensen kunnen bieden. We adviseren u altijd te overleggen met de directeur van de locatie. We werken nauw samen met andere locaties binnen Sterrekinderopvang. Er zijn vaak alternatieven op andere locaties of op andere opvangdagen.

Plaatsingsovereenkomst

Nadat we uw aanmelding hebben ontvangen, nemen wij contact met u op. We maken een plaatsingsovereenkomst op waarin de exacte dagdelen en kosten staan vermeld. Als u dit ondertekent en terugstuurt, ontvangt u een bevestiging. Ongeveer twee weken voor plaatsing krijgt u een uitnodiging voor een intakegesprek op onze locatie.

Intakegesprek

In het Intakegesprek wisselen we met u informatie uit over onze locatie, de groep, de gewenning en uiteraard over uw kind. Denk aan (de manier van) slapen, voeding, troosten en andere bijzonderheden. De pedagogisch medewerkers proberen zoveel mogelijk aan te sluiten bij uw wensen en gewoontes, mits dit mogelijk is binnen de groep. Afspraken leggen we vast op een kindgegevensformulier. En voor een aantal bijzondere onderwerpen vragen wij uw toestemming via aparte verklaringen. Het is belangrijk om veranderingen tijdig door te geven aan de directeur van onze locatie door het sturen van een email.

Controle BSN ouder(s)/verzorger(s) en kind

Ouders die gebruik maken van kinderopvang zijn wettelijk verplicht om hun BSN en het BSN van het kind te laten registreren bij de kinderopvangorganisatie (zie ook website belastingdienst). De Belastingdienst verplicht ons per 1 januari 2014 om deze nummers te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs of uittreksel geboorteregister.

3. Wennen

Uw kind kan voorafgaand aan de plaatsing alvast komen spelen om te wennen. De directeur overlegt met u over het moment dat uw kind kan komen wennen. Uw kind mag 2 keer een dagdeel komen wennen. U komt dan samen met uw kind kennis maken met de nieuwe omgeving, de pedagogisch medewerkers en de andere kinderen. De eerste twee maanden na plaatsing noemen we de wenperiode. Tijdens deze periode hebben we extra aandacht voor het welzijn van uw kind, waar u aan het einde van de dag natuurlijk terugkoppeling over krijgt. Na 2 maanden vindt er een evaluatie plaats, via een gesprek of met behulp van een formulier.

4. Overeenkomsten

De plaatsingsovereenkomsten voldoen aan de Wet Kinderopvang. Daarnaast werken we volgens de afspraken die zijn vastgelegd in onze Algemene Voorwaarden Kinderopvang die u bij uw plaatsingsovereenkomst ontvangt. De overeenkomst wordt digitaal aangeboden voor ondertekening. De overeenkomst is geldig voor de totale duur van de opvang met een wederzijdse, tussentijdse opzegtermijn van één maand.

In de kinderdagopvang werken we met een contract voor 52 weken per jaar. Voor verdere informatie over mogelijkheden kunt u contact opnemen met de directeur van onze locatie.

5. Openingstijden en extra mogelijkheden

Opvang is mogelijk op iedere werkdag, 52 weken per jaar. De opvang is ook geopend tijdens de schoolvakanties. We zijn alleen gesloten op nationale feestdagen.

Openingstijden kinderdagopvang

Ons Kinderdagverblijf is iedere dag geopend van 07.15 uur tot 18.15 uur.

Een dagdeel is van 07.15 tot 12.45 uur en van 12.45 tot 18.15 uur.

De haal- en brengtijden zijn in het algemeen als volgt:

Brengen tussen 7.15 en 08.45 uur en tussen 12.45 en 13.00 uur.

Ophalen tussen 12.30 en 12.45 uur en tussen 16.15 en 18.45 uur.

Aantal dagdelen

We adviseren ouders minimaal 2 dagdelen af te nemen in het belang van het kind. Zo kan het zich vertrouwd en veilig gaan voelen op het kinderdagverblijf.

Verlengde opvang

Opvang is ook mogelijk vanaf 06.45 uur 's ochtends tot 18.45 uur 's avonds.

Opvang op wisselende dagen

Op onze locatie is opvang op wisselende dagen mogelijk. Wisselende dagdelen worden per kalendermaand ingepland, waarbij we ouders verzoeken voor de 10^e van de maand, vooraf aan de opvang, de gewenste opvangdagen door te geven. In de overeenkomst wordt een gemiddeld aantal dagdelen per week opgenomen, met een mogelijkheid om per week één dagdeel naar boven of naar beneden af te wijken. Niet gebruikte dagdelen kunnen niet worden 'gespaard' of meegenomen naar de volgende kalendermaand. Dat is immers ook niet mogelijk voor ouders met vaste opvangdagen.

Ruilen van dagdelen

Het kan voorkomen dat u onverwacht opvang op een andere dag/dagdeel nodig heeft dan de dagen die zijn afgesproken. We bieden u als service om incidenteel een dag/dagdeel te ruilen.

Overlegt u tijdig met de directeur over de mogelijkheid op onze locatie.

Bij het ruilen van dagdelen gelden de volgende uitgangspunten:

- Ruilen is mogelijk als er ruimte is in de groep en er geen extra inzet van personeel nodig is.
- Ruilen is mogelijk binnen schoolweken en binnen vakantieweken. Tussen vakantieweken en schoolweken is het uitgangspunt dat er niet wordt geruild. In de berekening van de tarieven en de personele inzet is er namelijk rekening mee gehouden dat er in bepaalde periodes minder kinderen komen en er dus ook minder personeelsinzet is.
- Ruilen is niet hetzelfde als het sparen of het compenseren van gemiste dagen. We bieden u de mogelijkheid om dagen te ruilen, maar niet om gemiste dagen op te sparen en in te kunnen zetten op een andere dag dan u afneemt. Met ruilen bedoelen we: volgende week vrijdag heb ik geen opvang nodig, maar de maandag daarop wel. Met ruilen bedoelen we niet: mijn kind is het afgelopen maanden 4x niet geweest en dus wil ik de komende weken 4x opvang inplannen.

Aanvraag extra opvang

Het kan voorkomen dat u onverwacht een extra dag/dagdeel opvang nodig heeft. U kunt dit met de directeur bespreken. Extra opvang is mogelijk als er ruimte is in de groep en er geen extra inzet van personeel nodig is. Extra dagdelen kunt u aanvragen via het formulier 'Aanvraag extra opvang' (zie formulieren in de voetnoot van de website of op locatie).

De eerste twee dagdelen die u gebruik maakt van extra opvang worden niet in rekening gebracht.

Andere mogelijkheden?

Wenst u andere mogelijkheden die hier nog niet genoemd worden? Bespreekt u ze eens met de directeur van onze locatie. We kijken graag samen met u wat we voor u kunnen betekenen.

6. Brengen en ophalen van kinderen

Wij gaan ervan uit dat u, als ouder, uw kind zelf komt brengen en ophalen.

Wordt uw kind op vaste dagen of incidenteel door een andere volwassene opgehaald (buren, opa/oma), dan dient de locatie dit vooraf te weten. U dient hiervoor rechtstreeks de pedagogisch medewerkers te informeren, want anders geven zij uw kind niet mee!

Met de schriftelijke toestemmingsverklaring van de ouder mag het kind ook opgehaald worden door een minderjarige (bijvoorbeeld broer of zus). Deze verklaring kunt u opvragen bij de directeur van uw locatie.

Als uw kind op de opvanglocatie is, moet u als ouder altijd telefonisch bereikbaar zijn!

Geef wijzigingen in telefoonnummers daarom altijd meteen door.

Wanneer uw kind ziek is of om andere redenen niet kan komen, dan verwachten wij dat u dit tijdig doorgeeft.

Activiteiten buiten de locatie

Bij activiteiten die door de locatie (bij derden, dus buiten de locatie) worden georganiseerd vragen wij schriftelijke toestemming aan ouders voor deelname. De locatie regelt het vervoer conform het vervoersbeleid naar en van de activiteit of spreekt af dat ouders hun kind op de activiteit ophalen. Kinderen vallen onder de verantwoordelijkheid van de locatie.

7. Betalingen

De kosten voor de opvang worden gelijkmatig verdeeld over 12 maanden. U ontvangt iedere maand een factuur met het zelfde bedrag. U ontvangt nl. ook iedere maand het zelfde bedrag aan kinderopvangtoeslag.

De tarieven zijn berekend op basis van een dagdeel (ochtend of middag) van 5½ uur.

Bij flexibele opvang bestaat een dagdeel uit 6 uur.

Betalingen gebeuren maandelijks, vooraf aan de maand, waarbij de factuur gericht is aan de ouder/verzorger van het kind. Het verzenden van facturen doen we digitaal. Betalingen gebeuren bij voorkeur via automatische incasso.

Kinderopvangtoeslag

Via de Belastingdienst kunt u kinderopvangtoeslag aanvragen. De hoogte hiervan hangt van uw persoonlijke situatie af (onder andere uw inkomen en het aantal uren dat u werkt).

De toeslag wordt berekend over een vastgesteld fiscaal maximum en over een maximaal aantal gewerkte uren van de minst werkende ouder. Meer informatie hierover kunt u vinden via www.toeslagen.nl De kinderopvangtoeslag moet u aanvragen binnen 3 maanden na de startdatum. Wijzigingen in opvang dient u *zelf* zo snel mogelijk door te geven aan de belastingdienst

8. Opzeggen en annuleren

De wederzijdse opzegtermijn bedraagt **één maand**. Dit geldt ook bij annulering en deelopzeggingen. Opzeggen kan op iedere dag van de maand, moet altijd schriftelijk of via de mail aan de directeur van onze locatie doorgegeven worden.

Annulering betekent opzegging tussen het moment van het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst en de daadwerkelijke start van de opvang. U kunt dus tot een maand voor de startdatum kosteloos de opvang nog annuleren. Is dit termijn verstreken dan zullen wel kosten in rekening worden gebracht tot maximaal 1 maandbedrag wat staat vermeld op uw plaatsingsovereenkomst.

Deelopzeggingen gelden bijvoorbeeld als u één dagdeel wilt opzeggen en de andere dagdelen wilt continueren.

De opvang van kinderen bij een kinderdagverblijf eindigt automatisch wanneer het kind 4 jaar wordt. De einddatum is tot en met de dag waarop het kind vier jaar wordt.

Om ervoor te zorgen dat er een goede aansluiting mogelijk is op de basisschool, voor kinderen die na 1 april jarig zijn, is het vaak mogelijk de opvang te verlengen tot en met de zomervakantie. Overlegt u hierover tijdig met de directeur, want er moet natuurlijk wel plaats zijn in de groep. We verzoeken de ouder dit ook tijdig en schriftelijk aan te vragen bij de directeur.

Bij een deelopzegging op het kinderdagverblijf gelden voor de beoordeling van de overige dagdelen dezelfde criteria als bij plaatsing (zie 2). Deze beoordeling kan in voorkomende gevallen leiden tot (deel-)opzegging van de zijde van onze locatie van de dagdelen die op dezelfde dag/dagen vallen als de deelopzegging. Bijvoorbeeld u heeft dinsdag de hele dag opvang en wil de dinsdagmiddag opzeggen. De directeur kan besluiten op dat moment de dinsdagochtend ook op te zeggen.

8. Aansprakelijkheid

De locatie is niet aansprakelijk voor het verloren raken en/of stuk gaan van eigendommen van het kind en/of ouder voor zover dat niet het rechtstreekse gevolg is van het onzorgvuldig handelen van de zijde van de locatie. Wij verzoeken u zeker geen kostbare spullen mee te geven aan uw kind en uw kind in geschikte (buiten)speelkleden te kleden zodat het ongehinderd aan alle activiteiten kan deelnemen.

Verzekeringen

Onze locatie heeft een WA-verzekering en een ongevallenzekeringsverzekering. Ouders dienen zelf ook te zorgen voor een WA-verzekering.

Wet- en regelgeving

Alle locaties, ouders en verzorgers dienen zich te houden aan de regels die door bevoegde derden aan de kindercentra zijn gesteld. Het gaat hier om wetten en regels van bijvoorbeeld de rijksoverheid, gemeente, brandweer en politie.

9. Klachten

Wij vinden het heel belangrijk dat u uw wensen en opmerkingen kenbaar maakt aan de pedagogisch medewerkers en/of de directeur. Mocht u onvoldoende gehoord worden of hebt u een klacht, dan kunt u gebruik maken van ons klachten/service-formulier (zie website onder de knop formulieren in de voetnoot). U kunt vervolgens een klacht indienen bij een externe organisatie: de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang

In onze klachtenregeling (eveneens in de voetnoot van de website onder nuttige informatie) vindt u meer informatie.

10. Privacy

Om goede kinderopvang te kunnen garanderen, hebben wij persoonlijke informatie van ouders en kinderen nodig, zoals naam, adres, rekeningnummer, medische gegevens en opvoedingsaspecten van uw kind(eren). Wij garanderen u zorgvuldig om te gaan met deze informatie. Het wordt alleen gebruikt voor het doel waarvoor u ze verstrekt, namelijk het uitvoeren van de overeenkomst, het bieden van goede opvang, voor het opstellen van een rekening of in het belang van een goede registratie- en informatieoverdracht voor uw kind.

Een overzicht van uw gegevens kunt u schriftelijk aanvragen bij de directeur van onze locatie. U kunt uw persoonsgegevens inzien en, bij onjuistheden, laten corrigeren.