

Reglement

SKOC de Hoeksche School Kinderopvang



januari 2019

1. Inleiding

Dit reglement bevat de *algemeen geldende regels*, d.w.z. geldend voor SKOC de Hoeksche School Kinderopvang (formeel Stichting Kinderopvang Cromstrijen). Dit reglement vormt samen met het *contract* en de *Algemene Voorwaarden de Overeenkomst Kinderopvang*.

Per groep zijn er nog enkele aanvullende, meer gedetailleerde regels, de zogenaamde *groepsregels*. Hierin worden afspraken vastgelegd die specifiek voor de betreffende groep gelden.

2. Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

De Stichting: SKOC de Hoeksche School Kinderopvang (formeel Stichting Kinderopvang Cromstrijen)

Huurders: ouders, voogden en/of verzorgers/verzorgsters van wie de kinderen/pupillen opvang behoeven; in het vervolg zullen onder “ouders” ook de verzorgers en voogden worden begrepen.

Kindplaats: de plaats/verzorging die vereist is voor een kind in de leeftijdscategorie van 0 tot aan het einde van de basisschoolleeftijd, dat gedurende alle werkdagen van de week gedurende een jaar verblijft in een onder de verantwoordelijkheid van de Stichting vallende voorziening voor kinderopvang.

Een jaar: is een kalenderjaar.

Dagdeel kinderdagverblijf: een periode van een werkdag; een werkdag bestaat uit twee dagdelen, te weten de ochtend en de middag.

Een werkweek bestaat uit vijf werkdagen, tien dagdelen. Een standaard werkdag bestaat uit 10,5 uur en kan worden verlengd naar 11 uur, 11,5 uur of 12 uur. Een standaard dagdeel beslaat 5,25 uur en kan worden verlengd naar 5,5, 5,75 of 6 uur.

Bloktijden: Een periode van 10,5 uur (standaard werkdag) tussen 7:00 en 19:00 uur waarin het kind verblijft op de opvang.

Dagdeel buitenschoolse opvang:

In de buitenschoolse opvang is sprake van verschillende soorten dagdelen:

Voorschoolse opvang van 07.00 uur of 7.30 tot de start van de schooldag (inclusief het naar school brengen van het kind).

Naschoolse opvang kort: vanaf het einde van de schooldag als deze eindigt tussen 14:30 uur en 15.30 uur, tot 18.30 uur of 19.00 uur (inclusief het uit school halen van het kind).

Naschoolse opvang lang: vanaf het einde van de schooldag als deze eindigt tussen 11.30 en 12.30 uur (inclusief het uit school halen van het kind).

Vakantieopvang: een dagdeel in de schoolvakantie of tijdens een studiedag.
Een dag vakantieopvang bestaat uit twee dagdelen van 7:30 uur tot 13:00 uur en van 13:00 uur tot 18:30 uur.

Werkdagen: de dagen van een week die niet zijn een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag.

3. Openingstijden en vakanties

3.1 Openingstijden

Het kinderdagverblijf is geopend op werkdagen van 7.00 tot 19.00 uur.
De buitenschoolse opvang van 7.00 uur tot aan de aanvang van de basisschool en vanaf het uitgaan van de school tot 19.00 uur. Als gevolg van verschillende schooltijden kunnen er in de openingstijden kleine verschillen zijn tussen de verschillende BSO locaties. Tijdens de schoolvakanties is de openingstijd van de BSO gelijk aan die van het KDV.

3.2 Sluiting tijdens vakantie- en feestdagen

De SKOC is gesloten op de volgende dagen:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede paasdag
- Koningsdag (27 april)
- 5 mei (1 x per 5 jaar, te beginnen op 2020)
- Hemelvaartsdag
- Tweede pinksterdag
- Eerste en tweede kerstdag

4. Bloktijden, brengen, halen en afwezigheid

4.1. Bloktijden (geldt voor kinderdagverblijf)

Bloktijden

Met de openingstijden vanaf 7:00 uur tot 19:00 uur kunnen klanten de bloktijden binnen deze tijd zelf bepalen. Dit betekent dat klanten bij het afnemen van een volledige werkdag uit de volgende mogelijkheden kunnen kiezen:

7:00 tot 17:30 uur
7:30 tot 18:00 uur
8:00 tot 18:30 uur
8:30 tot 19:00 uur

Deze bloktijden worden in het contract vastgelegd en gelden per contract. Daarnaast blijft er de mogelijkheid tot verlengde bloktijden waarbij het standaardcontract met een half uur of 1 uur of 1,5 uur kan worden verlengd.

Bij halve dagen opvang zijn de aanvang- en ophaaltijden tussen 7:00 en 7:30 tot 12:45 uur en vanaf 12:45 uur tot 18:00 /18:30/19:00 uur. (Deze uren worden in rekening gebracht).

4.2. Brengen, halen en afwezigheid

Om de rust op de opvang te bewaren dienen de kinderen vóór 9:00 uur gebracht te worden. Bij een halve dag opvang geldt dat de kinderen 's morgens gehaald of gebracht kunnen worden tussen 12:30 en 13:00 uur. Het ophalen in de middag kan niet eerder dan 15:00 uur (uitzonderingen uiteraard daargelaten bijvoorbeeld voor doktersbezoek of speciale gelegenheden). Voor de BSO geldt dat het ophalen vanaf 17:00 uur is.

Afwijkende tijden zijn vaak mogelijk na overleg met de pedagogisch medewerkers.

De BSO-kinderen kunnen worden gebracht naar en gehaald van alle basisscholen in de Hoeksche Waard.

Als een kind (structureel) te laat wordt gehaald, stellen wij voor het contract te wijzigen naar een latere ophaaltijd. Mocht uw kind een dag niet komen, dient de ouder/verzorger dit tevoren of op de dag zelf vóór 9.00 uur door te geven via het ouderportaal of rechtstreeks aan de pedagogisch medewerker op de groep.

Als de ouder/verzorger het kind niet zelf komt ophalen, dienen zij dit tevoren aan de pedagogisch medewerkers te melden. Wij geven kinderen uitsluitend mee aan anderen als de ouders hiervoor toestemming hebben gegeven. Aan kinderen jonger dan 10 jaar worden geen kinderen meegegeven.

Met de ouders van kinderen in de BSO worden afspraken gemaakt over de mate van zelfstandigheid, onder andere over het zonder begeleiding van en naar de BSO komen.

5. Bereikbaarheid ouders

Het is uitermate belangrijk dat uw gegevens in ons systeem up-to-date zijn. In geval van ziekte of een ongeval willen wij u immers zo snel mogelijk kunnen bereiken voor eventueel overleg. Geef wijzigingen van telefoonnummers en andere gegevens altijd direct door aan het Centraal Bureau (bij voorkeur via het ouderportaal of per e-mail info@skoc-kinderopvang.nl).

6. Contracten

6.1 Soorten contracten

Er bestaan contracten voor kinderopvang in het kinderdagverblijf (0 tot 4 jaar) voor de buitenschoolse opvang (4 jaar tot aan de overgang naar het voortgezet onderwijs) en voor Gastouderopvang.

Voor het kinderdagverblijf zijn er twee contractvormen:

- Standaardcontract: 52 weken opvang (met keuze tijden zoals in artikel 4.1 aangegeven).

- Flexibele opvang: opvang volgens rooster (u geeft het rooster minimaal 4 weken van tevoren door). Onder flexibele opvang verstaan we ook opvang om de week of verlengde opvang per half uur of uur.

Voor de buitenschoolse opvang zijn er 4 contractsoorten:

- Schoolwekencontract inclusief vakantieopvang: 40 weken opvang met naar keuze 10 tot en met 120 dagdelen opvang gedurende de vakanties of tijdens studiedagen.
- Schoolwekencontract exclusief vakantieopvang: 40 weken opvang exclusief schoolvakanties en studiedagen.
- Vakantiecontract: alleen opvang tijdens vakantie en/of studiedagen (door school aangewezen vrije dagen of dagdelen buiten de schoolvakanties). De minimale afname is 10 dagdelen.
- Flexibele opvang: opvang volgens een rooster (u geeft uw rooster minimaal 4 weken van tevoren door).

De niet opgenomen vakantiedagdelen zullen achteraf niet worden gerestitueerd en kunnen niet worden meegenomen naar het volgende jaar. Vakantiecontracten die later starten in het jaar, worden alleen afgesloten per de eerste van de maand.

4 weken voor aanvang van de schoolvakanties of studiedagen wordt geïnventariseerd of uw kind gebruik maakt van de vakantieopvang. U bent verplicht dit uiterlijk 2 weken voor aanvang van de vakantie door te geven. Dit omdat de inzet van pedagogisch medewerkers afgestemd is op het aantal kinderen. Na opgave van uw kind zal het dagdeel afgeschreven worden van het aantal afgenomen vakantiedagen.

Voor gastouderopvang worden twee contracten afgesloten. 1 contract tussen vraagouder en gastouder en 1 contract tussen vraagouder en het gastouderbureau. U betaalt een uurtarief aan de gastouder en een vergoeding aan het gastouderbureau voor begeleiding en bemiddeling. Het gastouderbureau zorgt voor de facturatie aan u en uitbetaling aan de gastouder. Alleen daadwerkelijk afgenomen uren worden gefactureerd. Voor de verdere werkwijze van de gastouderopvang wordt verwezen naar de brochure werkwijze/richtlijnen gastouderbureau.

7. Plaatsing, opzegging, extra dagen

7.1 Plaatsingsbeleid

Bij het vrijkomen van een plaats gebeurt plaatsing volgens de wachtlijst. Bij de plaats op de wachtlijst wordt de prioriteit onder meer bepaald door:

- reeds geplaatste kinderen waarvan de ouders dagdelen willen wisselen of willen uitbreiden (op datum van verzoek);
- broertjes en zusjes van reeds geplaatste kinderen;
- eventueel andere bijzondere omstandigheden.

7.2 Plaatsingsvoorwaarden

Ouders/verzorgers verplichten zich gedurende de periode dat hun kind is ingeschreven de kosten voor de opvang vooraf per maand te voldoen.

Ouders/verzorgers tekenen tijdens het plaatsingsgesprek het *afsprakenformulier*. Op dit afsprakenformulier worden alle relevante gegevens vastgelegd en afgesproken in

hoeverre ouders toestemming geven voor deelname van hun kind aan georganiseerde uitstapjes.

7.3 Extra dagdelen

Als een ouder een kind een extra dag of dagdeel wil laten komen, kunt u dit aanvragen via het ouderportaal. Als de groepsomstandigheden het toelaten wordt uw verzoek gehonoreerd. U kunt binnen 3 werkdagen een reactie verwachten. Het extra dagdeel wordt vooraf gefactureerd indien het wordt aangevraagd voor de 1^e van de maand waarin de opvang plaatsvindt. En achteraf indien het wordt aangevraagd in de maand waarin de opvang plaatsvindt.

7.4 Ruildagen

Dit is een mogelijkheid die we ouders bieden, zodat zij bij tijdelijke wisseling van werkdagen toch opvang geregeld hebben. Op sommige dagen zijn de groepen KDV en BSO erg vol en is ruilen niet altijd mogelijk.

De ruilregeling geldt voor het KDV en voor het schoolcontract van de BSO. De vakantie- en studie opvang valt buiten de ruilregeling.

Wij hanteren de volgende regeling:

Indien het kind afwezig is bouwt het een ruiltegoed op voor de uren die hij of zij afwezig is. Het ruiltegoed kan ingezet worden voor een incidentele extra dag of wisseling van dagen. Een ruildag moet worden aangevraagd via het ouderportaal. In het ouderportaal is het ruiltegoed zichtbaar.

Ruilen kan alleen wanneer de groepsgrootte en de leidster-kind ratio het toelaat. Er wordt allereerst gekeken of het kind kan worden opgevangen bij de eigen groep. Als alternatief kan een ruil worden aangeboden bij een andere groep. Het ruiltegoed is 6 maanden geldig nadat een dag afwezig is gemeld. Ook feestdagen kunnen geruild worden.

Het ruiltegoed vervalt bij opzegging.

Het ruiltegoed is niet beschikbaar voor gedeeltelijk opzegging. Dat wil zeggen dat indien een structurele opvangdag of dagdeel opgezegd wordt, het ruiltegoed vervolgens niet inzetbaar is voor structurele plaatsing op de opgezegde dag of het dagdeel.

7.6 Opzegtermijn en annulering

De opzegtermijn is 1 maand. Opzegging dient schriftelijk of elektronisch te geschieden bij het Centraal Bureau. Deze regeling voor opzeggen geldt ook voor het verminderen van het aantal dag/dagdelen of wijziging van de soort opvang met uitzondering van een wijziging in de vakantiecontracten. Deze worden per kalenderjaar afgesproken. Over bijzondere omstandigheden is overleg altijd mogelijk. U kunt nog 1 maand voor aanvang plaatsing kosteloos annuleren of wijzigen.

De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind.

Indien u de plaatsing voor uw kind vóór de vierjarige leeftijd of 12 jarige leeftijd wenst te beëindigen heeft u eveneens een opzegtermijn van 1 maand.

7.7 Lestijden onderbouw en midden- en bovenbouw / opzegtermijn vrijdagmiddag

Wanneer uw kind van de onderbouw naar de midden- en bovenbouw doorstroomt en u de vrijdagmiddag lang afneemt op de BSO, wijzen wij u erop dat u tijdig uw plaatsing wijzigt in vrijdagmiddag kort. Ook hiervoor geldt een opzegtermijn van 1 maand.

7.8 Minimaal aantal dagdelen

Het minimum aantal dagdelen dat een kind gebruik kan maken van het KDV is twee, voor de BSO één per week. Het kan voorkomen dat dit aantal te klein blijkt te zijn, bijv. bij hechtingsproblemen. In dat geval bespreekt de pedagogisch medewerker de situatie met de ouder/verzorger. Gezamenlijk wordt gezocht naar een oplossing. SKOC de Hoeksche School Kinderopvang behoudt zich het recht voor om –na afweging van alle alternatieven- een minimum aantal van drie respectievelijk twee dagdelen aan te houden. Het minimum aantal dagdelen geldt niet voor flexibele opvang. Echter, hierbij zal ook rekening gehouden moeten worden met regelmatig patroon i.v.m. hechting.

8. Tarieven en betaling

De tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast. Nieuwe tarieven worden minimaal 1 maand voor de ingangsdatum bekend gemaakt.

Bij de afwezigheid (vakantie of ziekte) van het kind blijft de betalingsplicht gehandhaafd. Bij langdurige ziekte is overleg over het beschikbaar houden van een plaats en de betaling hiervan mogelijk.

9. Verzekeringen

De Stichting heeft voor alle kinderen en personeel in het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) en een ongevallenverzekering afgesloten.

Als kinderen in het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang medische en/of paramedische (be)handelingen nodig hebben, dekt deze verzekering niet een eventuele schade die voortvloeit uit de (be)handeling. Verder dekt deze verzekering niet de personenschade van kinderen, die vanwege een lichamelijke en/of geestelijke gesteldheid een speciale behandeling en/of begeleiding nodig hebben.

10. Ziekte en medicatie

10.1 Ziekte kinderen

In geval van ziekte handelen we volgens de normen van de GGD. Als een kind koorts heeft of indien het een besmettelijke ziekte heeft, dan is opvang binnen het kindercentrum niet verantwoord. Wij verzoeken ouders/verzorgers dringend ons zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van een ziekte, indien mogelijk met vermelding van de aard van de ziekte. Dit met het oog op besmettingsgevaar voor andere kinderen en mogelijke complicaties bij zwangerschappen.

Wanneer een kind ziek wordt tijdens de opvang, worden ouders/verzorgers daarvan direct in kennis gesteld. De pedagogisch medewerkers overleggen met de ouders over de situatie.

Wanneer de pedagogisch medewerkers (eventueel na overleg met de leidinggevende) het verblijf in het KDV of BSO niet verantwoord vinden, moeten ouders/verzorgers het kind *terstond* (laten) ophalen. Het is van groot belang dat ouders/verzorgers zorgen voor een goede bereikbaarheid.

10.2 Medicatie

De eventuele verstrekking van medicatie blijft altijd de verantwoordelijkheid van de ouder(s). Wij vragen ouders een formulier in te vullen en te ondertekenen als de ouder de groepsleiding verzoekt om medicatie aan hun kind(eren) te geven.

10.3 Wiegendood

Baby's worden bij de Stichting i.v.m. de kans op wiegendood niet op hun buik te slapen gelegd. Indien ouders hun kind op de buik willen laten slapen is dit mogelijk. Wij vragen hiervoor dan een schriftelijke verklaring. De Stichting aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.

11. Voeding en verzorging

SKOC de Hoeksche School Kinderopvang zorgt voor het eten en drinken van de kinderen, ook de flesvoeding. Luiers zijn op het kinderdagverblijf inclusief. Warme maaltijden worden niet verstrekt. In overleg is het doorgaans wel mogelijk dat een kind een warme maaltijd gebruikt, mits deze door de ouders/verzorgers wordt meegegeven.

De kinderen krijgen voeding aangeboden volgens de normen van het voedingscentrum. Vers fruit en groente maakt hier dagelijks deel van uit. Als kinderen niet de voedingsmiddelen kunnen gebruiken die wij verstrekken (bijvoorbeeld in het geval van allergie) vragen wij de ouder om zelf voor de voeding te zorgen. We proberen de kinderen zo min mogelijk zoetheid te laten drinken of eten.

De precieze afspraken voor de voeding zijn per groep vastgelegd in het werkplan en in het voedingsbeleid.

12. Contacten

12.1 Kind/oudergesprekken

In deze gesprekken wordt gesproken over het kind en eventueel over de relatie met de organisatie. Het gesprek wordt gevoerd door een vaste pedagogisch medewerker van de groep met één of met beide ouders/verzorgers. Het gesprek zal altijd worden gevoerd door een pedagogisch medewerker die het kind goed kent, bij voorkeur door de mentor. In geval van problemen of op verzoek van de ouders/verzorgers of van de pedagogisch medewerker kan de locatiemanager of de pedagogisch coach aanwezig zijn bij het gesprek.

Gesprekken worden aangeboden op vaste momenten:

- bij plaatsing / start wenperiode;
- 3 maanden na de start in het kinderdagverblijf of BSO;
- tijdens verblijf op een groep minimaal 1 x per jaar een gesprek.

Indien door ouders/verzorgers of pedagogisch medewerkers gewenst, kunnen extra gesprekken worden gevoerd.

SKOC de Hoeksche School Kinderopvang beschikt over een social media protocol, en privacy protocol en heeft gedragsregels voor het personeel ten aanzien van de geheimhouding van persoonlijke informatie.

12.2. Ouderportaal en nieuwsbrief

Na plaatsing van uw kind ontvangt u inlog gegevens waarbij u kunt inloggen op ons ouderportaal. Via dit ouderportaal wordt u op de hoogte gehouden van nieuws en activiteiten op de groep. Ook kunt u via het ouderportaal ruildagen of extra opvang aanvragen. Daarnaast ontvangt u via het ouderportaal uw maandelijkse factuur en de jaaropgave.

Met enige regelmaat verschijnt er een nieuwsbrief per mail voor de ouders. Via deze nieuwsbrief wordt allerlei informatie aan ouders verstrekt. De nieuwsbrief is later nog terug te vinden op het ouderportaal en op de website.

13. Kwaliteit, groepsgrootte en aantal kinderen per pedagogisch medewerker

De kwaliteitseisen voor de kinderopvang zijn vastgesteld in de Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (wet IKK). SKOC de Hoeksche School Kinderopvang houdt zich aan deze wet.. Kwaliteit is een steeds terugkerend thema binnen de organisatie en in het overleg met de oudercommissie.

Voor een groep wordt een maximaal aantal kindplaatsen gehanteerd. Hiervoor worden de normen aangehouden zoals geformuleerd in het convenant:

- Voor de dagopvang geldt één pedagogisch medewerker per drie aanwezige kinderen tot 1 jaar; één pedagogisch medewerker per vijf aanwezige kinderen van 1 tot 2 jaar; één pedagogisch medewerker per 8 aanwezige kinderen van 2 tot 4 jaar. Bij kinderen van verschillende leeftijden wordt het gemiddelde berekend.
- De stamgroep bestaat uit maximaal 13 kinderen bij 0 - 1 jaar en maximaal 16 kinderen bij 0 – 4 jaar (waarvan maximaal 8 kinderen tot een jaar).
- Voor de buitenschoolse opvang geldt: één pedagogisch medewerker per 11 aanwezige kinderen, de stamgroep bestaat uit maximaal 22 kinderen van 4 – 12 jaar.

14. Medezeggenschap

Binnen SKOC de Hoeksche School Kinderopvang functioneert een oudercommissie. Deze oudercommissie bestaat uit ouders/verzorgers van de kinderen van KDV, BSO en het gastouderbureau. SKOC de Hoeksche School Kinderopvang heeft één gemeenschappelijke oudercommissie voor alle locaties. De oudercommissie streeft naar een evenredige vertegenwoordiging van ouders uit de verschillende dorpskernen en van KDV, BSO en gastouderbureau. De taken en bevoegdheden van de oudercommissie zijn vastgelegd in de Wet kinderopvang en uitgewerkt in een *reglement oudercommissie*.

15. Geschillen- en klachtenregeling

Geschillen tussen de Stichting en de huurder kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Zie hiervoor de Algemene Voorwaarden.

Er bestaat een interne en een externe klachtenregeling. Wij stellen het op prijs wanneer een klacht eerst wordt besproken met degene wie de klacht betreft. Levert dit onvoldoende op, dan de ouder/verzorger contact opnemen met de locatiemanager of met de directeur. Een klacht kan per mail of per post worden ingediend. Binnen 6 weken na indiening dient de klacht te zijn afgehandeld.

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klant is afgehandeld, kan de klager terecht bij de externe klachtenregeling, de geschillencommissie kinderopvang en het bijbehorende klachtenloket kinderopvang: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen>

16. Hardheidsclausule

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of er bijzondere omstandigheden zijn, beslist de directeur.