



Kinderkoepel

Productomschrijving Dagopvang Bijlage bij de Overeenkomst inzake kinderopvang

Het plaatsingsaanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de door de Kinderkoepel te leveren diensten. Op basis van deze productomschrijving kan de consument zijn/haar keuze maken voor de dienstverlening van de Kinderkoepel.

Soort opvang

Dagopvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar.

Openingstijden

De dagopvang is 52 weken per jaar geopend van 7.30 uur tot 18.00 uur. Kinderkoepel stelt jaarlijks vast welke 12 weken gelden als schoolvakantieweken. Voor een overzicht van de schoolvakanties en bijzondere dagen waarop de dagopvanglocaties gesloten zijn, verwijzen wij u naar onze website.

Opvangtijden

De dagopvanglocaties zijn geopend van 7.30 uur tot 18.00 uur. Alleen op locatie Waterwiebels is een aanvullend pakket mogelijk van 07.00 uur tot 07.30 uur. Dagopvang vindt plaats zoals in het plaatsingsaanbod is overeengekomen. Naast opvang op hele dagen en opvang volgens rooster, kunnen ouders kiezen voor opvang op halve dagen van 7.30 uur tot 12.45 uur of 12.45 uur tot 18.00 uur. Opvang op halve dagen is beperkt mogelijk.

Bij een 52 weken pakket heeft men recht op opvang op alle 52 weken per jaar.

Bij een 48 weken pakket heeft men recht op 48 weken opvang van de in totaal 52 weken per jaar. Het betreffende kind moet op jaarbasis 4 weken afwezig worden gemeld. Omdat kinderen onder de 4 jaar nog niet gebonden zijn aan de leerplichtwet kan men op de dagopvang zelf bepalen welke 4 weken het kind niet komt. Dit kan gedurende het hele jaar.

Een 40 weken pakket biedt alleen opvang tijdens schoolgaande weken, tijdens de reguliere schoolvakanties vindt bij een 40 weken pakket geen opvang plaats. Voor een overzicht van de vastgestelde schoolvakantieweken verwijzen wij u naar onze website.

Minimale afname & kosten

De minimale afname voor dagopvang is 2 dagdelen per week. De tarieven van de Kinderkoepel staan vermeld in de prijslijst op onze website.

Voeding en verzorging

Alle standaard materialen voor voeding, verzorging en activiteiten worden door het kindercentrum ingekocht, deze zijn bij de prijs inbegrepen. Het kindercentrum verstrekt babyvoeding en (wegwerp-)luiers, 1 broodmaaltijd per dag, fruit, tussendoortjes en drinken. De ouders kunnen met de groepsleiding in het plaatsingsgesprek specifieke afspraken maken over het dieet van hun kind. Eventueel kunnen de ouders zelf b.v. dieetvoeding meegeven. Als speciale babyvoeding noodzakelijk is wordt ouders gevraagd deze (in verband met de houdbaarheid) zelf mee te nemen. De reguliere kosten voor babyvoeding worden dan door het kindercentrum vergoed. Deze vergoeding kunt u met originele bon aanvragen via locatie. Dieetvoeding die door de zorgverzekeraar wordt vergoed, wordt niet vergoed door de Kinderkoepel.

Afstemming op de vraag

De vraag naar kinderopvang is niet gelijkmatig over de week verspreid. Zo zijn de groepen op bepaalde dagdelen minder vol dan op andere dagen. Op zulke dagen zal er minder personeel ingezet worden en worden groepen samengevoegd.

Doorstromen

Op al onze locaties werken wij leeftijdsgericht. Dit betekent dat kinderen, indien er plaats is, vanaf 1 jaar en 1 maand doorstromen naar de dreumesgroep. Vanaf 2 jaar en 6 maanden stromen de kinderen, indien er plaats is, door naar de peutergroep. Ouders krijgen een bevestigingsbrief van de doorstroming per e-mail en de pedagogisch medewerkers op locatie begeleiden de overgang op de groep.

Einddatum overeenkomst

Overeenkomsten worden standaard beëindigd bij 4-jarige leeftijd.

Wijziging van de overeenkomst

Wijzigingen dienen schriftelijk of per e-mail via administratie@kinderkoepel.nl te worden aangevraagd. Er geldt een wijziging termijn van één maand.

Opzeggen

De Kinderkoepel hanteert een opzegtermijn van één maand. Opzeggen dient schriftelijk of per e-mail via administratie@kinderkoepel.nl te gebeuren.

Annuleringskosten

Vanaf het moment van ondertekenen van de overeenkomst zijn geen annuleringskosten verschuldigd tot uiterlijk 1 maand voor de plaatsingsdatum, daarna geldt een opzegtermijn van één maand.

Haal- en brengtijden

Op de dagopvang kunnen kinderen tot 9.00 uur gebracht worden. Als ouders hun kind na 9.00 uur willen brengen worden zij verzocht dit aan de leidsters te melden. Vanaf 16.30 uur kunnen kinderen worden opgehaald. Als ouders hun kind voor 16.30 uur willen halen, dan willen de leidsters dit ook graag van tevoren weten. Als een kind wegens ziekte of om een andere reden niet naar de dagopvang komt, verzoeken wij u dit tijdig te melden aan de pedagogisch medewerkers.

Te laat komen

Als ouders na de eindtijd van het dagdeel of sluitingstijd hun kind komen halen worden de kosten hiervan extra in rekening gebracht. Deze kosten bedragen € 25, = per keer.

Incidenteel ruilen van dagen

Op locatie kunt u een verzoek doen voor het incidenteel ruilen van een opvangdag. Het incidenteel ruilen van dagen is alleen mogelijk binnen het afgesloten pakket. De mogelijkheid hiervoor is afhankelijk van het aantal aanwezige kinderen, het beschikbare personeel en de beschikbare ruimte. Ruilen van dag kan alléén in dezelfde week plaatsvinden. Het ruilen van een dag kan daardoor alleen op korte termijn worden toegekend (maximaal 1 week van tevoren). De verzoeken worden op volgorde van aanvraagdatum behandeld. De mogelijkheid tot ruilen kan niet gegarandeerd worden. Op opvangdagen die op nationale feestdagen vallen, wordt geen restitutie verleend en hiermee kan niet geruild worden.

Incidentele extra opvang

Als ouders incidentele extra opvang nodig hebben zal de Kinderkoepel altijd proberen hen van dienst te zijn. Incidentele extra opvang is alleen mogelijk binnen het afgesloten pakket en kan maximaal twee maanden van tevoren worden aangevraagd via administratie@kinderkoepel.nl. Op basis van het aantal aanwezige kinderen en het beschikbare personeel wordt bekeken of extra afnemen mogelijk is. Bij een extra afname die korter dan twee weken van tevoren wordt aangevraagd geldt dat de extra opvang niet per definitie kan worden toegekend, dit moet eerst op locatie worden nagevraagd i.v.m. de vastgelegde personeelsplanning.

Wanneer extra afname mogelijk is, ontvangt de ouder een bevestiging hiervan per e-mail. Hierdoor is de extra afname definitief en worden de kosten ervan in rekening gebracht. Annuleren van de extra aangevraagde opvang is dan alleen nog mogelijk als dit minimaal één week voor de ingangsdatum van de extra opvang schriftelijk worden doorgegeven via administratie@kinderkoepel.nl. Ouders ontvangen voor de extra opvang een factuur op basis van het roosteropvangtarief voor de dagopvang.

Vakantie/afwezigheid

Kinderen met een 48 weken pakket op de dagopvang moeten per kalenderjaar 4 weken afwezig gemeld worden. Wanneer er geen voldoende afwezigheid is doorgegeven, ontvangen ouders eventueel een aanvullende factuur aan het einde van het jaar. Voor de dagopvang is de afmelding niet gekoppeld aan de schoolvakantieperiode, vakantie doorgeven kan het hele jaar door. Wel geldt dat een vakantieweek een aaneengesloten week van 7 dagen is, waarin alle dagen van de opvang volgens de overeenkomst moeten worden opgenomen. Een vakantie dient minimaal één week voor aanvang van de vakantie te worden doorgegeven. U kunt dit doorgeven via het contactformulier op onze website of een e-mail sturen naar administratie@kinderkoepel.nl. Wanneer wij geen afwezigheidsmelding hebben ontvangen, gaan wij ervan uit dat uw zoon/dochter aanwezig zal zijn. Indien u een vakantieweek doorgeeft en in die vakantieweek valt een opvang dag op een nationale feestdag, dan telt deze dag mee als vakantiedag.

Indien uw kind ziek is of wegens omstandigheden een dag niet naar de dagopvang komt, verzoeken wij u dit door te geven via onze website of aan de locatie zelf. Deze afwezigheid valt niet onder een vakantieweek. Bij afmelding door ziekte of andere omstandigheden wordt geen restitutie verleend.

Roosteropvang

Per locatie is een beperkt aantal plaatsen beschikbaar voor roosteropvang. De minimale afname voor roosteropvang is 42 uur per maand. De uurprijs van roosteropvang ligt hoger dan voor vaste dagen. Het rooster moet per maand via een roosterformulier worden ingediend en dient uiterlijk 1,5 maand voor de begindatum van de volgende maand te worden doorgegeven via administratie@kinderkoepel.nl. Kinderen die gebruik maken van roosteropvang worden geplaatst in een "flexgroep". Aan de hand van alle roosters en de bezetting op de locatie wordt per dag bekeken naar welke stamgroep de roosterkinderen gaan. Uiteraard wordt hier zoveel mogelijk rekening gehouden met leeftijd van de kinderen en bekende pedagogisch medewerkers, waardoor continuïteit gewaarborgd blijft.

Het is mogelijk om incidenteel een wijziging op het ingeleverde rooster aan te vragen. Wanneer een ouder een wijziging op het ingeleverde rooster heeft, dan kunnen deze wijzigingen alleen worden doorgevoerd als deze wijzigingen minimaal één week van tevoren schriftelijk worden doorgegeven via administratie@kinderkoepel.nl. Indien de wijziging een vermindering betreft geldt dat de vermindering alleen gecrediteerd kan worden als deze één week van tevoren schriftelijk is doorgegeven. Wanneer de wijziging korter dan één week van tevoren wordt doorgegeven blijft de factuur ongewijzigd. Bij een extra afname die korter dan één week wordt aangevraagd geldt dat de extra opvang niet per definitie kan worden toegekend. Dit moet eerst op locatie worden nagevraagd i.v.m. de vastgelegde personeelsplanning.

Plaatsingsprocedure

Ouders melden hun kind aan via het inschrijfformulier op de website van Kinderkoepel www.kinderkoepel.nl. Binnen een week na ontvangst van de inschrijving wordt deze schriftelijk bevestigd. Indien mogelijk wordt de aanvraag direct behandeld of anderszins uiterlijk 5 maanden voor de gevraagde plaatsingsdatum in behandeling genomen. Als plaatsing niet mogelijk is wordt met de ouders besproken of een alternatief aanbod mogelijk zoals (tijdelijk) plaatsing op een andere locatie of bij een gastouder. In geval van plaatsing ontvangen ouders via e-mail een plaatsingsovereenkomst die 1 week geldig is. Deze is voor de ouders bindend zodra de overeenkomst ondertekend retour is en kan alleen nog worden ontbonden volgens de Algemene Voorwaarden en de Condities en bepalingen.

Ongeveer 3 weken voor de plaatsingsdatum wordt met de ouders een afspraak gemaakt voor het plaatsingsgesprek dat uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de ingangsdatum plaats vindt. Na het plaatsingsgesprek begint de wachperiode. Als plaatsing of alternatieven niet mogelijk zijn wordt in overleg met de ouders afgesproken of het kind op de wachtlijst wordt geplaatst. Een plaatsing op korte termijn duurt, na de ontvangst van het volledig ingevulde en ondertekende inschrijfformulier, minimaal 2 weken. Als er een plaats beschikbaar is wordt de aanmelding ingepland en vindt de administratieve afhandeling plaats. Daarna volgen het intakegesprek en de wachprocedure.

Plaatsingsbeleid

Welk kind voor een vrijkomende dagopvang plaatsing in aanmerking komt wordt bepaald op grond van de volgende criteria:

- de groepssamenstelling en de leeftijd van het kind
- de plaatsingsdatum

Indien er voor een plaatsing meerdere kinderen in aanmerking komen gelden de volgende voorrangregels:

- kinderen van medewerkers van de Kinderkoepel
- een uitbreiding van een reeds lopende plaatsing (uitsluitend vanuit de wachtlijst)
- een overplaatsing vanuit een andere KDV locatie van de Kinderkoepel (uitsluitend vanuit de wachtlijst)
- een 2^e of volgend kind uit een gezin (mits 5 maanden van te voren ingeschreven)
- nieuwe klanten op volgorde van inschrijving

Kinderen met opvoeding- en gedragsproblemen, kinderen met ontwikkelingsachterstanden en kinderen met een handicap of beperking, kunnen bij de Kinderkoepel gebruik maken van reguliere kinderopvang zolang inpassing in de groep mogelijk is. Voordat tot plaatsing kan worden overgegaan volgt eerst een oriënterend gesprek op locatie met ouders en kind.

Informatievoorziening voor ouders

In de kindercentra zijn memoborden voor algemene informatie. Op onze website www.kinderkoepel.nl is veel informatie terug te vinden, denk hierbij aan het pedagogisch beleid, inspectierapporten, productomschrijving, overzicht vakanties en contactgegevens van de locaties. Bij de ingang van een locatie kunnen ouders dagelijks zien welke pedagogisch medewerkers en andere medewerkers van de locatie die dag aanwezig zijn. De ouders ontvangen geregeld via e-mail een nieuwsbrief van de Kinderkoepel of van de eigen locatie. Jaarlijks wordt er voor ouders een ouderavond georganiseerd. Soms zal het nodig zijn om een aparte afspraak te maken voor een oudergesprek. Dit kan zowel gebeuren op initiatief van de groepsleiding als van de ouders.

Medezeggenschap ouders

De belangen van de ouders die gebruik maken van de dienstverlening van de Kinderkoepel worden behartigd door de oudercommissies op elke locatie. De oudercommissie heeft regelmatig overleg met de unitmanager. De Kinderkoepel is aangesloten bij landelijke oudervereniging BOINK. De oudercommissie is bereikbaar via e-mail, bij het tabblad organisatie/medezeggenschap op onze website kunt u de e-mailadressen terugvinden

Pedagogisch beleid

De Kinderkoepel heeft een eigen pedagogisch beleid ontwikkeld. Het pedagogisch beleid is terug te vinden op www.kinderkoepel.nl.

Hygiënebeleid

De Kinderkoepel werkt volgens het schoonmaakprotocol uit het Kwaliteitssysteem Kinderopvang en de Hygiëncode kinderdagverblijven van het Voedingscentrum.

Gezondheid en Veiligheid

In een kindercentrum kunnen zieke kinderen niet worden opgevangen. De Wet Bestrijding Infectieziekten is hierbij van toepassing. Alle kindercentra hebben een gebruiksvergunning van de regionale brandweer en op alle kindercentra is een ontruimings- en calamiteitenplan aanwezig. Van alle medewerkers en vrijwilligers van de Kinderkoepel is een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) aanwezig. De Kinderkoepel voert jaarlijks een Risico-Inventarisatie veiligheid en gezondheid uit volgens het model van de Stichting Consument en Veiligheid.

Zieke kinderen

Kinderen die ziek zijn kunnen doorgaans niet worden opgevangen binnen de groepsofopvang van onze kindercentra. Als een kind niet kan functioneren binnen de groep vragen wij ouders hun kind niet te brengen of op te halen. Kinderen die ziek zijn en nog niet zijn opgehaald, geven we extra aandacht maar we zorgen ervoor dat ze zo snel mogelijk de individuele geborgenheid van thuis kunnen ervaren. Bij verschillende ziekten mogen kinderen helemaal NIET naar de opvang komen. Wering wordt bepaald aan de hand van de richtlijnen van de GGD.

Indien een kind vanwege een chronische ziekte een medische handeling nodig heeft kan dit in veel gevallen wel. Chronisch zieke kinderen kunnen onder bepaalde voorwaarden op de peuterspeelzalen van de Kinderkoepel worden geplaatst. Wij volgen hierin de wet BIG.

Vanuit de wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) worden 3 categorieën medische handelingen onderscheiden:

- 1 risicovolle handelingen en tevens voorbehouden handelingen: voorbehouden handelingen zijn handelingen die alleen mogen worden uitgevoerd door een beroepsbeoefenaar (iemand die wettelijk bevoegd en bekwaam is).
- 2 handelingen die niet voorbehouden zijn maar waarvan de uitvoering met de nodige zorgvuldigheid gepaard moet gaan. De uitvoering van een dergelijke handeling vraagt om nadere uitleg.
- 3 eenvoudige medische handelingen: ook deze categorie handelingen moet zorgvuldig worden uitgevoerd. Omdat ze echter eenvoudig van aard zijn en regelmatig kunnen voorkomen mag van elke medewerker worden verwacht ze zonder nadere instructie of begeleiding uit te kunnen voeren. Bijvoorbeeld het verzorgen van een schaafwondje of het verwijderen van een splinter uit een vinger.

De Kinderkoepel biedt geen opvang aan kinderen met een medische indicatie volgens categorie 1. Van kinderen met een medische indicatie volgens categorie 2 wordt per opvangaanvraag bij de inschrijving bekeken of de organisatie over voldoende capaciteit en vaardigheden beschikt om opvang aan het kind te kunnen bieden. Hierover worden schriftelijke afspraken gemaakt met de ouders, deze voorzien tevens in de instructie van de medewerkers van de Kinderkoepel die de medische handelingen zullen verrichten. In het geval van medicatie die toegediend kan worden door een medewerker van de Kinderkoepel ondertekenen ouders het toestemmingsformulier voor het toedienen van medicijnen of het verrichten van medische handelingen.

Privacy

De Kinderkoepel gaat op een vertrouwelijke manier om met de gegevens die van ouders worden ontvangen en zal deze niet aan derden ter beschikking stellen, tenzij wetgeving ons daartoe verplicht. Ons privacybeleid kunt u vinden op onze website www.kinderkoepel.nl/organisatie/privacybeleid.

Registratie

De Kinderkoepel staat als aanbieder van kinderopvang ingeschreven in het landelijk register kinderopvang. Elke locatie is geregistreerd in het landelijk register Kinderopvang. De registratienummers vindt u onder andere terug op onze website en op onze overeenkomsten.

Accommodatie

De Kinderkoepel verzorgt in principe kinderopvang in een geïntegreerd kindercentrum. Hier worden alle vormen van opvang onder één dak aangeboden. In een geïntegreerd kindercentrum heeft iedere vorm van opvang aparte ruimtes en een aparte buitenspeelplaats maar worden tevens gecombineerde activiteiten georganiseerd. Om de kinderen zoveel mogelijk continuïteit te bieden zijn de medewerkers van de verschillende vormen van opvang breed inzetbaar en werken in één team met elkaar samen. Bij de Kinderkoepel is de inrichting en de indeling van de ruimtes afgestemd op de kinderen en hun activiteiten. De Kinderkoepel heeft standaardeisen waaraan inventaris en (speel)materialen voor de dagopvang op alle locaties moeten voldoen. In de locaties van de Kinderkoepel is het verboden te roken. In de groepsruimtes voor de dagopvang zijn bezoekers verplicht overschoenen te dragen.

Ongevallenverzekering

Gedurende de opvang zijn de kinderen door de Kinderkoepel (beperkt) aanvullend verzekerd voor ongevallen en gebitsschade.

VerzekeringWettelijke aansprakelijkheid

De Aansprakelijkheidsverzekering van de Kinderkoepel is van toepassing op alle activiteiten die onder verantwoordelijkheid van het kindercentrum vallen, dus ook tijdens uitstapjes. De Kinderkoepel is niet aansprakelijk voor schade aan kleding van het kind of aan materialen die de ouders het kind meegeven.

Als een kind gedurende de opvang schade toebrengt aan personen of zaken is de Wettelijke Aansprakelijkheid van de ouders onverminderd van kracht.

Klachtenprocedure

Het kan voorkomen dat u als klant niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat wij hierover met elkaar in gesprek gaan. De Kinderkoepel heeft een interne en een externe klachtenprocedure voor ouders die is opgesteld in overleg met de oudercommissie. Het uitgangspunt is dat een eventuele tip of klacht van u altijd met de organisatie wordt besproken. Heeft u een tip of om onze dienstverlening te verbeteren, dan horen wij dat graag. U kunt uw tip doorgeven via het formulier "Vertalen naar verbetering". Heeft u een klacht, dan vragen wij u hiervoor een klachtenformulier in te vullen en toe te sturen. Beide formulieren kunt u terugvinden op onze website www.kinderkoepel/organisatie/klachtenprocedure. De formulieren kunt u ook opvragen op locatie. Voor externe behandeling van klachten is de Kinderkoepel aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Bij deze commissie is een apart Klachtenloket voor kinderopvang en peuterspeelzalen. Het klachtenloket is te bereiken via een eigen website www.klachtenloket-kinderopvang.nl.