

HUISREGLEMENT WONDERLIEF

1. Toepassing van dit reglement

Dit huisreglement is aanvullend op de landelijke Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang en is van toepassing op kinderdagverblijf Wonderlief Apeldoorn (hierna te noemen Wonderlief). Dit reglement, dat onderdeel is van de plaatsingsovereenkomst, wordt bij plaatsing van een kind aan de ouders/verzorgers meegestuurd en is in te zien op de website www.kdvwonderliefapeldoorn.nl

2. De vergoeding

2.1 Voor de krachtens deze overeenkomst beschikbaar gestelde kindplaatsen, ongeacht of deze slechts voor een deel of in het geheel niet wordt benut, bent u aan ons de vergoeding, genoemd in de plaatsingsovereenkomst, verschuldigd.

2.2 U ontvangt rond de 3^e week van de maand een factuur voor de gekozen opvang (zie art. 7) voor de nieuwe maand. Eventuele bijtijds gewijzigde uren, incidenteel aangevraagde en andere flexibele uren worden de volgende maand gefactureerd. Betaling geschiedt middels automatisch incasso en vindt omstreeks de 1^e van de maand plaats.

Bij niet voltooiing van de incasso-opdracht, ontvangt u een herinnering (kosteloos) en vervolgens een aanmaning waarbij het totale factuurbedrag wordt verhoogd met administratiekosten ter hoogte van € 8,50. Uw betaling dient handmatig en binnen vijf werkdagen op onze rekening te zijn bijgeschreven. Blijft u wederom in gebreke, dan ontvangt u een laatste aanmaning waarbij € 20,00 administratiekosten extra in rekening worden gebracht en mogelijk de wettelijke rente vanaf de factuurdatum.

Blijft u wederom in gebreke, dan dragen wij uw dossier over aan een deurwaarderskantoor en behouden wij ons het recht voor de kinderopvang te beëindigen. Contractueel bent u dan nog één maand kinderopvang verschuldigd.

2.3 Indien een plaatsing op de zestiende van de maand ingaat, wordt de vergoeding voor die maand naar rato berekend.

2.4 De vergoeding dient bij vooruitbetaling te worden voldaan. Bij niet of niet tijdige betaling is Wonderlief zonder ingebrekestelling gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen.

2.5 Betalingen van klanten worden in eerste instantie gebruikt voor het voldoen van nog openstaande rente en in tweede instantie voor nog openstaande kosten; het restant wordt gebruikt om openstaande facturen te voldoen, beginnend met de oudste. Onder 'betalingen' verstaan wij alle, namens cliënt, ontvangen bedragen. Een in de bij de betaling meegeleverde bestemming van het bedrag is ondergeschikt aan het voornoemde.

3. Plaatsing

Elke plaatsing geschiedt krachtens deze overeenkomst op de voorwaarden en condities als bepaald in de tussen beide partijen gesloten plaatsingsovereenkomst en de daaraan gehechte richtlijnen van Wonderlief.

4. Opzegging

4.1 De overeenkomst kan door beide partijen na de ingangsdatum worden ontbonden met inachtnaam van een opzegtermijn van één maand. Opzegging geschiedt uitsluitend schriftelijk per de 1ste of 16de van de maand. Bij het bepalen van de beëindigingsdatum is de ontvangstdatum - en niet de verzenddatum - van de opzeggingsbrief bepalend. Als de opvangvorm wijzigt, dient er opnieuw een plaatsingsovereenkomst te worden aangegaan. Ook als u de dagen of het aantal dagdelen dat uw kind wordt opgevangen wilt wijzigen, beschouwen wij dit als een nieuwe aanvraag. Dat betekent dat u rekening moet houden met de opzegtermijn van uw huidige plaatsingsovereenkomst.

4.2 Indien u een getekende overeenkomst meer dan één maand voor de ingangsdatum van de plaatsing ongedaan wilt maken, zal Wonderlief € 50,00 administratiekosten bij u in rekening brengen. Indien u een getekende overeenkomst binnen één maand en meer dan twee weken voor aanvang van de plaatsing ongedaan wilt maken, brengt Wonderlief de vergoeding van een halve maand opvang bij u in rekening, met een minimum van € 50,00.

Zegt u een getekende overeenkomst binnen twee weken voor aanvang van de plaatsing op, brengt Wonderlief de vergoeding van een hele maand opvang bij u in rekening, met een minimum van € 50,00.

- 4.3 Indien u een getekende overeenkomst opzegt, met in acht name van de opzegtermijn, en vervolgens binnen 3 maanden weer inschrijft, brengt Wonderlief € 100,00 administratiekosten bij u in rekening.

5. Beëindiging

- 5.1 *Onmiddellijke beëindiging:* Indien de klant - ondanks schriftelijke ingebrekestelling - aan zijn/haar verplichtingen uit deze overeenkomst niet (tijdig) voldoet, is Wonderlief gerechtigd de overeenkomst - zonder dat daartoe een rechterlijke tussenkomst is vereist - met ingang van de in de ingebrekestelling genoemde datum te beëindigen (of te ontbinden) onverminderd haar recht om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen. Voorts kan deze overeenkomst met onmiddellijke ingang worden opgezegd in geval van betalingsonmacht, faillissement, surséance van betaling, liquidatie etc.
- 5.2 *Bij wegblijven:* Indien uw kind om welke reden dan ook niet kan komen, dient u dit aan het centrum te laten weten. Als uw kind zonder opgave van redenen één week wegblijft of als u anderszins onzorgvuldig gebruik maakt van uw kindplaats, kunnen wij volgens artikel 4.1 deze overeenkomst opzeggen, zodat een ander kind voor hem/haar kan worden geplaatst. Eén en ander laat onverlet de betalingsverplichting volgens artikel 2.
- 5.3 *Bij bijzondere zorg behoevende kinderen:* Wanneer uw kind aanwijsbaar zodanige aandacht of verzorging nodig heeft dat wij aan uw kind en/of overige geplaatste kinderen geen opvang van behoorlijke kwaliteit kunnen bieden (bijvoorbeeld doordat er gevaar ontstaat voor geestelijke en/of lichamelijke gezondheid) heeft Wonderlief het recht de opvang met onmiddellijke ingang te beëindigen. Hierbij wordt indien en voor zover mogelijk rekening gehouden met mogelijkheden die bestaan voor andere oplossingen.
- 5.4 *Automatische beëindiging:* Bij dagopvang eindigt de plaatsing automatisch op de dag na de vierde verjaardag van het betreffende kind.
- 5.5 *Bij intimidatie:* Indien personeel zich verbaal dan wel non-verbaal geïntimideerd of niet respectvol behandeld voelt door ouder/verzorger van het kind.

Ons personeel doet haar uiterste best om de kinderen op een zorgzame en respectvolle manier te verzorgen. Zij zijn hier ten slotte voor opgeleid, dan wel in opleiding. Indien een ouder/verzorger zich negatief of denigrerend uitlaat, waarbij medewerker(s) zich dusdanig geïntimideerd voelt en/of haar werk niet kan uitvoeren, en een gesprek met de ouder heeft niet tot het gewenste resultaat geleid, is Wonderlief gerechtigd de plaatsing met onmiddellijke ingang te beëindigen.

6. Wijzigingen

Wijzigingen van deze plaatsingsovereenkomst zijn slechts geldig, indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen voor akkoord zijn ondertekend.

7. Opvangvormen

Binnen Wonderlief worden diverse opvangvormen aangeboden:

- Hele dagopvang: Deze opvangvorm is bestemd voor kinderen in de leeftijd van zes weken tot vier jaar. Voorwaarde is wel dat het kind minimaal 2 keer per week op de opvang aanwezig is.
- Flexibele opvang: Deze opvang is bedoeld voor ouders die vanwege hun werk of andere verplichtingen geen hele dagopvang nodig hebben en hun kind(eren) op een vooraf opgegeven/doorgegeven tijd kunnen brengen en ophalen. Voorwaarde is wel dat het kind minimaal 2 keer per week ten minste 6 uur per keer op de opvang aanwezig is.

**Het kan echter voor komen dat de groep haar maximaal kind aantal bereikt, waardoor het niet mogelijk is het kind op te vangen.*

**Flexibele dagen vervallen zodra zich daarvoor een klant voordoet die (één van) deze dagen volledig wil afnemen.*

**(Potentiële) ouders die kiezen voor hele dagopvang hebben voorrang op (potentiële) ouders met een flexibel contract.*

8. Afzonderlijke inschrijving

Indien u gebruik wenst te maken van meerdere vormen van kinderopvang dan geldt voor iedere werkvorm een afzonderlijke inschrijving.

9. Openingstijden:

De standaard openingstijd is vanaf 7.30 uur tot 18.30 uur van maandag t/m vrijdag.

10. Brengen en halen van kinderen

De ingang voor het brengen en halen van de kinderen is aan Maasstraat 4. Wonderlief heeft een eigen ingang en is gevestigd aan de Stichting Buurthuis Maasstraat.

Specifieke tijden bij hele dagopvang

Bij hele dagopvang kunt u tussen 7:30 uur en 9:30 uur uw kind brengen. Kinderen die zonder bericht niet aanwezig zijn om 9:30 uur verwachten wij niet meer, tenzij dit vooraf is gecommuniceerd met de pedagogische medewerkers. Hierdoor voorkomen we dat het dagprogramma van de kinderen zo min mogelijk verstoord wordt.

Wij verzoeken tevens om uw kind(eren) pas op te halen vanaf 15:00 uur. Hiermee voorkomen we dat het slaapmoment van de kinderen en hun eetmomenten niet worden verstoord.

Indien er uitzonderlijke afspraken zijn met betrekking tot het brengen en halen van kinderen, kan hier uiteraard van worden afgeweken, echter verzoeken wij ouders met klem om bovenstaande specifieke tijden in acht te nemen.

Voor flexibele opvang gelden andere afspraken (zie art. 7).

11. Te vroeg gebracht of te laat gehaalde kinderen

Ouders van kinderen die, volgens de afgesloten plaatsingsovereenkomst, hun kind(eren) vroeg brengen of frequent te laat ophalen worden hierop door de leidinggevende, zo nodig schriftelijk, attent gemaakt. Hen zal dan ook tevens de optie worden geboden tot urenuitbreiding.

Indien ouders vervolgens wederom en herhaaldelijk te laat komen wordt een aantekening gemaakt in het kinddossier en een sanctie opgelegd ter hoogte van € 30,00 per keer dat men te laat komt.

Daarnaast worden de extra minuten die men te laat of te vroeg komt gefactureerd.

Tussen de 10 en 30 minuten te laat/te vroeg wordt de helft van het uurtarief berekend.

Vanaf de 31^{ste} minuut te laat/te vroeg wordt het volledige uurtarief berekend.

12. Sluiting Wonderlief

Wonderlief is gesloten op erkende nationale feestdagen. Op 24 en 31 december sluiten wij om 16:00 uur.

13. Het ruilen van dagen (structureel)

Structurele dagen wijzigen of dagen opzeggen dient schriftelijk plaats te vinden. Ouders dienen hiervoor een wijzigingsformulier in te vullen die via de website te downloaden is. Binnen een week zal er een reactie volgen of het al dan niet kan worden doorgevoerd. De wijziging vangt altijd per 1^e van de maand plaats en dient uiterlijk 2 weken voor start van de beoogde maand doorgegeven te worden.

Ruilen kan echter alleen als het aantal aanwezige kindjes én het aantal aanwezige pedagogisch medewerkers in de groep dit toelaat, dit ter beoordeling van de leidinggevende. Deze regeling is niet bedoeld voor feest- en vakantiedagen.

14. Ruilen, inhalen & extra opvangdag (incidenteel)

Ondanks dat we waarde en belang hechten aan stabiliteit van de groepssamenstelling, proberen wij ook een service te bieden aan ouders om dagen te ruilen, in te halen of extra op te nemen.

Het kan wel eens voorkomen dat uw kind ziek wordt op een geplande opvangdag, waardoor u noodgedwongen thuis moet blijven om uw kind te verzorgen. Dan is het fijn dat u de mogelijkheid wordt geboden die dag in te halen.

Of u heeft een lang weekend gepland en wilt de vaste opvangdag kunnen ruilen voor een andere dag. In dit soort situaties is het fijn dat deze mogelijkheden worden geboden, mits er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan.

De reden van ruilen of inhalen dient legitiem te zijn. Dit kan zijn door ziekte van het kind, door een bijzondere omstandigheid of door een calamiteit. Bij onduidelijkheden omtrent de legitimiteit beslist de directie.

Ruilen

Bij ruilen gelden de volgende voorwaarden:

- Ruilen kan niet met terugwerkende kracht. Bij het aanvragen van de ruildag liggen zodoende de reguliere opvangdag als de gewenste ruildag in de toekomst.
- Ruilen kan enkel per dag, geen aaneengesloten dagen of weken.
- Een dag kan binnen 4 weken geruild worden vanaf de gemiste dag, zodat er voldoende tijd is om de geruide dag te gebruiken.
- Ruilen geldt enkel voor ouders die (contractueel) hele-dagopvang afnemen.
- Vraag minimaal 5 werkdagen van tevoren de ruildag aan. Verzoeken worden `behandeld` in volgorde van aanvraag.
- Ruildagen kunnen niet gebruikt worden om na de einddatum van het contract nog dagen af te nemen. Wanneer de opvang eindigt vervallen alle nog openstaande dagdelen om te ruilen.
- Het ruilbeleid is kind-gebonden (niet voor broertjes of zusjes) en kan niet worden opgesplitst in verschillende dagdelen of uren. Oftewel, ruilen is alleen mogelijk met eenzelfde opvangsoort. (Bijv. een hele dagopvang kunt u niet ruilen met 2 flexibele opvangdagen van ieders 5,5 uur).
- Een reeds geruide dag kunt u niet opnieuw ruilen. Wanneer u door omstandigheden geen gebruik kan of wilt maken van de eerder vastgelegde ruildag dan komt deze te vervallen.
- Ruilen kan alleen als de pedagogisch medewerker-kind ratio dit toelaat. Er worden geen kinderen boven de groepsgrootte geplaatst. Dit is niet alleen afhankelijk van het totale aantal kinderen, maar ook van de -groepssamenstelling en/ of de personele bezetting.
- Wanneer u uw kind heeft afgemeld, is het mogelijk dat deze plaats in gebruik wordt genomen door een ander kind die deze dag extra wilt komen.
- Het ruilen van nationaal erkende feestdagen, sluitingsdagen, een vakantieweek of hele -weken is niet mogelijk.
- Ruildagen kunnen niet meegenomen worden naar het volgende jaar.
- Ouder tekent voor de ruildag op het ruildagenregistratieformulier.
- Ouders die volgens het contract ten minste 100 uur per maand, vaste dagen en vaste tijden per week hebben afgesproken genieten dezelfde voorwaarden m.b.t. ruilen en inhalen als kinderen met hele dagopvang.

Wanneer kunt u GEEN gebruik maken van de mogelijkheid om te ruilen.

- U heeft een contract voor flexibele opvang (tot 100 uur in de maand)
- Er is geen plaats in de groep
- U heeft een ruildag afgemeld, deze dag is dan komen te vervallen.

Inhalen

Bij inhalen gelden de volgende voorwaarden:

- U kunt alleen dagen inhalen waarop u uw kind vóór 8.00 uur heeft afgemeld. Dit kan via de mail / WhatsApp of via de oudercommunicatieApp (Bitcare).
- Vooraf inhalen is niet mogelijk. Bijv. een reeds geplande dag in juni kan niet in februari al ingehaald worden.
- Overige dagen die u in wilt halen kunnen alleen ingehaald worden wanneer de planning op de groep dit toelaat. Dit houdt in dat de leidster / kind verhouding kloppend moet zijn. Hierop kunnen geen rechten worden ontleend!

- Indien een kind een dag afwezig is, verwachten wij het kind zonder tegenbericht weer de opvolgende opvangdag.
- Feestdagen kunnen niet worden ingehaald.
- Inhaaldagen zijn kind-gebonden en kunnen niet voor broertjes en zusjes gebruikt worden.
- Inhaaldagen gelden alleen voor de periode dat het kind geplaatst is.
- Wanneer een kind vooraf wordt afgemeld voor een bepaalde dag, kan deze dag als inhaaldag aan een andere ouder worden aangeboden.
- De inhaaldag dient uiterlijk op iedere donderdag voor 12:00 uur doorgegeven te worden voor die week er op.
- Een (inhaal)dag kan binnen 4 weken ingehaald worden indien er plaats is. Daarna komen deze dagen te vervallen.
- Niet ingehaalde dagen kunnen niet meegenomen worden naar het volgende jaar.
- Een inhaaldag is een service naar ouders, geen verworven recht.
- Bij onduidelijkheid over een inhaaldag beslist de directie.

Extra opvangdag

- Dit is mogelijk als er plaats is. (Dit is niet alleen afhankelijk van het totale aantal kinderen, maar ook van de groepssamenstelling en/ of de personele bezetting.
- Verzoeken worden `behandeld` in volgorde van aanvraag
- We kijken bij een aanvraag eerst of er nog een vakantiedag of ziekte dag is die hiervoor ingezet kan worden (ruildag). Is dit niet het geval, dan wordt de extra dag los in rekening gebracht.
- De extra opvangdag dient uiterlijk op iedere donderdag voor 12:00 uur doorgegeven te worden voor die week er op.
- Een bevestigde extra dag kan achteraf niet omgezet worden in een ruil- of inhaaldag.

15. Zieke kinderen

Indien er naar de mening van de leidinggevende sprake is van ziekte van het kind (koorts, hangerig gedrag, algemeen gevoel van onbehagen) dan wordt u hiervan telefonisch in kennis gesteld en volgt overleg. Het kan voorkomen dat u dringend verzocht wordt uw kind op te halen indien hiervoor de noodzaak naar de mening van de leidinggevende reëel aanwezig is.

16. Melding besmettelijke ziekten

Bij het constateren van een besmettelijke ziekte in het gezin of een relatie waarmee dagelijks wordt omgegaan, is men verplicht de groepsleiding en/of leidinggevende in kennis te stellen van de ziekte. Deze kennisgeving dient voor of tijdens het brengen van het kind te gebeuren. De leidinggevende beslist, al dan niet na overleg met een arts of een kind gedurende de ziekteperiode of de periode waarin het besmettingsgevaar aanwezig is, in het centrum geplaatst kan worden.

17. Medicijnen

Het personeel van Wonderlief is niet gespecialiseerd in het toedienen van medicamenten. Onder andere op laste van de GGD wordt uitsluitend medicatie toegediend, wanneer u - als ouder - daar expliciet toestemming voor geeft. U dient een medicatieformulier in te vullen en deze te voorzien van een handtekening. Daarnaast wordt de medicatie uitsluitend toegediend, wanneer deze wordt overhandigd in de originele verpakking. Wonderlief is niet aansprakelijk voor de eventuele nadelige gevolgen van het toedienen van medicijnen. U blijft hier als ouder zelf verantwoordelijk voor.

18. Bereikbaarheid

Op grond van de door u verstrekte gegevens dient uw (telefonische) bereikbaarheid gedurende het verblijf van uw kind bij Wonderlief gewaarborgd te zijn. Bij wijziging van deze gegevens dient u dit direct te melden aan de leid(st)er en/of leidinggevende.

Om de rust op de groepen te bewaren, verzoeken wij u om **LIEVER** te bellen tussen 12.00 en 14.30 uur. Wij willen graag al onze aandacht en zorg aan de kinderen besteden en op dit tijdstip is het een rustmoment. Rond deze tijd slapen/rusten de kinderen.

19. Oudercommissie

Ouders van geplaatste kinderen kunnen lid worden van de oudercommissie en gevraagd of ongevraagd advies geven over de opvang bij Wonderlief. Medewerkers van Wonderlief zijn hiervan uitgezonderd.

20. Beeld- en videomateriaal

Wonderlief maakt zoveel mogelijk gebruik van de website als communicatiemiddel en voor publicatie van foto's. Websites zijn een algemeen toegankelijk medium, waar informatie vrij vanaf gehaald kan worden. Wij willen u graag blijven voorzien van actuele foto's van onze opkomsten en activiteiten via de website,

Facebook, Twitter en eventuele andere media. Voor het publiceren van foto's op de website, promotiemateriaal en andere media vraagt Wonderlief eenmalig uw toestemming.

Voor de gehele opvangperiode van uw kinderen en daarna het gebruik van reeds gemaakte opnames tijdens de opvangperiode wordt uw toestemming gevraagd voor de volgende zaken:

- Het publiceren van foto's en filmmateriaal op onze website, social media of enig ander medium;
- Het gebruik van foto's en filmmateriaal voor promotionele doeleinden;
- Het gebruik van foto's en filmmateriaal voor radio, kranten en/of televisie.

Via deze weg geven ouders toestemming voor het gebruik van foto- en videomateriaal. Indien ouders hiertegen bezwaar hebben kunnen zij dit schriftelijk melden bij de leidinggevende.

Zijn er foto's gepubliceerd op de website of social media welke u liever niet gepubliceerd wilt hebben, dan kunt u dit doorgeven aan info@kdvwonderliefapeldoorn.nl. Deze foto's zullen dan zo spoedig mogelijk verwijderd worden. Tevens kunt u uw toestemming te allen tijde intrekken, met uitzondering van in gebruik genomen of reeds gedrukt promotioneel of via de media gepubliceerd materiaal.

21. Diefstal

De directie is niet aansprakelijk voor diefstal van goederen van ouders en/of kinderen die worden achtergelaten.

22. Aansprakelijkheid

Wonderlief kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade voortvloeiende uit haar werkzaamheden, behoudens de schade waarvoor zij wettelijk aansprakelijk is en voor zover de door haar afgesloten verzekeringen dekking verlenen.

23. Beveiliging

Buiten, en binnen op de groepen, hangen voor de veiligheid van onze kinderen en medewerkers camera's. Deze camera's maken 24-uurs beelden en worden gevolgd door de leidinggevende.

24. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiend uit deze overeenkomst zullen ter beoordeling worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

25. Bekendheid met de richtlijnen

U zult begrijpen dat het onmogelijk is alle regels en richtlijnen die voor kinderopvang gelden in één overeenkomst samen te vatten. Mochten er ondanks alle afspraken, regels en richtlijnen nog iets misgaan, dan is het goed te weten dat Wonderlief een klachtenreglement heeft met waarborgen voor een goede afhandeling van een klacht. Ook is Wonderlief aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Indien bovenstaande artikelnummers een onvruchtbare samenwerking of discrepantie (op welke manier dan ook) veroorzaakt behoudt de directie van Wonderlief zich het recht voor de dienstverlening per direct te beëindigen.

In situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist de directie.