

# Huisreglement.

## Inleiding.

Kwink biedt opvang aan kinderen van 0 - 13 jaar. Het Huisreglement is van toepassing op alle locaties en dient als aanvulling op de Leveringsvoorwaarden van Kwink en de Algemene Voorwaarden van de brancheorganisatie (Branchevoorwaarden). Deze voorwaarden zijn terug te vinden op [www.kwink.nl](http://www.kwink.nl). Kwink behoudt zich het recht voor het Huisreglement aan te passen. Op het moment van inwerkingtreding van een nieuwe versie van het Huisreglement komt de oude versie van het Huisreglement automatisch te vervallen. Aan een oude versie van het Huisreglement kunnen geen rechten meer ontleend worden. Indien het Huisreglement wijzigt, wordt de Ouder hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. In dit Huisreglement worden dezelfde definities gebruikt als in de Leveringsvoorwaarden en de Branchevoorwaarden.

## Artikel 1: Diensten en openingstijden.

### Dagopvang.

Opvang voor kinderen van 0-4 jaar. De locaties van Kwink zijn het hele jaar geopend (m.u.v. de feestdagen conform de CAO Kinderopvang) van maandag tot en met vrijdag, in beginsel van 07.30 uur tot 18.30 uur. Openingstijden kunnen per locatie verschillen. Voor de verschillende producten en kosten daarvan wordt verwezen naar het Tarievenoverzicht op de website.

### Buitenschoolse opvang.

Opvang voor kinderen van 4 - 13 jaar. Kwink biedt een dagarrangement aan wat bestaat uit voorschoolse- en naschoolse opvang.

### Voorschoolse opvang.

De voorschoolse opvang is afgestemd op de starttijd van de basisschool.

### Naschoolse opvang.

De aanvangstijd van de naschoolse opvang is afhankelijk van het tijdstip waarop de schooldag van het kind eindigt.

De openingstijden van de locaties sluiten aan bij de openingstijden van de basisscholen die gekoppeld zijn aan de betreffende locatie. In vakanties en op schoolvrije dagen is Kwink geopend van maandag tot en met vrijdag van 07.30 uur tot 18.30 uur.

Bij naschoolse opvang kan de Ouder kiezen uit:

- 52 weken arrangement: opvang gedurende 40 schoolweken en 12 vakantieweken.
- 40 weken arrangement: opvang gedurende 40 schoolweken.

### Afwijkende sluitingstijd.

Op nader te bepalen dagen kan een afwijkende sluitingstijd gelden. Op dit moment is daarvan sprake op 5, 24 en 31 december. Momenteel is de sluitingstijd op deze dagen 17.00 uur.

### Extra incidentele opvang.

Extra incidentele opvang kan digitaal via ouderportaal worden aangevraagd en worden beoordeeld op beschikbaarheid door de locatie.

### Schoolstudiedagen

Zijn niet inbegrepen in onze arrangementen. Deze dient u minimaal vier weken (28 kalenderdagen) voor aanvang via de ouderportaal op factuur aan te vragen. Later gedane aanmeldingen worden in beginsel niet in behandeling genomen. Voor betreffende opvangdag moeten minimaal 5 kinderen aangemeld zijn wil deze doorgang vinden.

Vindt de aanvraag niet tijdig plaats dan kan deze goedgekeurd worden als dit past binnen de geldende beroepskracht-kindratio (BKR).

### Vakantieopvang.

Onder vakanties verstaan we: 1 week voorjaarsvakantie, 2 weken meivakantie, 6 weken zomervakantie, 1 week herfstvakantie en 2 weken kerstvakantie. De locaties zijn het hele jaar van maandag tot en met vrijdag open, met uitzondering van de nationaal erkende feestdagen conform de CAO Kinderopvang. Het kan voorkomen dat groepen anders van samenstelling zijn tijdens de vakantie en kinderen eventueel worden opgevangen in een andere ruimte of op een andere locatie. De locaties waar enkel peuterwerk wordt aangeboden zijn 40 weken per jaar open en gedurende vakanties gesloten. De vakanties zijn afgestemd op de vakanties van de basisschool waarmee wordt samengewerkt.

## Artikel 2: Brengen, halen en afmelden van de kinderen.

Kwink verzoekt de Ouders vriendelijk om het kind op tijd te brengen en te halen. Indien het kind zonder bericht te laat wordt opgehaald is dat voor zowel het kind als de pedagogisch medewerker van Kwink niet prettig. Mocht op tijd ophalen onverhoeds niet lukken, dan blijft de pedagogisch medewerker van Kwink bij het kind. De kosten voor het te laat ophalen bedragen € 50,00. Daarvoor ontvangen de Ouders een rekening, welke binnen de betaaltermijn voldaan moet worden. Herhaalde overschrijding van de ophaaltijd kan leiden tot beëindiging van de Overeenkomst. In geval het kind door iemand anders dan de Ouders zal worden opgehaald, moet dit van tevoren schriftelijk (met vermelding van datum en naam van de persoon die ophaalt) worden doorgegeven aan de pedagogisch medewerker van Kwink. Degene die het kind ophaalt dient een geldig legitimatiebewijs te kunnen tonen. Kinderen worden niet meegegeven aan voor de pedagogisch medewerker van Kwink onbekende personen. Indien er sprake is van een ouderschapsplan dient een kopie

van deze regeling bij het kennismakingsgesprek c.q. binnen twee weken na totstandkoming van het plan overhandigd te worden.

### Artikel 3: Aanvang en beëindiging kindplaats.

Een kindplaats start per de dag die is overeengekomen tussen Kwink en de Ouders en eindigt per de dag waartegen de Overeenkomst (rechtsgeldig) is opgezegd. De laatste dag van de Overeenkomst is altijd een contractdag.

### Artikel 3a Afmelduren

Het kan (incidenteel) voorkomen dat er op een vaste contractdag geen behoefte is aan kinderopvang en het kind niet naar de opvang komt. Op dit moment biedt Kwink, bij wijze van service, aan Ouders met een contract voor dagopvang en/of buitenschoolse opvang de mogelijkheid om in zo'n geval in aanmerking te komen voor (de opbouw van) afmelduren, dat kan worden ingezet voor opvang van het kind op een ander moment. De navolgende spelregels zijn van toepassing.

#### Opbouw afmelduren

1. Indien een opvangdag niet wordt afgenomen en Ouders in aanmerking willen komen voor de opbouw van afmelduren, dient er uiterlijk vier weken vóór de betreffende opvangdag via het Ouderportaal een afmelding te worden gedaan. Het afmelden voor een opvangdag kan vanaf 6 maanden voor de opvangdag.
2. Een door Ouders via het Ouderportaal gedane afmelding kan tot vier weken vóór de opvangdag waarvoor is afgemeld worden geannuleerd. Indien de afmelding niet (tijdig) wordt geannuleerd, is deze definitief en wordt de kindplaats vrijgegeven. Hiermee vervalt het recht op kinderopvang van Ouders op deze dag.
3. Het aantal uren dat de Ouder opbouwt is gelijk aan het aantal uren van de dag dat de Ouder het kind afmeldt.
  - Bij dagopvang of een vakantiedag op de buitenschoolse opvang is dit 11 uur per dag – mits de afmelduren nog niet het maximaantal hebben bereikt.
  - Bij de buitenschoolse opvang het aantal uren na school tot sluiting van de vestiging – mits de afmelduren nog niet het maximaantal hebben bereikt.
4. Indien een opvangdag niet wordt afgenomen en tenminste vier weken vóór de opvangdag via het Ouderportaal een afmelding heeft plaatsgevonden, ontvangen Ouders afmelduren voor de uren van de afgemelde opvangdag. Deze afmelduren wordt toegekend, zodra de afmelding definitief is en het recht op kinderopvang voor de betreffende dag is vervallen. Het saldo aan afmelduren is zichtbaar via het Ouderportaal.
5. Bij niet tijdige afmelding via het Ouderportaal worden geen afmelduren opgebouwd/toegekend.
6. Bij eerder ophalen of later brengen van een kind wordt geen afmelduren opgebouwd/toegekend.
7. Bij afmelding voor een dag of dagdeel waarop sowieso geen opvang zou plaatsvinden, bijvoorbeeld op een nationale feestdag of dag waarop een locatie gesloten is,

worden geen afmelduren opgebouwd/toegekend, ongeacht wanneer de afmelding heeft plaatsgevonden.

8. Ouders kunnen maximaal 33 uur aan afmelduren opbouwen bij dagopvang en 22 uur bij buitenschoolse opvang. Indien het maximum is bereikt, ontstaat er, zodra afmelduren zijn ingezet, pas weer ruimte om nieuwe afmelduren op te bouwen tot het maximum aantal uren.

#### Inzetten afmelduren

9. Via het Ouderportaal kunnen Ouders vanaf 8 weken voorafgaand aan de gewenste opvangdag een aanvraag doen om de afmelduren in te zetten voor opvang op een door hen gewenst moment. Een aanvraag dient via het Ouderportaal te worden gedaan. Aanvragen worden behandeld op volgorde van ontvangst.

10. Toegekend/opgebouwde afmelduren kunnen door Ouders worden ingezet voor het aanvragen van opvang binnen de eigen stamgroep / basisgroep. Als er geen ruimte is op de eigen groep en de aanvraag is passend voor zowel het kind als de groepssamenstelling op een andere groep op de vestiging, dan kan een aanvraag alsnog worden goedgekeurd.

11. Afmelduren worden opgenomen voor het volledige aantal uren van de aangevraagde dag – dagopvang en vakantiedagen bij buitenschoolse opvang 11 uur en de buitenschoolse opvang het aantal uren na school tot sluiting van de vestiging.

12. Het is ter uitsluitende beoordeling van Kwink of een verzoek tot inzet van afmelduren wordt gehonoreerd. Hoewel Kwink zal proberen om een verzoek tot inzet van afmelduren waar mogelijk te honoreren, worden geen garanties gegeven. Kwink heeft de bevoegdheid om verzoeken tot inzet van afmelduren zonder opgave van reden af te wijzen.

13. Pas nadat de aanvraag via het Ouderportaal is goedgekeurd door Kwink, is deze definitief. Aan niet goedgekeurde aanvragen kunnen door Ouders geen rechten worden ontleend.

14. Zo lang de aanvraag voor inzet van afmelduren niet is goedgekeurd door Kwink, kunnen Ouders de aanvraag intrekken via het Ouderportaal.

15. Indien een door Kwink goedgekeurde aanvraag voor de inzet van afmelduren door Ouders wordt geannuleerd, komt het opvangtegoed m.b.t. de afmelduren waarop de goedkeuring betrekking heeft te vervallen. Deze uren komen dan in mindering op de opgebouwde afmelduren.

16. Afmelduren zijn kind- en contractgebonden. De afmelduren komen te vervallen:

- Aan het einde van het contract; of
- Maximaal 365 dagen na de afgemelde dag; of
- In geval van overgang van dagopvang naar buitenschoolse opvang.

#### Overig

17. Indien de afmelduren niet toereikend zijn voor de aanvraag van de extra dag, dan betaalt de Ouder deze extra dag (voor het resterende deel) op factuurbasis.

18. Afmelduren zijn niet inwisselbaar voor geld. Bij verval van afmelduren bestaat geen enkele aanspraak op (financiële) compensatie, onder welke noemer dan ook.

19. De mogelijkheid op afmelduren op te bouwen en in te zetten betreft een service van Kwink. Deze service maakt geen deel uit van de met Ouders gemaakte afspraken. Dat betekent o.m. dat Ouders de inzet van afmelduren niet kunnen afdwingen, Kwink bevoegd is om de service (op zeker moment) niet langer te bieden en de spelregels omtrent afmelduren eenzijdig kan wijzigen, zonder dat dit Ouders aanspraak geeft op compensatie in welke vorm dan ook.

#### Artikel 4: Ziekte.

Het is niet gemakkelijk aan te geven wanneer een kind "ziek" te noemen is. Een ziek kind heeft specifieke zorg en aandacht nodig die op de locatie niet geboden kan worden. Het is ter beoordeling van de pedagogisch medewerker van Kwink of en onder welke omstandigheden een ziek kind opgevangen kan worden. Als het kind ziek wordt op de locatie, wordt er altijd contact met de Ouders opgenomen. In geval de Ouders niet bereikbaar zijn is het belangrijk dat de locatie over één of twee telefoonnummers beschikt van personen die in hun plaats gebeld kunnen worden. Het is ter beoordeling van de pedagogisch medewerker of het zieke kind moet worden opgehaald. Indien het kind direct medische hulp nodig heeft, wordt deze zo snel mogelijk georganiseerd op de locatie met eventuele inschakeling van 112, alvorens de Ouders (of plaatsvervangende personen) worden geïnformeerd.

#### Artikel 5: Wenperiode.

Voordat het kind daadwerkelijk wordt opgevangen, vindt er een kennismakingsgesprek plaats op de locatie. Tijdens dit gesprek zullen o.a. afspraken gemaakt worden over de wenperiode. Aan de afgesproken wenperiode zijn geen kosten verbonden en gaat vooraf aan het moment waarop voor het eerst opvang wordt geboden op grond van en zoals bedoeld in de gesloten kinderopvangovereenkomst. De duur van de wenperiode wordt in onderling overleg besproken. Zo kunnen de Ouders en het kind kennismaken en vertrouwd raken met de dagelijkse gang van zaken op de locatie.

#### Artikel 6: Pedagogisch beleid.

Kwink heeft voor alle locaties haar pedagogische uitgangspunten vastgelegd in een pedagogisch beleid. Iedere locatie heeft binnen dit beleid een eigen werkplan. Naast het pedagogisch beleid hanteert Kwink het protocol 'vermoeden huiselijk geweld en kindermishandeling'. Indien er vermoedens zijn waarbij de veiligheid van het kind mogelijk in gevaar is, wordt dit met de Ouders besproken. Het doel is om de veiligheid van het kind in alle leefgebieden te waarborgen. Het pedagogisch beleid, werkplan en het protocol liggen ter inzage op de locatie en/of de locatiewebsite.

#### Artikel 7: Kind-volg-systeem.

Op alle locaties wordt het welbevinden en de ontwikkeling van het kind gevolgd aan de hand van een Kind-volg-systeem. Er wordt gevolgd hoe het gaat met het kind in de groep en er wordt gebruik gemaakt van vaste formulieren. Over ieder kind wordt eenmaal per jaar een verslag gemaakt dat besproken wordt tijdens de groepsbespreking. Daarnaast vindt één keer per jaar een oudergesprek plaats waarin samen met Ouders de ontwikkeling van het kind besproken wordt. De gegevens worden bewaard tot het moment waarop de Overeenkomst eindigt. Gedurende deze periode heeft de pedagogisch medewerker inzicht in deze gegevens.

#### Artikel 8: Eigen speelgoed en kleding.

Kwink is niet aansprakelijk voor het zoekraken/beschadigen van eigendommen van het kind of de Ouders, waaronder begrepen speelgoed en/of kleding van het kind.

#### Artikel 9: Voeding en verzorging.

Voedingsproducten worden conform het protocol voeding verstrekt. Standaard flesvoeding tot 1 jaar is inclusief \* (\*Nutrilon 1+2 en Kruidvat 1+2). Andere flesvoeding, zoals specifieke flesvoeding voor baby's met een allergie, is niet inclusief. In overleg met de vestiging kan, indien redelijkerwijs mogelijk (zulks ter uitsluitende beoordeling van Kwink), als service aan specifieke overige voedingswensen worden voldaan. Bij het kennismakingsgesprek wordt uitgebreid ingegaan op de voedingsgewoonten van het kind, evenals op mogelijke allergieën. Kinderen nemen hun eigen lunch mee naar de tussenschoolse opvang.

#### Artikel 10: Veiligheid en gezondheid.

Iedere locatie heeft een bedrijfsnoodplan. Op iedere locatie is altijd minimaal één bedrijfshulpverlener/EHBO geschoolde medewerker aanwezig. Ieder jaar worden risico-inventarisaties ten aanzien van veiligheid en gezondheid uitgevoerd om risico's op te sporen en preventieve maatregelen te nemen.

#### Artikel 11: Oudercontacten.

Tijdens het halen en brengen van de kinderen kunnen de Ouders informatie uitwisselen met de pedagogisch medewerker(s) van Kwink. Natuurlijk bestaat er altijd de mogelijkheid om vaker een oudergesprek te voeren. Als de Ouder even rustig met een medewerker van de locatie wil praten kan de Ouder daar een afspraak voor maken. Eén of meerdere keren per jaar wordt een (algemene) ouderavond georganiseerd. De Centrale Oudercommissie is de gesprekspartner namens de lokale oudercommissies.