

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. Kwink behoudt zich het recht voor per kalenderjaar het Huisreglement aan te passen. Op het moment van inwerkingtreding van een nieuw Huisreglement, komen alle oude Huisreglementen automatisch te vervallen. Hieraan kunnen geen rechten meer ontleend worden. Indien het Huisreglement wijzigt, wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 1: Openingstijden.

Dagopvang.

Opvang voor kinderen van 0-4 jaar. De locaties zijn het hele jaar geopend (m.u.v. de feestdagen conform de CAO Kinderopvang) van maandag tot en met vrijdag van 07.30 uur tot 18.30 uur. Voor de verschillende producten verwijzen wij naar het Tarievenoverzicht op onze 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 school dag van uw 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 zijn wij geopend van maandag tot en met vrijdag van 07.30 uur tot 18.30 uur.

Bij naschoolse opvang kunt u kiezen uit:

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

Extra incidentele opvang.

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

Schoolsluitingsdagen.

Zijn niet inbegrepen in onze arrangementen. Deze dient u twee weken voor aanvang aan te vragen via ouderportaal op ruiluren of op factuur.

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 u vriendelijk uw kind op tijd te brengen en te halen. Indien uw kind zonder bericht te laat wordt opgehaald is dat voor zowel uw kind als de pedagogisch medewerker niet prettig. Mocht op tijd ophalen onverhoeds niet lukken, dan blijft de pedagogisch medewerker bij uw kind. U ontvangt nadien een rekening conform de prijs voor Extra opvang per uur, afgerond op hele uren. In geval uw kind door iemand anders dan uzelf zal worden opgehaald, moet u dit van tevoren schriftelijk (met vermelding van datum en naam van de persoon die ophaalt) doorgeven aan de pedagogisch medewerker. Degene die het kind ophaalt dient een geldig legitimatiebewijs te kunnen tonen. Kinderen worden niet meegegeven aan voor de pedagogisch medewerker onbekende personen. Indien er sprake is van een ouderschapsplan dient een kopie van deze regeling bij het kennismakingsgesprek overhandigd te worden. Indien uw kind niet komt op de afgesproken dag(en) verzoekt Kwink u om uw kind digitaal via het ouderportaal af te melden **voor 08.30 uur**. U ontvangt dan ruiluren. Voor meer informatie over het ruilen bij Kwink zie artikel 3.

Artikel 3: Ruilen.

Het kan voorkomen dat jouw kind op de vaste dag niet naar onze kinderopvang komt. Wanneer je jouw kind vóór 08.30 uur afmeldt ontvang je ruiluren. Als de personeelsplanning en de bestaande wet- en regelgeving dit toelaten kun je deze uren op een ander moment inzetten. Ruilaanvragen kun je indienen via ouderportaal. Je leest er hieronder meer over.

Opbouwen van ruiluren.

- Je kunt jouw kind afmelden tot op de dag zelf vóór 08.30 uur om ruiluren te ontvangen. Afmelden kan alleen via het

ouderportaal <https://kwink.ouderportaal.nl/> of via de app

- Weet je al dat je een bepaalde dag niet gaat gebruiken? Dit kan vanaf drie maanden van tevoren. Hoe eerder je afmeldt, hoe groter de kans dat we iemand anders blij kunnen maken met een plaats op de groep.
- Ruiluren kunnen worden opgebouwd over een hele dag of een dagdeel. Je bouwt dus geen ruiluren op wanneer je jouw kind eerder ophaalt of later brengt.
- Op nationale feestdagen zijn we gesloten. Valt dit op jouw vaste opvangdag? Dan ontvang je automatisch ruiluren over deze dag. Je hoeft hiervoor dus niets te doen.
- Heb je jouw kind afgemeld? Dan vervalt jouw recht op deze dag en kunnen wij deze toewijzen aan een ander kind. Wanneer je toch opvang nodig hebt op deze dag en er is nog plaats, is jouw kind natuurlijk van harte welkom! Dit beschouwen wij dan als een aanvraag voor Extra Opvang (je hebt inmiddels ruiluren opgebouwd met de eerdere afmelding), die je kunt indienen via het ouderportaal.
- Meld je een goedgekeurde ruilaanvraag af dan ontvang je geen ruiluren.

Opnemen van ruiluren.

- Een ruilaanvraag kun je op ieder moment indienen via het ouderportaal.
- Je kunt drie maanden van tevoren al een ruilaanvraag indienen. Wanneer je hoort of de aanvraag is goedgekeurd, verschilt per locatie.
- Een ruilaanvraag die nog niet is goedgekeurd, kun je altijd annuleren met behoud van ruiluren.

Beoordeling van ruilaanvragen.

- De ruilaanvraag die het vroegst is ingediend, wordt als eerste behandeld. Wel zo eerlijk.
- Ruilaanvragen worden goedgekeurd als er voldoende plaats is op de groep, zodanig dat het past binnen de wet- en regelgeving. Dit wil zeggen dat er maximaal het wettelijk toegestane aantal kinderen op de locatie opgevangen kan worden en dat de beroepskracht-kindratio niet wordt overschreden. De kwaliteit van onze dienstverlening staat voorop.
- Wij streven er natuurlijk naar jouw kind een plaats te bieden op zijn of haar vaste groep. Wanneer er alleen nog plaats is op een andere groep, overleggen we altijd eerst of je hiervan gebruik wilt maken.

Geldigheid van ruiluren.

- Heb je jouw kind afgemeld? De ruiluren zijn 365 dagen geldig vanaf de datum waarop je afmeldt. We gebruiken altijd de eerst opgebouwde ruiluren.
- Ruiluren zijn eenmalig inzetbaar. Wanneer jouw kind toch niet op de afgesproken ruildag komt, kun je de ingezette ruiluren niet nogmaals gebruiken.
- Je kunt de kind gebonden ruiluren meenemen als je van locatie verandert.

- Wisselt jouw kind van dagopvang naar buitenschoolse opvang? Dan vervallen de opgebouwde ruiluren uit de dagopvang.
- Als het opvangcontract is beëindigd, vervallen de opgebouwde ruiluren. Na de laatste contractdag kun je geen ruiluren meer inzetten. Heb je ruiluren ingezet na het beëindigen van het opvangcontract? Dan zijn deze helaas niet meer geldig en ontvang je een factuur voor deze uren.
- Ruiluren zijn kind gebonden.
- Wanneer je op een dag meer uren opvang afneemt dan het aantal ruiluren dat je nog hebt, dan ontvang je voor alle opvanguren een factuur. Op deze dag worden dan geen ruiluren ingezet.
- Je kunt alleen ruiluren inzetten die al zijn opgebouwd.
- Ruiluren zijn niet inwisselbaar voor geld.

Artikel 4: Aanvang en beëindiging kindplaats.

Een kindplaats start per de dag die is overeengekomen tussen Kwink en de ouders/verzorgers en eindigt per de dag waartegen de kinderopvangovereenkomst (rechtsgeldig) is opgezegd. De laatste dag van het contract is altijd een contractdag.

Artikel 5: 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 of en onder welke omstandigheden een ziek kind opgevangen kan worden. Als uw kind ziek wordt op de locatie, wordt er altijd contact met u opgenomen. In geval u niet bereikbaar bent is het belangrijk dat de locatie over één of twee telefoonnummers beschikt van personen die in uw plaats gebeld kunnen worden. Het is ter beoordeling van de pedagogisch medewerker of het zieke kind moet worden opgehaald. Indien uw kind direct medische hulp nodig heeft, wordt deze zo snel mogelijk georganiseerd op de locatie met eventuele inschakeling van 112, alvorens u als ouders (of plaatsvervangende personen) wordt geïnformeerd.

Artikel 6: Wenperiode.

Voordat uw 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 u en uw kind kennismaken en vertrouwd raken met de dagelijkse gang van zaken op de locatie.

Artikel 7: 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 Skar het protocol

'vermoeden huiselijk geweld en kindermishandeling'. Indien er vermoedens zijn waarbij de veiligheid van het kind mogelijk in gevaar is, wordt dit met 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.

Artikel 8: Kind-volg-systeem.

Op alle locaties wordt het welbevinden en de ontwikkeling van uw 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 kinderopvangovereenkomst eindigt. Gedurende deze periode heeft de pedagogisch medewerker inzicht in deze gegevens.

Artikel 9: Eigen speelgoed en kleding.

Kwink aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het zoekraken van eigen speelgoed en/of kleding van het kind.

Artikel 10: Voeding en verzorging.

Voedingsproducten worden conform het protocol voeding verstrekt. Fles- en andere babyvoeding, respectievelijk dieetvoeding dienen zelf te worden meegebracht. Bij het kennismakingsgesprek wordt uitgebreid ingegaan op de voedingsgewoonten van uw kind.

Artikel 11: Veiligheid en gezondheid.

Iedere locatie heeft een bedrijfsnoodplan. Op iedere locatie is altijd minimaal één tot bedrijfshulpverlener 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 12: Oudercontacten.

Tijdens het halen en brengen van de kinderen kunnen de ouders of verzorgers informatie uitwisselen met de pedagogisch medewerker. Natuurlijk bestaat er altijd de mogelijkheid om vaker een oudergesprek te voeren. Wilt u even rustig met een medewerker van de locatie praten? Dan kunt u 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.

Artikel 13: Klachtenprocedure.

Op de website van Kwink (<https://www.kwink.nl/contact/klantreacties>) vindt u de klachtenprocedure.

Artikel 14: Privacy.

Regelmatig worden er van de kinderen foto's en/of video-opnames gemaakt, bijvoorbeeld tijdens speciale activiteiten. Deze foto's en/of video-opnames kunnen worden gebruikt ten behoeve van bijvoorbeeld het ouderportaal, de website, Facebook, Twitter, brochuremateriaal, lezingen en/of seminars etc. Indien u hiertegen bezwaar hebt en dit niet wilt, kunt u dit schriftelijk aangeven. Kwink gaat op een vertrouwelijke manier om met de door haar ontvangen gegevens en zal behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen, deze gegevens niet beschikbaar stellen aan derden. Dit is vastgelegd in het privacyreglement (www.kwink.nl).