

# 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. 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. 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.

### 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 twee weken voor aanvang aan te vragen via de

ouderportaal op ruiluren of op factuur. Voor betreffende opvangdag moeten minimaal 5 kinderen aangemeld zijn wil deze doorgang vinden.

### 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: Ruilen.

Ingeval van afmelding, ontvangt de Ouder geen ruiltegoed. Niet genoten opvanguren komen te vervallen. Er is geen

aanspraak op restitutie. Reeds opgebouwde ruiluren zijn nog gedurende een bepaalde periode geldig (zie hieronder). Als de personeelsplanning en de bestaande wet- en regelgeving dit toelaten kan de Ouder deze uren op een ander moment inzetten. Ruilaanvragen kan de Ouder indienen op de opvanglocatie. Hieronder is daarover meer te lezen.

#### **Opnemen van ruiluren.**

- Een ruilaanvraag kan de Ouder op ieder moment indienen via het ouderportaal.
- De Ouder kan drie maanden van tevoren al een ruilaanvraag indienen. Wanneer de Ouder hoort of de aanvraag is goedgekeurd, verschilt per opvanglocatie.
- Een ruilaanvraag die nog niet is goedgekeurd, kan de Ouder altijd annuleren met behoud van ruiluren.
- Meldt de Ouder een goedgekeurde ruilaanvraag af dan ontvangt de Ouder geen ruiluren.

### Beoordeling van ruilaanvragen.

- De ruilaanvraag die het vroegst is ingediend, wordt als eerste behandeld. Wel zo eerlijk.
- Ruilaanvragen worden enkel goedgekeurd als er voldoende plaats is op de groep, zodanig dat het past binnen de wet- en regelgeving en bedrijfsvoering van Kwink. 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 de dienstverlening van Kwink staat voorop.
- Kwink streeft er natuurlijk naar het kind een plaats te bieden op de vaste groep van het kind. Wanneer er alleen nog plaats is op een andere groep, overlegt Kwink altijd eerst of de Ouder hiervan gebruik wil maken.

### Geldigheid van ruiluren.

- De reeds opgebouwde ruiluren zijn 365 dagen geldig vanaf de datum waarop de ruiluren zijn ontstaan. Kwink gebruikt altijd de eerst opgebouwde ruiluren.
- Ruiluren zijn eenmalig inzetbaar. Wanneer het kind toch niet op de afgesproken ruildag komt, kan de Ouder de ingezette ruiluren niet nogmaals gebruiken.
- De Ouder kan de kind gebonden ruiluren meenemen als de Ouder van opvanglocatie verandert.
- Wisselt het 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 kan de Ouder geen ruiluren meer inzetten. Heeft de Ouder ruiluren ingezet na het beëindigen van het opvangcontract? Dan zijn deze helaas niet meer geldig en ontvangt de Ouder een factuur voor deze uren.
- Ruiluren zijn kind gebonden.
- Wanneer de Ouder op een dag meer uren opvang afneemt dan het aantal ruiluren dat de Ouder nog heeft, dan ontvangt de Ouder voor alle opvanguren een factuur. Op deze dag worden dan geen ruiluren ingezet.
- De Ouder kan 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 en eindigt per de dag waartegen de Overeenkomst (rechtsgeldig) is opgezegd. De laatste dag van de Overeenkomst 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 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 6: 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 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 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 8: 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 9: 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 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 het kind, evenals op mogelijke

allergieën. Kinderen nemen hun eigen lunch mee naar de tussenschoolse opvang.

**Artikel 11: 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 12: 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.

