

## Inleiding

Kinderopvang Oostenwind biedt opvang aan kinderen van 0 - 13 jaar. Er is een peutergroep voor 2 –4 jaar en een kinderdagverblijfgroep voor kinderen van 0-4 jaar. In samenwerking met KDV De Rode Bank bieden we ook nog buitenschoolse opvang aan voor kinderen van 4- 6 jaar en hebben we een sportBSO voor kinderen van 6-12 jaar. Ook is er i.c.m. KDV De Rode Bank voorschoolse opvang en vakantieopvang mogelijk. Het huisreglement van Kinderopvang Oostenwind dient als aanvulling op de Algemene Voorwaarden van de branche-organisatie. Kinderopvang Oostenwind houdt 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: Openingsstijden

Het kinderdagverblijf van kinderopvang Oostenwind is het hele jaar geopend (m.u.v. de feestdagen, conform de CAO Kinderopvang) op maandag, dinsdag en donderdag van 07.00 uur tot 19.00 uur.

## Artikel 2: Opvangsoorten

### Dagopvang (minimaal 1 dag per week)

Hele dagopvang van 07.00 uur tot 19.00 uur.

Halve dagopvang (minimaal 2 dagdelen per week)

Ochtenddeel van 07.00 uur tot 13.00 uur. Middagdeel van 13.00 uur tot 19.00 uur. Haal- en brengtijd tussen de middag van 12.45 uur tot 13.15 uur. Plaatsing op basis van gemeentelijke toeslag voor 2½-4 jarigen is hierbij mogelijk.

De peuteropvang is geïntegreerd in het aanbod op de dagopvang

### Buitenschoolse opvang:

Kinderopvang Oostenwind biedt in samenwerking met KDV De Rode Bank ook buitenschoolse opvang aan. Zie voor voorwaarde ook huisreglement KDV De Rode Bank.

### Buitenschoolse opvang (minimaal 1 dagdeel per week, inclusief of exclusief vakantie)

Er zijn verschillende soorten BSO opvang:

- De ochtend: van 07.00 uur tot aanvang schooltijd.
- De middag: einde schooltijd 's middags tot 19.00 uur.
- In de 12 weken vakantie\*: maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 19.00 uur.
- Op schoolvrije dagen\*\*: maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 19.00 uur.

De BSO wordt opgesplitst in reguliere BSO en de SportBSO InOranje. De reguliere BSO is voor kinderen van 4-6 jaar en vindt plaats op donderdag aan de Monumentstraat. Op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag is er plek aan de kastanjelaan 2 te Raalte. De SportBSO InOranje is voor kinderen van 6 tot 13 jaar en voor kinderen vanuit de basisschool Oostenwind is de vaste sportBSO locatie InOranje Raalte Centrum.

### Toelichting

\* *vakantieweken: onder 12 weken schoolvakantie wordt verstaan: 1 week herfstvakantie, 2 weken kerstvakantie, 1 week voorjaarsvakantie, 2 weken meivakantie en 6 weken zomervakantie.*

\*\* *schoolvrije dagen: het aantal schoolvrije dagen kan per school variëren. Onder schoolvrije dagen vallen niet: de structurele wekelijkse of tweewekelijkse schoolvrije dagen en sluiting van de school i.v.m. calamiteiten.*

### Flexibele opvang (minimaal 36 uur per maand dagopvang en 1 dagdeel per week BSO)

Op Kinderopvang Oostenwind is flexibele opvang aanwezig voor de dagopvang en buitenschoolse opvang. Deze speciale plaatsen zijn beperkt beschikbaar en hebben een ander uurtarief. Flexibele dagopvang wordt aangeboden in blokken van 3 uur.

Flexibele BSO wordt aangeboden per middag of ochtend (zie soorten BSO opvang hierboven), voor de reguliere BSO of voor de SportBSO InOranje. Per stamgroep dagopvang en bij de BSO zijn in overleg een aantal flexibele plaatsen beschikbaar op basis van "uur-tegoeden". Informeer bij de directie naar deze voorwaarden.

### Incidentele opvang

Alle structurele producten kunnen ook incidenteel afgenomen worden voor maximaal één kalenderjaar. Dit kan te maken hebben met calamiteiten die zich onverwacht voordoen in de omgeving van u of uw kind. Deze speciale plaatsen zijn beperkt beschikbaar en hebben een ander uurtarief. Informeer bij de directie naar deze voorwaarden.

### Vakantie

Voorafgaand aan elke schoolvakantie vindt onder de gebruikers een inventarisatie plaats over het daadwerkelijk gebruik van de opvang tijdens de vakantieperiodes. Het kan hierbij voorkomen dat de groepen zo klein zijn, dat er besloten wordt groepen samen te voegen.

## Artikel 3: Brengen, halen en afmelden van de kinderen

Kinderopvang Oostenwind verzoekt u vriendelijk uw kind op tijd te brengen en te halen. Uw kind zonder bericht te laat ophalen, is 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 deze vorm incidentele opvang. In geval uw kind door iemand anders dan uzelf zal worden opgehaald, moet u dit van te voren doorgeven aan de pedagogisch medewerker. Kinderen worden niet meegegeven aan voor de pedagogisch medewerker onbekende personen. Indien er sprake is van een omgangsregeling, dient een kopie van deze regeling bij het intakegesprek overhandigd te worden. Indien uw kind niet komt op de afgesproken dag(en) verzoekt Kinderopvang Oostenwind dit vóór 08.00 uur te melden. Aan het eind van de schooldag worden de kinderen door de medewerkers van De Rode Bank of door vrijwilligers van school opgehaald. We halen en brengen **geen** kinderen naar en van een schoolreisje.

## **Afmelden via de app**

Indien uw kind niet komt op de afgesproken dag(en) verzoekt Kinderopvang Oostenwind u uw kind(eren) op opvangdagen bij het KDV of de (vakantie/Sport)BSO op de opvangdag vóór 08.00 uur **zelf** via de app te melden. Doet u dit later, of niet zelf, dan vervalt uw tegoed.

## **Artikel 4: Afwezigheidsservice**

Uw kind is geplaatst op vaste dagdelen. Gedurende het jaar kan het voorkomen, dat u op bepaalde dagen niet op de opvang komt vanwege, ziekte vakantie of een andere reden. Het is dan onder voorwaarde mogelijk deze dagen in te halen op een dag(deel) dat uw kind gewoonlijk niet komt. Het is een extra service die Kinderopvang Oostenwind biedt aan haar klanten en dit is altijd op basis van beschikbaarheid. Wanneer u uw kind afwezig (vanwege ziekte, vakantie o.i.d.) meldt, ontvangt u een tegoed voor deze afwezige uren. Dit tegoed kunt u bijhouden en inzien in de app. Het tegoed is tot 6 maanden na afmelding inzetbaar en is ook 6 maanden van te voren beschikbaar. U kunt tot de ochtend voor de opvang aangeven via de app dat uw kind ziek is of afwezig. U kunt met deze extra tegoeden extra dagen aanvragen, zonder dat deze extra gefactureerd worden. U kunt de extra dag tot 3 werkdagen voor de aangevraagde datum via de app aanvragen. Op basis van wettelijke en kwalitatieve normen wordt dan beoordeeld of de aanvraag gehonoreerd kan worden. U krijgt hierover uiterlijk een dag van te voren bericht. Uiteraard kunt u hierover ook altijd contact opnemen met de administratie. De tegoeden zijn per kind en opvangsoort geldig en kunnen niet tegen elkaar uitgewisseld worden.

Een schoolsluitingsdag (o.a. goede vrijdag, de dag na Hemelvaartsdag) valt onder vakantieopvang van de BSO. Kinderen die een vakantieBSO-contract hebben kunnen op de dag dat zij vakantieBSO af nemen gratis gebruik maken van deze opvang. Eventueel kan hiervoor een (vakantie)tegoed ingezet worden. Hier vallen niet de schoolsluitingsdagen onder ivm staking en of calamiteiten Een studiedag van een basisschool valt onder de reguliere (Sport)BSO opvang. Kinderen die voorschoolse opvang op deze dag afnemen mogen de ochtend gratis gebruik maken van de opvang. Kinderen die BSO afnemen kunnen de hele dag gratis gebruik maken van de opvang. Kinderen die op andere dagen opvang afnemen kunnen zich ook aanmelden.

Hiervoor kunnen geen tegoeden ingezet worden, dit wordt altijd extra in rekening gebracht. (zie kopje extra aanwezig).

Incidenteel kan KDV De Rode Bank ook opvang verzorgen wanneer er een schoolsluitingsdag is ivm staking of calamiteit. Deze opvang valt niet onder vakantieopvang.

Dit is een extra service van KDV De Rode Bank en wordt altijd in rekening gebracht. Ook bij nog openstaande tegoeden! De tijden dat een kind al gepland was bij de (Sport)BSO worden uiteraard niet extra in rekening gebracht.

*Het bieden van opvang op studiedagen en schoolsluitingsdagen ivm staking of calamiteit is een extra service van KDV De Rode Bank en is altijd op basis van beschikbaarheid van voldoende pedagogisch medewerkers.* Hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.

### **Extra aanwezig:**

Ook zonder tegoeden kan er één of meerdere extra opvangsdag(en) aangevraagd worden. Ouders dienen dit zelf aan te vragen middels de app en kiezen voor de optie in rekening brengen. Op basis van wettelijke en kwalitatieve normen wordt dan beoordeeld of de aanvraag gehonoreerd kan worden. Indien deze aanvraag gehonoreerd kan worden en u meldt uw kind toch weer af, dan wordt deze dag wel in rekening gebracht, maar behoudt u hiervoor het tegoed.

## **Artikel 5: Aanvang en beëindiging kindplaats**

Een opvangplaats kan per direct beginnen en eindigt één maand na opzegging tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Voorafgaand aan de plaatsing dient de eerste factuur te zijn voldaan. Bij meer dan een maand betalingsachterstand houdt Kinderopvang Oostenwind de mogelijkheid de daadwerkelijke plaatsing per direct te beëindigen. Voor de betaling blijft dan wel de wettelijke opzegtermijn van toepassing.

## **Artikel 6: 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 Kinderopvang Oostenwind 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, wordt er altijd contact met u opgenomen. In geval u niet bereikbaar bent, is het belangrijk dat Kinderopvang Oostenwind 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, zal de eerste zorg uitgaan naar het kind. Vervolgens wordt zo spoedig mogelijk contact met u of de plaatsvervangende personen opgenomen.

## **Artikel 7: Gewenningsperiode**

Voordat uw kind daadwerkelijk wordt opgevangen, vindt er een kennismakingsgesprek plaats op Kinderopvang Oostenwind. Tijdens dit gesprek zullen o.a. afspraken gemaakt worden over de gewennings- periode. Deze zal binnen 1 maand voor aanvangsdatum plaatsing plaatsvinden. De duur van de wenperiode wordt in onderling overleg tussen directie en ouder/verzorger besproken. Zo kunnen u en uw kind kennismaken en vertrouwd raken met de dagelijkse gang van zaken op Kinderopvang Oostenwind.

## **Artikel 8: Pedagogisch beleidsplan**

Kinderopvang Oostenwind heeft haar pedagogische uitgangspunten vastgelegd in een pedagogisch beleidsplan. Dit is te vinden op de website [www.oostenwindraalte.nl](http://www.oostenwindraalte.nl). De diverse protocollen liggen ter inzage op het dagverblijf.

## **Artikel 9: Kind-volg-systeem**

Op Kinderopvang Oostenwind worden het welbevinden en de ontwikkeling van uw kind gevolgd aan de hand van het kindvolgsysteem in Konnect, ons ouderportaal. We volgen de kinderen gedurende de periode van 0 tot 4 jaar aan de hand van de ontwikkelingslijnen 0-4 jaar. Uitgangspunt van deze ontwikkelingslijnen zijn de kaders en leerlijnen van de SLO en de CED. Gedurende een verjaardag van een kind, kan de ouder op gesprek komen om de ontwikkeling en welbevinden van het kind te bespreken. Vanaf 4 jaar wordt het kindvolgsysteem structureel losgelaten, maar kunnen we het systeem als hulpmiddel inzetten om de ontwikkeling(en) van bepaalde kinderen te borgen en te volgen. Een samenvatting van de ontwikkeling van het kind kan, in overeenstemming met ouder, overgedragen worden naar de desbetreffende basisschool.

## **Artikel 10: Voeding en verzorging**

Voedingsproducten worden conform het protocol voeding verstrekt. Op Kinderopvang Oostenwind dienen dieetvoeding zelf te worden meegebracht. Bij het kennismakingsgesprek wordt uitgebreid ingegaan op de voedingsgewoonten van uw kind. Tevens biedt Kinderopvang Oostenwind de mogelijkheid voor kinderen om 's ochtends te ontbijten op Kinderopvang Oostenwind en 's avonds warm te eten.

**Artikel 11: Eigen speelgoed en kleding**

Kinderopvang Oostenwind is niet verantwoordelijk voor het zoekraken en of beschadigen van eigen speelgoed en/of kleding van het kind.

**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 pedagogisch medewerker of de directie praten, dan kunt u daar een afspraak voor maken. Daarnaast worden er een aantal keren per jaar een (algemene) ouderavond georganiseerd; vaak aan de hand van een thema.

**Artikel 13: Klantreactie procedure**

Alle klantreacties worden door Kinderopvang Oostenwind geregistreerd. Uw reactie kunt u schriftelijk richten aan de directie van Kinderopvang Oostenwind. De directie zorgt ervoor dat u binnen drie weken een antwoord heeft.

**Artikel 14: Privacy**

Kinderopvang Oostenwind heeft een privacyreglement opgesteld voor al haar werknemers en klanten. Bij de start van de opvang krijgt u als ouder ook een document waarin u kunt aangeven hoe Kinderopvang Oostenwind om moet gaan met de gegevens van u en uw kinderen. In het kader van de kindbegeleiding wordt soms ook gebruik gemaakt van video-opnames van een individueel persoon. In zo'n geval zal Kinderopvang Oostenwind vooraf toestemming vragen aan de ouders. Bij het gebruikmaken van video-opnames wordt altijd het privacyreglement in acht genomen en de opnames worden alleen intern gebruikt en na gebruik gewist. Daarnaast is het voor ouders niet toegestaan om zelf video-opnames te maken. Op de app, social media sites van Kinderopvang Oostenwind en op de internetsite kunnen ook foto's van kinderen worden geplaatst. Met het plaatsen van die foto's wordt zorgvuldig omgegaan. Er zullen geen foto's worden geplaatst van kinderen, waarvan de ouders te kennen hebben gegeven hier geen prijs op te stellen.

**Artikel 15: Veiligheid**

Kinderopvang Oostenwind heeft een ontruimingsplan. Er is altijd minimaal één tot bedrijfshulpverlener geschoolde medewerker aanwezig. Ook is er volgens de wet IKK altijd minimaal één tot KinderEHBO geschoolde medewerker aanwezig. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het veiligheids- en gezondheidsbeleidsplan wat jaarlijks door de GGD gekeurd wordt.

**Artikel 16: Hygiëne**

Kinderopvang Oostenwind voert haar hygiënebeleid uit conform de landelijke richtlijnen.

**Artikel 17: Betalingsvoorwaarden**

De betaling vindt plaats via automatische incasso. Alle producten worden waar mogelijk maandelijks vooraf gefactureerd op de 1<sup>e</sup> werkdag van een maand. Om de opvang te starten dient de eerste factuur te zijn voldaan. Indien er meer dan één maand betalingsachterstand is behoudt Kinderopvang Oostenwind het recht op de opvang per direct eenzijdig te beëindigen. In sommige gevallen is het mogelijk dat er administratiekosten in rekening gebracht worden.

**Artikel 18: Annuleren**

De ouder kan de overeenkomst annuleren in de periode tussen de ingangsdatum van de overeenkomst en de aanvangsdatum van de opvang. Hiervoor is de ouder annuleringskosten verschuldigd ten hoogte van de kosten gebaseerd op de opzegtermijn van 1 maand.

**Artikel 19: Wet IKK**

Kinderopvang oostenwind voert haar beleid uit conform de landelijke eisen gebaseerd op de wet IKK.

**Artikel 20: Klachtenprocedure**

Bent u het niet eens met het gevoerde beleid op Kinderopvang Oostenwind of heeft u een klacht dan doet u er verstandig aan het [Klachtenloket Kinderopvang](#) in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Kinderopvang Oostenwind is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

**Algemeen**

Het is niet toegestaan te roken op de Kinderopvang Oostenwind. Huisdieren dienen aangelijnd buiten de hekken van Kinderopvang Oostenwind te verblijven.