

ORGANISATIE



REGELEMENT KDV / BSO HOPPAS 2024

Overzicht wijzigingen / evaluaties

Versienummer: **Datum:** **Wat is er gewijzigd:**

1.0	25-11-2021	Vastgesteld regelement.
2.0	27-10-2022	Evalueren en bijstellen regelement.
2.1	07-11-2022	Aanvulling op 40 (school)weken en aanvulling op ruilen / tegoeden
2.2	21-11-2022	Aanvulling beëindiging opvang
2.3	01-12-2022	Aanpassing 'betaling van de dienstverlening' en 'bijzondere omstandigheden'
3.0	19-10-2023	Aanpassing opvangtijd, peutermonitor, TSO
3.1	30-10-2023	Tekstuele aanpassingen
3.2	06-12-2023	Document vastgesteld, met akkoord OC.

Inleiding

Voor wie?

Dit document is bestemd voor klanten (ouders) en medewerkers van HOPPAS Kinderopvang.

Waarom?

Dit document is een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van HOPPAS, die bij de plaatsing van een kind van toepassing zijn.

Wat is de inhoud?

Dit document geeft duidelijkheid over de wijze waarop HOPPAS de kinderopvang georganiseerd heeft.

Inhoudsopgave

Overzicht wijzigingen / evaluaties.....	2
Inleiding	3
Voor wie?.....	3
Waarom?	3
Wat is de inhoud?.....	3
Opvangtijden	4
Kids Konnect	4
Peutermonitor	5
Vervoer	5
Ziek	5
Aansprakelijkheid	6
Betaling van de dienstverlening	7
Tussenschoolse opvang (TSO)	8
Bijzondere omstandigheden	8
Ruilen / tegoed	9
Extra dagdelen.....	9
Flexibele opvang.....	10
Beëindiging opvang	10
Algemene voorwaarden	10

Opvangtijden

HOPPAS Kinderopvang biedt vijf dagen per week kinderopvang aan. Op deze dagen zijn er standaard blokken gedefinieerd. Er kan afgeweken worden van standaarden.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing:

- Standaardpakket (40 (school)weken of 52 weken) kinderdagverblijf betreft het volgende:

# Ochtend	van 7:30 tot 13:00 uur	(5,5 uur)
# Peutergroepochtend	verschillende tijden per locatie	(3,5 uur)
# Middag	van 13:00 tot 18:30 uur	(5,5 uur)
# Hele dag	van 7:30 tot 18:30 uur	(11 uur)

- Standaardpakket buitenschoolse opvang (BSO) betreft het volgende:

Schoolweken

# VSO	van 7:30 tot 8:30 uur	(1 uur)
# TSO	per keer	
# BSO	na schooltijd tot 18:30 uur	

Vakantieweken

# Ochtend	van 7:30 tot 13:00 uur	(5,5 uur)
# Middag	van 13:00 tot 18:30 uur	(5,5 uur)
# Hele dag	van 7:30 tot 18:30 uur	(11 uur)

Met betrekking tot de vakantieopvang voor de BSO betreft het altijd de vakanties die horen bij de scholen waarvoor de BSO de opvang aanbiedt. Op locaties waarbij de BSO voor meerdere scholen de opvang aanbiedt kan het voorkomen dat er meerdere vakantieprogramma's zijn (bijvoorbeeld in Dussen). Standaard zijn er 12 weken vakantie per jaar, zoals vastgesteld door het ministerie van OCW.

Afwijkingen op het bovenstaande zijn:

- Vervroegde opvang vanaf 6.45 of 7.00 uur
- Flexibele opvang per uur (BSO) per willekeurig uur

Flexibele opvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar wordt enkel geboden op locatie Waardhuizen.

Let op: tarieven voor flexibele opvang liggen hoger dan standaard tarieven.

HOPPAS Kinderopvang gaat er vanuit dat kinderen door hun eigen ouders / verzorgers worden opgehaald. Wanneer iemand anders de kinderen ophaalt, dan moet dit specifiek worden doorgegeven.

Kids Konnect

HOPPAS Kinderopvang werkt met een communicatieplatform van Kids Konnect. Dit ouderportaal geeft HOPPAS Kinderopvang de mogelijkheid om ouders te informeren en te bevragen met in achtneming van de privacyregels.

Ouders geven ook toestemming voor allerlei zaken via dit platform. Deze toestemmingen zijn bindend. Sommige thema's kunnen door ouders meerdere keren gewijzigd worden. Andere slechts eenmalig via het portaal en daarna alleen door contact per mail (info@hoppas.nl) met de afdeling kindplanning. Het kan ook zo zijn dat, ondanks de toestemming, de pedagogisch medewerkers ouders vragen om een beschrijving van een expliciete toestemming op het groepslogboek (bv. bij medicijn gebruik).

Het groepslogboek van het ouderportaal is alleen bedoeld om de voortgang van de opvang te bespreken tussen ouders en pedagogisch medewerkers. Er kunnen geen dagen afgemeld worden, extra dagen aangevraagd worden of ruildagen geregeld worden. Nieuwsberichten, facturen, jaaropgaven en dergelijke worden via het ouderportaal met ouders gedeeld.

Zes weken voordat de opvang start, ontvangen ouders de inloggegevens van het ouderportaal. Deze worden ontvangen op de emailadressen waarmee de ouders zich hebben ingeschreven. Het ouderportaal is ingesteld op basis van de voorwaarden waar de dienstverlening aan moet voldoen. Deze zijn terug te vinden in de algemene voorwaarden en dit reglement.

Peutermonitor

Op verschillende locaties wordt Voor- en Vroegschool Educatie (VVE) aan kinderen van 2,5 tot 4 jaar geboden. Dit wordt deels gesubsidieerd door de gemeente. De peutermonitor is een systeem waarin alle peuters geregistreerd staan en wat AVG-technisch goed beveiligd is, mede omdat het BSN-nummer van de peuter hierin vermeld staat. In dit systeem registreert HOPPAS alle peuters met en zonder een VVE-indicatie. Ook de gemeente en de GGD (consultatiebureau) werken in dit systeem. De peutermonitor geeft inzicht in de toeleiding van de peuters met een VVE-indicatie, maar is ook een verantwoording voor de gemeentelijke subsidie.

Vervoer

HOPPAS Kinderopvang draagt zorg voor het op een veilige manier verplaatsen van kinderen. Dit kan te voet, fiets, auto en elektrische voertuigen zoals met bakfietsen of met de BSO-bus. Ouders geven automatisch toestemming voor het vervoeren van de kinderen. In het ouderportaal kan deze toestemming aangepast worden.

HOPPAS Kinderopvang verzorgt het vervoer van school naar de buitenschoolse opvanglocatie. Elke school is gebonden aan zijn eigen opvanglocatie. Met betrekking tot Voor Schoolse Opvang (VSO) en Tussen Schoolse Opvang (TSO) kan HOPPAS er ook voor zorgdragen dat de kinderen op school gehaald/gebracht worden.

In vakanties zorgt HOPPAS voor een activiteitenprogramma per locatie. Het komt regelmatig voor dat kinderen activiteiten buiten de eigen locatie aangeboden krijgen. HOPPAS zorgt in dat geval voor vervoer.

Voor kinderen, waarvoor bijzondere omstandigheden nodig zijn (bv. stoelverhoging), kan HOPPAS Kinderopvang een beroep doen op de ouders om hiervoor zorg te dragen. Als ouders geen toestemming geven voor het vervoer van de kinderen, of niet akkoord gaan met het vervoersmiddel zijn ouders zelf verantwoordelijk voor de verplaatsing van de kinderen.

Ziek

HOPPAS Kinderopvang biedt professionele opvang aan uw kinderen, zodat u met een goed gevoel kunt gaan werken. Echter, uw kind is niet alleen. Omwille van de kwaliteit voor de hele groep zijn er regels en verwachtingen omtrent zieke kinderen en kinderen die ziek worden tijdens de opvang.

Indien uw kind ziek is, kunt u met de dagopvang overleggen over het eventueel brengen van uw zieke kind. Kinderen met meer dan 38,5 graden koorts mogen niet gebracht worden. Als de ouder het kind

paracetamol heeft gegeven, vlak voordat deze naar de opvang is gekomen, is het belangrijk dat de pedagogisch medewerkers geïnformeerd worden. De pedagogisch medewerkers kunnen dan een betere inschatting maken van de situatie van het kind.

Kinderen, die ziek worden tijdens de opvang (bv. meer dan 38,5 graden koorts of meer dan vijf diarreebroeken) moeten direct worden opgehaald. De uren kunnen niet worden ingehaald en worden wel berekend. Deze regel geldt uiteraard ook als een kind ziek thuis is.

Pedagogisch medewerkers zijn niet medisch geschoold en mogen geen medicijnen verstrekken. Alleen na toestemming op het ouderportaal en met een duidelijke omschrijving van de handeling in het groepslogboek en medicijnen met originele verpakking en de bijsluiters kunnen medicijnen gegeven worden. Dit geldt ook voor paracetamol en ook als een kind meerdere soorten medicatie gebruikt.

Als pedagogisch medewerkers ouders verzoeken om met het kind naar de huisarts te gaan, zijn ouders verplicht deze te bezoeken voor het volgende opvangmoment. Dit is noodzakelijk voor de pedagogisch medewerkers om eventueel andere ouders te informeren over heersende (kinder-) ziektes.

In geval van nood kunnen pedagogisch medewerkers handelen zonder specifieke toestemming van ouders in het belang van het kind. De organisatie zorgt ervoor dat de pedagogisch medewerkers regelmatig geschoold worden in (kinder)EHBO en/of BHV.

Wanneer een kind langer dan twee dagen in het ziekenhuis verblijft en de daaraan verbonden herstelperiode, waardoor het kind niet naar de opvang kan komen, dan worden de helft van de opvanguren omgezet naar een tegoed. U kunt dit aanvragen via kindplanning (info@hoppas.nl). Belangrijk is dat u dit zo spoedig mogelijk doorgeeft per mail. Achteraf kunnen we dit niet meer verwerken.

Aansprakelijkheid

HOPPAS Kinderopvang biedt een leuke, uitdagende en veilige opvangplek. Er kunnen echter zaken voorkomen waarvoor de ouder wellicht iemand aansprakelijk wil stellen. In dat geval gelden de volgende zaken:

- HOPPAS heeft voor de gevallen dat zij ten tijde van de opvang aansprakelijk gesteld kan worden, een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid alsmede ongevallen afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij HOPPAS werkzame personeel en gastouders.
- Kinderen wordt aangeleerd om hun spullen in de tas op te ruimen of aan de kapstok te hangen, nadat het niet meer gebruikt wordt. HOPPAS is niet aansprakelijk voor het kwijtraken of verliezen van spullen of kleding van de kinderen. Nadrukkelijk (dure) zaken zoals mobiele telefoons, spelcomputers etc. horen kinderen niet mee te nemen naar een BSO en is geheel op eigen risico.
- HOPPAS is niet aansprakelijk voor materiële schade aan bijvoorbeeld kleding of schoeisel tijdens de opvangtijden.
- Indien HOPPAS aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekering van HOPPAS wordt gedekt c.q. uitgekeerd.
- Er geldt standaard een eigen risico van € 250,00.
- Kinderen die bij anderen schade berokkenen zijn zelf aansprakelijk voor deze schade. HOPPAS Kinderopvang verwacht van ouders dat zij hier aan meewerken. Pedagogisch medewerkers zijn bepalend bij het inschatten van de situatie en aansprakelijkheid.

Betaling van de dienstverlening

HOPPAS Kinderopvang levert diensten aan ouders. Tegenover deze dienstverlening staat een redelijke betaling binnen een gestelde termijn. HOPPAS hanteert bovendien de volgende voorwaarden:

- De ouder betaalt de factuur vooraf (bv. 24 januari wordt betaald voor opvang in de maand februari), daar de kinderopvangtoeslag ook vooraf uitgekeerd wordt.
- De betaling van de maandelijks verschuldigde bedragen geschiedt standaard middels een machtiging tot automatische incasso. Ouders tekenen hiervoor bij het accepteren van het contract.
- De factuur van de dienstverlening wordt in het ouderportaal aan ouders beschikbaar gesteld na de 20^{de} van de aankomende maand.
- De incasso vindt bij vooruitbetaling plaats rond de 25^{ste} van elke maand met uitzondering van TSO.
- Bij de facturatie van een 40 weken contract wordt het gemiddelde bedrag berekend over 12 maanden. U betaalt elke maand hetzelfde bedrag.

Indien de betaling:

- niet via een automatische incasso plaats vindt of
- als deze niet is gelukt of
- als deze wordt gestorneerd

is de contractant verplicht zelf zorg te dragen voor de betaling via het bankrekeningnummer vermeld op de factuur van HOPPAS te Almkerk onder vermelding van het debiteur- en factuurnummer.

- Per gestorneerde incasso kan HOPPAS Kinderopvang € 7,50 herinneringskosten in rekening brengen.
- Bij een tweede herinnering van een openstaande factuur brengt HOPPAS Kinderopvang € 40,- herinneringskosten in rekening en de automatische incasso wordt stopgezet.

De volgende facturen worden dus niet meer automatisch geïncasseerd en HOPPAS Kinderopvang rekent per factuur € 7,50 administratiekosten extra.

Na twee herinneringen én een aanmaning besteedt HOPPAS Kinderopvang de openstaande facturen uit aan een incassobureau. De incassokosten en eventuele meerkosten worden doorberekend aan de contractant.

De gehanteerde betalings-/herinneringstermijnen zijn:

Bij facturatie ZONDER automatische incasso:

- 1e herinnering 15 dagen na factuurdatum + € 7,50 herinneringskosten
- 2e herinnering 22 dagen na factuurdatum + € 40,00 herinneringskosten
- Aanmanen 7 dagen na 2e herinnering

Na de aanmaning is er nog een termijn van 15 dagen om de factuur alsnog te voldoen. In deze fase schakelen wij een incassobureau in en wordt de opvang beëindigd.

Bij facturatie middels automatische incasso:

De termijnen bij de gestorneerde incasso's zijn als volgt:

- 1e herinnering direct na constatering
- 2e herinnering 7 dagen na 1e herinnering + € 7,50 herinneringskosten
- Aanmanen 7 dagen na 2e herinnering + € 40,00 herinneringskosten

Na aanmaning is er nog een termijn van 15 dagen om de factuur alsnog te voldoen. In deze fase schakelen wij een incassobureau in en wordt de opvang stopgezet.

Het jaaroverzicht wordt jaarlijks éénmalig verstrekt via het ouderportaal.

Niet gebruikte flexibele dagen vervallen direct na beëindiging van het contract en aan het einde van het kalenderjaar.

Tussenschoolse opvang (TSO)

TSO wordt achteraf gefactureerd op basis van (opgegeven) aanwezigheid. TSO kan tot 10.00 uur van de betreffende dag afgezegd worden, waarna deze niet wordt berekend. Als er extra TSO wordt aangevraagd tegen het hoge tarief en deze wordt daarna geannuleerd, dan wordt het normale tarief gecrediteerd. Hierdoor kost de extra TSO ondanks de afzegging dus nog bijna 50 cent.

Bij TSO, die afgenomen wordt, maar niet is aangemeld (of pas na 10.00 uur op de betreffende dag), worden er € 7,50 gefactureerd.

Bijzondere omstandigheden

Als een geplaatst kind, zonder opgave van redenen, vier weken of langer afwezig is, kan HOPPAS een ander kind voor dit kind plaatsen. Onverminderd de verschuldigdheid van de betaling van het overeengekomen tarief. HOPPAS is alsdan bevoegd de overeenkomst tot kinderopvang met onmiddellijke ingang stop te zetten.

HOPPAS restitueert geen gelden indien tijdelijk niet voldaan kan worden aan de in deze overeenkomst genoemde dienstverlening in geval van overmacht (bv. brand, staking, misdrijf, e.d.), mits HOPPAS al het mogelijke heeft gedaan om deze overmacht situatie te voorkomen, dan wel ten spoedigste op te heffen.

Vaste opvangdagen die op een sluitingsdag van HOPPAS vallen (bijv. feestdagen) worden automatisch via een tegoed in het ouderportaal gecompenseerd. (Dit is alleen van toepassing bij de 52 weken contracten. Flexibele contracten en 40 weken contracten krijgen geen vergoeding.) Op Goede Vrijdag en de vrijdag na Hemelvaart zijn de 40 weken groepen gewoon geopend.

Studiedagen, stakingsdagen, onverwachte sluitingsdagen van school en andere momenten waarop HOPPAS Kinderopvang buiten de reguliere tijden opvang aanbiedt, moeten door ouders als extra dag(deel) afgenomen worden.

HOPPAS verzorgt de opvang van de kinderen. Echter met specifieke leeftijden komen ook meer verantwoordelijkheden voor kinderen. We leren ze kruipen, lopen, springen en dergelijke. We leren ze snijden met een mes en werken met gereedschap. We leren ze alleen spelen, we leren ze fietsen en we leren ze verantwoordelijkheid (in het verkeer). Zelfstandigheid en zelfredzaamheid zijn onderwerpen waarbij pedagogisch medewerkers juist meer of juist minder zicht op de kinderen hebben. Vanaf zeven jaar mogen kinderen bijvoorbeeld alleen binnen en/of buiten het hek spelen (als de ouders toestemming geven). Pedagogisch medewerkers zien op zo'n moment ook niet alles, wel is er regelmatig controle en is de veiligheid conform de verantwoordelijkheid en zelfstandigheid van de kinderen. Ouders stemmen er mee in dat er specifieke veiligheidsrisico's zijn die horen bij de ontwikkeling van het individu. HOPPAS kan niet aansprakelijk gesteld worden bij beschadiging van eigendommen van het kind (bv. kleding).

HOPPAS Kinderopvang kan per jaar enkele sluitingsdagen hebben. Deze worden in overleg met de oudercommissie vastgesteld. Ouders worden hier tijdig (begin van het nieuwe jaar of vier maanden van te voren) van op de hoogte gebracht.

Ruilen / tegoed

Ruilen is een gunst en geen recht.

HOPPAS Kinderopvang zal zo veel als mogelijk meewerken om diensten met elkaar te ruilen om ouders zo goed mogelijk te faciliteren. Wel gelden er regels bij ruilen die er zijn om voor alle ouders hetzelfde speelveld te creëren.

Bij HOPPAS Kinderopvang kunnen ouders met een contract met vaste dagen voor 40 weken of 52 weken gebruik maken van de service ruilen.

De volgende regels worden gehanteerd bij ruilen en inzetten van tegoeden:

- Ruilen van dagen kan alleen als het aantal aanwezige kinderen én het aantal pedagogische medewerkers op de groep dit toelaat.
- Ruilen is een kosteloze service als dit minimaal één week van te voren doorgegeven wordt (via het ouderportaal). Een ruiling kan plaatsvinden mits de personele bezetting en groeps grootte het toelaten.
- Ruilen kan alleen 30 dagen voor of na de ruildatum. Is er in de periode geen opvangwens van de ouder, dan kunnen deze opvanguren omgezet worden naar tegoeduren.
- Ruilingen zijn persoonsgebonden. U kunt een niet opgenomen opvang-dag van een van uw kinderen niet inzetten voor een ruil dag t.b.v. een broertje/zusje.
- Eenmaal geruilde dagen kunnen niet teruggenomen of aangepast worden.
- Ruilen kan niet met terugwerkende kracht, kan niet naar een dag in het verleden en het kan niet op de dag zelf (geregeld worden).
- Wanneer een kind normaal gesproken mee gaat naar een betaalde activiteit (bv. zwemles) en nu een ruildag inzet, dan worden de kosten van de activiteit in rekening gebracht. Dit wordt vooraf gecommuniceerd.
- Tegoeden kunnen binnen het kalenderjaar ingezet worden.
- Voor flexibel opvang geldt dat wanneer deze minimaal één maand voor datum geannuleerd wordt, de opvang kosteloos uit de planning wordt gehaald. Bij annulering binnen een maand van de datum van opvang worden de kosten wel in rekening gebracht.

Wij streven een snelle terugkoppeling op ruilverzoeken na. Soms is intern overleg nodig, waardoor dit niet lukt. Wij vragen om uw begrip.

Het is niet mogelijk om tegoeden of ruilingen te laten crediteren.

Extra dagdelen

Extra dagdelen aanvragen is een mogelijkheid die we ouders met een contract voor 40 of 52 weken opvang bieden, mits de groeps grootte het toelaat. HOPPAS Kinderopvang zal actief meedenken in mogelijkheden en oplossingen om aan de opvangvraag te voldoen. Wel zijn er de volgende voorwaarden:

- Ouders kunnen extra dagen / dagdelen aanvragen via het ouderportaal tot een dag voor de opvang. Extra dagen kunnen via de agenda van het ouderportaal aangevraagd worden.
- Extra dagen die verder dan 30 dagen in de toekomst aangevraagd worden komen, eerst op de wachtlijst tot 30 dagen voor de benodigde opvang.
- Eenmaal extra geplande dagen kunnen niet terug genomen of aangepast worden binnen 30 dagen van de geplande opvangdag.

Flexibele opvang

Flexibele opvang is een service die HOPPAS Kinderopvang biedt aan haar ouders die met wisselende opvangdagen te maken hebben.

Op een aantal locaties binnen HOPPAS wordt flexibele opvang BSO geboden. Locatie Waardhuizen biedt flexibele opvang aan kinderen van 0 tot 4 jaar. Hier gelden de volgende regels voor:

- Er worden tot 30 dagen in de toekomst plaatsen vrij gehouden op de groepen 0 tot 4 jaar en BSO voor flexibele contracten.
- Flexibele contracten dienen zo spoedig mogelijk doorgegeven te worden. Opvangdagen die minder dan 30 dagen in de toekomst liggen kunnen niet gegarandeerd ingepland worden.
- Eenmaal vastgelegde dagen kunnen niet meer geruild of geannuleerd worden als de dag binnen 30 dagen in de toekomst valt.

Beëindiging opvang

Het kan zijn dat de opvang vanuit HOPPAS stopgezet gaat worden. In dergelijke situaties hebben er diverse gesprekken met ouders plaatsgevonden. Redenen om de opvang vanuit HOPPAS stop te zetten zijn:

- Opvang is niet passend bij het kind.
- Het kind is een gevaar voor zichzelf.
- Het kind is een gevaar voor andere kinderen.
- Het kind toont stelselmatig gedrag wat niet passend is binnen de kinderopvang.
- Bij openstaande facturen van drie maanden of meer.

Een dergelijk besluit wordt, na overleg met de locatie, pedagogisch coach en manager kinderopvang, door de directie genomen.

Algemene voorwaarden

Naast dit reglement zijn de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse Opvang van groot belang. De contractant is geïnformeerd dat de Algemene Voorwaarden op de website staan. Hierdoor heeft deze hiervan kennis genomen en heeft zich daarmee akkoord verklaard op het moment dat het contract van plaatsing van een kind ondertekend is.