



REGLEMENT KINDEROPVANG ZEEUWS-VLAANDEREN VOOR DAGOPVANG EN BUITENSCHOOLSE OPVANG 2024

Dit reglement is een aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang. Het reglement ingaand op 1 januari 2023 komt hiermee te vervallen.

Inhoudsopgave

<u>Artikel</u>	<u>Pagina</u>
1. Begripsbepaling	1
2. Organisatie dagopvang en buitenschoolse opvang	2
3. Plaatsings- en reserveringsbeleid	2
4. Tarieven en tariefwijzigingen	3
5. Betaling	4
6. Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst	5
7. Bereikbaarheid ouders	5
8. Openingstijden	5
9. Brengen en halen	6
10. Afwezigheid	7
11. Wat neemt uw kind mee en wat levert KOZV	7
12. Het welzijn van uw kind	7
13. Ziekte	8
14. Vaccinaties	8
15. Aansprakelijkheid	8
16. Protocollen	8
17. Traktaties	8
18. Informatievoorziening	8
19. Medezeggenschap ouders/verzorgers	8
20. Klachten en klachtencommissie	9
21. Privacy	9

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit Reglement verstaan we onder:

KOZV: Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen in Terneuzen.

De ouder/verzorger: degene die een overeenkomst voor kinderopvang sluit met KOZV.

De overeenkomst: de overeenkomst tussen KOZV en de ouder/verzorger, waarin staat op welke dagdelen kinderopvang geleverd wordt.

De kinderopvangvoorziening: de door KOZV geëxploiteerde ruimten voor kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang.

Dagopvang: de verzorging en begeleiding in een kinderdagverblijf van kinderen van nul jaar oud tot het tijdstip waarop zij op de basisschool worden toegelaten.



Buitenschoolse opvang: de verzorging en begeleiding in een centrum buitenschoolse opvang van kinderen van vier jaar oud tot en met het twaalfde jaar ofwel t/m groep 8 van de basisschool.

Dagdelen: de dagen en de dagdelen van het contractjaar op welke het kinderdagverblijf en het centrum voor buitenschoolse opvang open is.

Stamgroep: een vaste groep kinderen in een passend ingerichte groepsruimte.

Stamgroepsruimte: de ruimte waar de kinderen het grootste gedeelte van de op te vangen tijd aanwezig zijn.

Artikel 2 Organisatie dagopvang en buitenschoolse opvang

1. Kinderen in de leeftijd van 8 weken tot 4 jaar worden opgevangen in het kinderdagverblijf. Kinderen in de leeftijd van 4 jaar tot einde basisschoolleeftijd worden opgevangen in de buitenschoolse opvang. In een aantal kinderopvangvoorzieningen wordt kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang gecombineerd in één groep aangeboden.
2. Als de bezetting dit toelaat, kan een kind eventueel tot twee maanden na de 4^e verjaardag op het kinderdagverblijf blijven. KOZV beoordeelt in overleg met de ouders of dit mogelijk is.
3. Als KOZV dit wenselijk acht, kunnen groepen samengevoegd worden. Dit is afhankelijk van de bezetting.
4. KOZV deelt de ouder/verzorger en het kind mee tot welke stamgroep het kind behoort en welke beroepskrachten aan deze groep zijn verbonden.
5. Aan een kind ouder dan een jaar worden ten hoogste drie vaste beroepskrachten toegewezen, aan kinderen jonger dan een jaar ten hoogste twee. Daarvan is per dag ten minste één beroepskracht werkzaam in de groep van het kind (uitgezonderd bij vakantie en ziekte). Deze beroepskrachten zijn tevens aanspreekpunt voor de ouders/verzorgers van het kind. Ook heeft ieder kind een mentor. Voor de opvang start wordt u verteld wie de mentor wordt van uw kind. In het ouderportaal kunt u zien wie de mentor van uw kind is.
6. Een kind maakt gedurende de week gebruik van ten hoogste twee verschillende stamgroepsruimtes.
7. Lid 4, 5 en 6 zijn niet van toepassing op kinderen die gebruik maken van opvang op dagen die per week verschillen (flexibele opvang).
8. Voorafgaand aan de definitieve plaatsing van het kind op het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang groep bestaat de mogelijkheid om kosteloos twee dagdelen te wennen (conform de overeenkomst). Deze dagdelen worden in overleg met de pedagogisch medewerkers ingepland.

Artikel 3 Plaatsings- en reserveringsbeleid

1. KOZV zal ieder door of namens de ouder/verzorger voorgedragen kind toelaten tenzij het voorgedragen kind, gelet op de bevoegdheid van het personeel, niet mag worden toegelaten.
2. Bij dagopvang dient men gemiddeld minimaal twee dagdelen per week af te nemen. De minimale afname bij buitenschoolse opvang is één keer per week, dan wel bij flexibele opvang 40 dagdelen per jaar. Bij wijziging van dagdelen of een aanvraag voor meer of minder gebruik dient een termijn van één maand in acht genomen te worden.
3. Het aantal overeengekomen dagdelen wordt aan de ouder/verzorger geleverd voor onmiddellijk gebruik of wordt voor hem gereserveerd. Indien de ouder/verzorger geen of niet volledig gebruik maakt van de gereserveerde dagdelen is niettemin de volledige prijs voor die plaats verschuldigd. Niet gebruikte dagdelen vervallen aan het eind van het kalenderjaar.



4. Indien (bij bso) alleen in de schoolvakanties gebruik gemaakt wordt, is de minimale afname 10 vakantiedagdelen per jaar, te verdelen over de schoolvakanties.
5. De reservering van buitenschoolse opvang in de schoolweken is op basis van 40 schoolweken. De reservering per week wordt vermenigvuldigd met 40 (schoolweken) en berekend over 12 gelijke termijnen, zijnde de maanden van het jaar. De reservering bij flexibele opvang, wordt gereserveerd per 4 weken en vermenigvuldigd met 10 (4 x 10 weken) en gedeeld door 12, om zo ook over 12 gelijke termijnen door te berekenen.
Indien de opvang stopt aan het einde van het schooljaar, worden de termijnen berekend naar rato van het aantal schoolweken.
6. Op de dagopvang is vaste opvang gedurende 52 weken, 48 weken of gedurende 40 schoolweken mogelijk. Bij opvang gedurende 48 weken kan gekozen worden voor vier vastgestelde vakantieweken of voor vier zelf te kiezen vakantieweken.
Bij vastgestelde vakantieweken stelt KOZV jaarlijks voor 1 november de 48 opvangweken voor het jaar er na vast. In 2024 zijn de vier vakantieweken de tweede week van de meivakantie, week drie en vier van de zomervakantie en de eerste week van de kerstvakantie
Indien u vaste opvang gedurende 48 weken met zelf te kiezen vakantieweken afneemt betaalt u hiervoor een toeslag van 2%. U dient voor 31 maart van het betreffende jaar de vier vakantieweken door te geven aan de groep. Als uw contract in de loop van het jaar in gaat of stopt worden de vier vakantieweken naar rato berekend.
Flexibele opvang is beperkt beschikbaar. Voor opvang gedurende 40 weken (niet schoolweken) en voor flexibele opvang is een toeslag van 4% van toepassing. Flexibele opvang dient u via het ouderportaal te reserveren.
7. Algemeen erkende feestdagen zijn verrekend in de prijs. Een uitzondering geldt voor Hemelvaartsdag en tweede Pinksterdag. Gereserveerde dagdelen voor deze twee dag(en) worden gecrediteerd.
8. Indien er vakantiedagdelen zijn gereserveerd bij de buitenschoolse opvang dient u minimaal zes weken voor aanvang van de betreffende vakantie uw reservering door te geven. Aanvragen voor vakantieperiodes dienen voor de hele vakantie tegelijk ingevoerd te worden, ook wanneer de totale periode van de vakantie in meer dan één maand valt.
Aangevraagde dagdelen die geannuleerd worden voor de uiterste inleverdatum worden niet in mindering gebracht op het tegoed.
Ouders/verzorgers worden hierover via het ouderportaal geïnformeerd. Bij te late aanmelding bestaat het risico dat het kind niet geplaatst kan worden.
9. Wijziging van dagdelen is mogelijk per de 1^e en per de 16^e van de maand. De wijziging dient minimaal 1 maand van tevoren aangevraagd te worden bij de afdeling klantcontact van KOZV. Indien de wijziging een uitbreiding van het aantal dagdelen betreft, kan KOZV ermee akkoord gaan om de wijziging eerder te laten ingaan mits dit mogelijk is.
10. Indien flexibele opvang wordt afgenomen, dient het rooster uiterlijk de 15^e van de maand voorafgaand ingeleverd te worden via het ouderportaal.
Het rooster voor dagopvang tijdens de schoolvakanties zoals gevolgd op de basisscholen in Zeeuws-Vlaanderen, dient minimaal een maand voor aanvang van de betreffende vakantie ingeleverd te worden.
Aanvragen voor vakantieperiodes dienen voor de hele vakantie tegelijk ingevoerd te worden, ook wanneer de totale periode van de vakantie in meer dan één maand valt.
Aangevraagde dagdelen die geannuleerd worden voor de uiterste inleverdatum worden niet in mindering gebracht op het tegoed.
11. Bij flexibele opvang kunt u de dagdelen gedurende het kalenderjaar flexibel inzetten. Niet gebruikte dagdelen komen aan het eind van het jaar te vervallen.
12. Bij beëindiging van de overeenkomst buitenschoolse opvang en kinderdagverblijf komen niet gebruikte dagdelen te vervallen.
13. Het is mogelijk om tegen betaling extra dagdelen of verlengde opvang af te nemen. Dit dient minimaal 1 week van tevoren aangevraagd te worden. Latere aanvragen worden beoordeeld naar de groepsgrootte en de personeelsbezetting. De pedagogisch medewerkers beoordelen of dit



mogelijk is. Extra dagdelen worden verrekend via de factuur. Voor afname van verlengde opvang kan tegoed gekocht worden bij Klantcontact. Het is ook mogelijk om verlengde opvang op te nemen in het contract.

14. Bij inschrijving voor een tweede of volgend kind uit een gezin geldt een voorrangregeling van plaatsing indien er andere kinderen uit hetzelfde gezin al geplaatst zijn in een kinderopvang voorziening.
Bij inschrijving voor de buitenschoolse opvang geldt een voorrangregeling indien de ouder/verzorger gebruik maakt van het kinderdagverblijf.
Inschrijven is mogelijk vanaf de tweede zwangerschapsmaand voor kinderdagverblijven en vanaf drie jaar voor de buitenschoolse opvang.
15. Een kind wordt in beginsel geplaatst op de BSO-vestiging waarbij de basisschool van het kind is ingedeeld.
16. Bij verhuizing naar een andere basisschool wordt het kind overgeplaatst naar de BSO-vestiging waarbij de nieuwe school van het kind is ingedeeld.
17. KOZV streeft ernaar bij plaatsingen zoveel mogelijk rekening te houden met wensen van ouders/verzorgers, maar behoudt zich het recht voor om een kind te plaatsen in een andere vestiging dan door de ouders/verzorgers gewenst is.

Artikel 4 Tarieven en tariefswijziging

1. De prijs voor opvang voor het komende kalenderjaar wordt voor 23 november van het lopende kalenderjaar schriftelijk meegedeeld aan de ouder/verzorger. De prijs voor opvang kan tussentijds worden verhoogd. De ouder/verzorger wordt hiervan minimaal een kalendermaand vermeerderd met een week van tevoren op de hoogte gebracht.
2. De basisprijs van opvang is minimaal gelijk aan de maximum uurprijs zoals vastgesteld door de overheid. De basisprijs kan hoger zijn dan de maximum uurprijs indien dit voor de exploitatie van KOZV nodig is.
3. Bij afwezigheid en bij sluiting van het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang op algemeen erkende feestdagen met uitzondering van Hemelvaartsdag en tweede Pinksterdag vindt geen verrekening in het maandbedrag plaats.
In bijzondere situaties wijken we hier van af:
 - Bij ziekte worden vanaf de derde ziektedag (de derde gereserveerde dag) van uw kind geen gereserveerde dagdelen in rekening gebracht. U kunt tegoed i.v.m. ziekte aanvragen d.m.v. een email naar klantcontact@kinderopvangzvl.nl. Tegoed i.v.m. ziekte is gedurende het hele kalenderjaar geldig en vervalt aan het eind van het jaar.
 - Als een locatie gesloten is omdat er geen of onvoldoende personeel beschikbaar is, ontvangt u een tegoed. Dit tegoed is gedurende het hele kalenderjaar geldig en vervalt aan het eind van het jaar.
 - In geval van een ernstige calamiteit in de privésituatie waardoor uw kind niet naar de opvang kan komen, bekijken we of maatwerk mogelijk is.

Artikel 5 Betaling

1. De prijs dient per maand te worden voldaan. Betaling vindt plaats via automatische incasso. Voorafgaand aan de incasso ontvangt de ouder/verzorger een factuur, met een overzicht van hetgeen geïncasseerd wordt. De facturen worden omstreeks de 20e van de betreffende maand op de klantenportal geplaatst. Het verschuldigde bedrag wordt omstreeks de 25^e van de betreffende maand automatisch geïncasseerd. Indien een factuur niet geïncasseerd kan worden, is de ouder/verzorger verantwoordelijk voor de betaling van de factuur.
2. Zonder bijkomende kosten kan de ouder/verzorger door middel van een machtiging de administratieve organisatie van de kinderopvangtoeslag overdragen aan KOZV. KOZV ondersteunt de ouder/verzorger dan in het verkrijgen of wijzigen van de kinderopvangtoeslag. KOZV doet dit niet



automatisch, maar op verzoek van de ouder/verzorger. Voor het tijdig indienen van de aanvraag of wijziging is het belangrijk dat verzoeken minimaal twee weken van te voren doorgegeven worden. De ouder/verzorger blijft verantwoordelijk voor de totale opvangkosten indien geen of niet voldoende kinderopvangtoeslag ontvangen wordt.

Indien de ouder/verzorger na twee herinneringen niet de benodigde gegevens aanlevert aan KOZV of niet reageert op verzoeken van KOZV om contact op te nemen behoudt KOZV zich het recht voor om de ondersteuning te stoppen en bruto kosten in rekening te brengen. KOZV zal in voorkomend geval de ouder/verzorger hierover schriftelijk informeren. De ouder/verzorger is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van de juiste gegevens die van belang zijn voor de kinderopvangtoeslag; indien die gegevens later wijzigen, dient de ouder dit ook tijdig te melden.

Ook kan de ouder/verzorger er voor kiezen om de kinderopvangtoeslag direct aan KOZV te laten uitbetalen. De ouder/verzorger betaalt dan alleen de eigen bijdrage in kosten kinderopvang. De kinderopvangtoeslag wordt door KOZV geïnd.

3. Procedure bij te late betaling:
 - Drie weken na de vervaldatum wordt een herinnering gestuurd.
 - Twee weken daarna wordt een tweede herinnering gestuurd.
 - Twee weken na de tweede herinnering wordt een laatste herinnering gestuurd.
 - Vervolgens wordt een incassozaak opgestart. De kosten voor de incassozaak zijn voor rekening van de contractant.
 - Indien dit niet tot betaling leidt wordt de vordering uit handen gegeven aan een deurwaarder. De kosten voor het inschakelen van de deurwaarder zijn voor rekening van de contractant.
4. Indien de ouder/verzorger niet tijdig betaalt heeft KOZV het recht om bij de belastingdienst voor KOZV relevante informatie over de kinderopvangtoeslag van de contractant op te vragen. Tevens kan KOZV in dit geval de ouder/verzorger verplichten om de kinderopvangtoeslag rechtstreeks door de belastingdienst aan KOZV te laten betalen. KOZV heeft de mogelijkheid om bij betalingsachterstand niet betaalde facturen niet op de jaaropgave te vermelden.
5. Indien de ouder/verzorger niet tijdig betaalt, kan KOZV het overeengekomen aantal dagdelen opschorten en door de ouder/verzorger gewenste uitbreiding of wijziging van de opvang weigeren. Indien na herhaald aanmanen geen gehoor gegeven wordt aan de betaling, wordt de toegang tot het dagverblijf en de buitenschoolse opvang ontzegd. De ouder/verzorger wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld.
6. Indien u openstaande facturen heeft is het niet mogelijk om de opvang te wijzigen of opnieuw te starten.

Artikel 6 Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De ouder/verzorger krijgt bij aangaan van de overeenkomst een exemplaar van het toepasselijke Reglement en ontvangt de ter zake geldende Algemene Voorwaarden.
2. De ouder/verzorger is verplicht om geboortedata en Burgerservicenummers van ouder(s)/verzorger(s) en kinderen aan te leveren. Het privacyreglement van KOZV is van toepassing op het gebruik van deze gegevens door KOZV.
3. De overeenkomst wordt aangegaan voor minimaal 3 maanden. Als er twee ouders/verzorgers zijn, moeten beide ouders/verzorgers het contract ondertekenen.
4. Partijen kunnen de overeenkomst opzeggen met in achtneming van een opzegtermijn van één maand. Opzegging dient schriftelijk/per email plaats te vinden.
5. De overeenkomst kinderdagverblijf eindigt in ieder geval, zonder dat opzegging vereist is, in de maand dat het kind de 4-jarige leeftijd bereikt. Bij buitenschoolse opvang als het kind de leeftijd van 13 heeft bereikt. Wilt u de opvang eerder stopzetten dan kunt u dit te allen tijde aangeven.
6. Tijdens zwangerschapsverlof biedt KOZV de mogelijkheid de overeenkomst voor de duur van het zwangerschapsverlof terug te brengen tot een minimumafname, waarbij de eerdere contractafspraken gegarandeerd blijven.



Artikel 7 Bereikbaarheid ouders/verzorgers

- 1 Op het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang dient een telefoonnummer (alsmede een reserve-telefoonnummer) bekend te zijn waarop de ouder/verzorger te bereiken is.

Artikel 8 Openingstijden

- 1 Een dag voor het kinderdagverblijf bestaat uit twee dagdelen die ieder uit vijf uur en een kwartier bestaan. Een ochtenddagdeel is van 7.30 tot 12.45 uur en een middagdagdeel van 12.45 tot 18 uur. Openingstijden kinderdagverblijf: maandag tot en met vrijdag van 07.30 uur tot 18.00 uur. Op het kinderdagverblijf is afname van verkorte dagdelen aansluitend aan een ochtend- of middagdagdeel mogelijk.
- 2 De buitenschoolse opvang is tijdens schoolweken voor en na schooltijd geopend. Openingstijden buitenschoolse opvang, tijdens schoolweken maandag tot en met vrijdag:
Voorschoolse opvang: 07.30 tot starttijd van de school.
Naschoolse opvang: vanaf einde schooltijd tot 18.00 uur
Mee-eten (woensdagmiddag, vrijdagmiddag): einde schooltijd tot 13.30 uur.
Niet alle bso's zijn alle dagdelen geopend.
- 3 Openingstijden buitenschoolse opvang tijdens vakantieweken: maandag tot en met vrijdag van 07.30 uur tot 18.00 uur. Een ochtenddagdeel is van 7.30 tot 13.15 uur en een middagdagdeel van 12.15 tot 18 uur.
Bij vakantieopvang is afname van verkorte dagdelen aansluitend aan een ochtend- of middagdagdeel mogelijk.
Vakantieopvang kan in een andere bso dan de eigen bso plaats vinden.
Niet alle bso's zijn alle dagdelen geopend. Pedagogisch medewerkers kunnen u informeren over alternatieven.
- 4 Openingstijden verlengde opvang kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang: 06.30 – 7.30 uur en van 18.00 tot 18.30 uur.

Verlengde opvang is mogelijk op aanvraag. Voor verlengde opvang wordt een meerprijs berekend. Dit kan opgenomen worden in het contract.
- 5 Verkorte dagdelen duren drie uur en kunnen aansluitend aan een ochtend- of middagdagdeel worden afgenomen.
- 6 Indien er in een kinderopvangvoorziening minder dan drie kinderen aanwezig zijn, behoudt KOZV zich het recht voor om deze kinderen in een andere voorziening op te vangen.
- 7 Het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang zijn gesloten op de volgende feestdagen: Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag (1x in de 5 jaar), Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, eerste en tweede Kerstdag. Dagdelen van Hemelvaartsdag en tweede Pinksterdag worden gecrediteerd. Er vindt geen creditering of verrekening plaats van de overige feestdagen.
- 8 Op twee door de organisatie te bepalen dagdelen per jaar zijn het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang gesloten. Uiterlijk twee maanden voorafgaand aan de sluitingsdag wordt de datum bekend gemaakt. Voor deze sluitingsdag ontvangt u een tegoed. Dit tegoed is gedurende het hele kalenderjaar geldig en vervalt aan het eind van het jaar. In 2024 is er op vrijdag 10 mei, de vrijdag na Hemelvaartsdag sprake van beperkte openstelling. Een aantal locaties is dan gesloten. In 2024 zijn alle locaties vrijdagmiddag 14 juni gesloten wegens een studiedag voor personeel. Locaties in een IKC kunnen twee dagdelen sluiten per jaar. De data worden uiterlijk twee maanden van te voren bekend gemaakt.
- 9 KOZV behoudt zich het recht voor om in de periode tussen kerst en oud en nieuw alle locaties te sluiten. Voor 1 juni van ieder jaar wordt dit gecommuniceerd. Voor ouders met een vaste reservering in deze periode worden de gereserveerde dagdelen dan gecrediteerd. In 2024 zijn alle locaties gesloten op vrijdag 27 december.



- 10 KOZV heeft het recht om de levering van producten stop te zetten op basis van bedrijfseconomische redenen. Dit wordt minimaal één maand van tevoren gemeld aan ouders/verzorgers.
- 11 KOZV heeft het recht om de overeenkomst te beëindigen indien er sprake is van onaanvaardbaar grensoverschrijdend gedrag van een kind. Het beëindigen van de overeenkomst is mogelijk als alle stappen zoals beschreven in het document grensoverschrijdend gedrag kinderen doorlopen zijn.
- 12 In geval na het tot stand komen van een overeenkomst blijkt dat de uitvoering ten gevolge van overmacht voor KOZV bezwaarlijk of onmogelijk wordt, is KOZV gerechtigd de opdrachten, voor zover deze nog uitvoering behoeven, naar haar keuze te ontbinden dan wel de uitvoering daarvan op te schorten, in welke gevallen de ouder/verzorgers gelet op de omstandigheden van het geval, zo spoedig mogelijk bericht zal worden.
Onder overmacht wordt verstaan: iedere situatie waarin KOZV haar verplichtingen of een deel daarvan niet kan nakomen als gevolg van omstandigheden buiten haar schuld en welke omstandigheden evenmin op grond van de wet, een door haar gegeven garantie of verkeersopvatting aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 9 Brengen en halen

- 1 Als iemand anders dan de ouder/verzorgers uw kind komt ophalen, geef dan de naam van de persoon en het tijdstip door aan de pedagogisch medewerkers. De pedagogisch medewerkers laten uw kind anders niet met derden meegaan.
- 2 Bij het 3 maal overschrijden van de breng - en ophaaltijden worden hiervoor kosten in rekening gebracht. Tijdens de reguliere openingstijden dienen de ouders/verzorgers de overeenkomst aan te passen. Buiten de reguliere openingstijden dient u na 3 maal overschrijden verlengde opvang af te nemen.
- 3 Indien ouders/verzorgers gescheiden zijn en er een omgangsregeling van toepassing is, dient u een kopie hiervan af te geven aan de pedagogisch medewerkers.
- 4 Als uw kind zelfstandig van school naar de buitenschoolse opvang mag komen en/of zelfstandig van de buitenschoolse opvang naar huis mag gaan, dient u hiervoor een toestemmingsformulier in te vullen en te ondertekenen. Het toestemmingsformulier kunt u vinden in het ouderportaal.

Artikel 10 Afwezigheid

- 1 Als uw kind niet naar het kinderdagverblijf komt, dient u dit bij voorkeur één dag van tevoren en uiterlijk 's morgens vóór 08.00 uur in het ouderportaal aan te geven. Bij buitenschoolse opvang verzoeken wij u tijdens schoolweken minimaal 24 uur van tevoren en voor opvang op maandagen voor vrijdag voor 17 uur af te melden. Tijdens vakantieweken dient u minimaal 1 week van tevoren af te melden. Afgemelde dagdelen worden niet gecrediteerd en kunnen niet worden geruild, tenzij er sprake is van een bijzondere situatie zoals omschreven in artikel 4.3.
Ter compensatie van afgemelde dagdelen crediteren wij voor alle vaste plaatsingen een week opvang. De creditering bestaat uit de vaste gereserveerde dagdelen van één week en is van toepassing op alle vaste contracten. Creditering is niet van toepassing op flexibele contracten.
- 2 Als uw kind niet is afgemeld en om 9.30 uur nog niet op het kinderdagverblijf aanwezig is, nemen de pedagogisch medewerkers telefonisch contact met u op via het door u opgegeven telefoonnummer(s). Ook als uw kind niet op de buitenschoolse opvang verschijnt, nemen de pedagogisch medewerkers telefonisch contact met u op.

Artikel 11 Wat neemt uw kind mee en wat levert KOZV

- 1 Luiers worden geleverd door KOZV en zijn bij de prijs inbegrepen. Voor flesvoeding dient u eigen zuigflessen en melkpoeder of moedermelk (voorzien van naam) mee te geven.
- 2 Het is handig om op de vestiging een set reservekleding voor uw kind achter te laten.
- 3 De kinderen krijgen tussen de middag een broodmaaltijd. Als uw kind een dieet volgt moet u zelf de benodigdheden daarvoor meegeven en de pedagogisch medewerkers hierover inlichten. Indien u gebruik maakt van verlengde openingstijden wordt een gezonde versnapering of een potje voeding



aangeboden.

- 4 Op alle vestigingen bieden wij warme maaltijden aan. U kunt deze afnemen via strippenkaarten. De maaltijden worden rond 17 uur geserveerd. Vanuit hygiëne-oogpunt verzoeken wij u geen zelf bereide warme maaltijden mee te geven aan uw kind.
- 5 Wij gaan ervan uit dat kinderen die het kinderdagverblijf bezoeken 's morgens thuis hebben ontbeten. Bij de buitenschoolse opvang krijgen kinderen die in schoolweken voor 7.40 uur aanwezig zijn een ontbijt. Bij vakantie-opvang wordt ontbijtservice aangeboden tot 8 uur. De ontbijtservice is gratis en wordt aangeboden in alle buitenschoolse opvangvestigingen. Ontbijt op het kinderdagverblijf is mogelijk in overleg met de groep.
- 6 Kinderen mogen sloffen meenemen. Indien mogelijk ook laarzen om buiten te spelen. Wilt u de naam van uw kind(-eren) in de jassen, laarzen of sloffen zetten?
- 7 Het meenemen van een knuffel kan voor een kind erg belangrijk zijn en kan voor steun en vertrouwen zorgen. Het verder meegeven van eigen speelgoed wordt afgeraden.

Artikel 12 Het welzijn van uw kind

- 1 Tijdens het eerste levensjaar van uw kind wordt in een (digitaal) kinderdagverblijfboekje de dagelijkse belevenissen van uw kind beschreven. Middels dit boekje kunt u ook zelf de pedagogisch medewerkers informeren over belangrijke en minder belangrijke zaken. U vindt het boekje in het ouderportaal.
- 2 Als u een uitgebreid verslag of gesprek wilt met de pedagogisch medewerkers over de dag van uw kind op het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang, vinden wij het prettig als u dit van tevoren kenbaar maakt zodat de pedagogisch medewerkers hiervoor tijd kunnen inplannen.
- 3 De pedagogisch medewerkers van het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang voeren jaarlijks een meting uit van het welbevinden van uw kind. Indien u dit wenst bespreken de pedagogisch medewerkers de resultaten van de meting met u in een kindgesprek.
- 4 Als uw kind een kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang van onze organisatie verlaat, vindt een (digitale) eindevaluatie plaats.

Artikel 13 Ziekte

- 1 Als uw kind ziek is, bepalen de pedagogisch medewerkers aan de hand van het protocol "Omgaan met zieke kinderen" of uw kind naar de kinderopvangvoorziening kan komen of er kan blijven.

Artikel 14 Vaccinaties

In Nederland vinden we het belangrijk dat kinderen een gezonde start in het leven krijgen. Vaccinaties tegen besmettelijke infectieziekten horen daarbij.

KOZV is een voorstander van vaccinaties. Doet u dit niet dan kunnen we u in geval van een uitbraak van een besmettelijke ziekte, zoals mazelen, mogelijk besluiten niet-ingeënte kinderen (tijdelijk) de toegang te weigeren, wanneer de veiligheid en gezondheid van de opgevangen kinderen in het geding is.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

- 1 Ouders zijn verplicht een aansprakelijkheidsverzekering particulieren (AVP) te hebben.
- 2 KOZV heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten, met een maximum per gebeurtenis van € 2.500.000, -. KOZV sluit iedere eventuele aansprakelijkheid voor schade uit voor zover de eventuele schade hoger mocht blijken te zijn dan het door de verzekeraar uit te betalen bedrag.
- 3 KOZV is niet aansprakelijk voor het wegraken of beschadigen van kleding of meegebracht speelgoed.
- 4 Voor het inbakeren van het kind, buikslapen, medicijngebruik, zelfstandig van en naar de buitenschoolse opvang gaan en uitstapjes moet een akkoordverklaring ondertekend worden.



5 KOZV is niet aansprakelijk indien de ouder/ verzorger onjuiste gegevens verstrekt en/of niet tijdig wijzigingen doorgeeft die betrekking hebben op de kinderopvangtoeslag zoals bedoeld in artikel 5 lid 2.

Artikel 16 Protocollen

- 1 KOZV werkt met pedagogische werkplannen, een kwaliteitshandboek en protocollen. Deze worden regelmatig bijgesteld en uitgebreid.
- 2 Alle protocollen en de pedagogische werkplannen zijn in te zien op de vestigingen. Het pedagogisch beleid, de klachtenprocedure, het privacyreglement en het antidiscriminatiebeleid kunt u raadplegen op onze website www.kinderopvangzvl.nl

Artikel 17 Traktaties

- 1 KOZV is een voorstander van gezonde traktaties. Wilt u hier op verjaardagen en feestjes rekening mee houden? U kunt hierover informeren bij de pedagogisch medewerkers.

Artikel 18 Informatievoorziening

Actuele informatie en informatie over de activiteiten van alle vestigingen is te vinden op www.kinderopvangzvl.nl, in het ouderportaal en op de facebookpagina's van KOZV en de vestigingen.

Artikel 19 Medezeggenschap ouders/verzorgers

- 1 KOZV heeft lokale oudercommissies geïnstalleerd conform de Wet Kinderopvang, waarbij gestreefd wordt naar een afvaardiging van minimaal twee ouders per locatie. In de lokale oudercommissies hebben ouders per locatie/rayon zitting. De oudercommissies bespreken beleidsaangelegenheden als de dagelijkse gang van zaken van de betreffende locatie en behartigt de belangen van de ouders binnen de locatie.
Van iedere lokale oudercommissie heeft één lid zitting in de centrale oudercommissie. In de centrale oudercommissie worden de algemene beleidsaspecten van de organisatie gericht op kwaliteit, pedagogiek, klachtenregeling en prijswijziging besproken. Het reglement is op te vragen bij KOZV.

Artikel 20 Klachten en klachtencommissie

- 1 Klachten kunt u te allen tijde melden door middel van een klachtenformulier op onze website, bij de vestiging of het centrale kantoor waarna uw klacht in behandeling wordt genomen overeenkomstig de wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Deze is opvraagbaar bij KOZV. KOZV is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang (de geschillencommissie). Klachten die niet bevredigend opgelost worden door KOZV of klachten die u liever direct voorlegt aan een externe commissie kunt u indienen bij de geschillencommissie. Informatie hierover kunt u vinden op www.kinderopvangzvl.nl

Artikel 21 Privacy

1. Binnen KOZV wordt op een correcte wijze omgegaan met de persoonsgegevens van de kinderen en ouders. De wijze waarop is vastgelegd in het Privacybeleid Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen. U vindt het privacybeleid en de privacyverklaring op onze website www.kinderopvangzvl.nl.
2. Regelmatig worden foto's gemaakt van kinderen. Deze worden gebruikt voor pr-doeleinden, zoals facebook, website en de externe nieuwsbrief. U kunt hiervoor via het ouderportaal toestemming geven.

De Algemene Voorwaarden prevaleren in geval deze strijdig zijn met het Reglement Dagopvang en Buitenschoolse opvang.
In gevallen waarin Algemene Voorwaarden en Reglement Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen niet voorzien, kan de directie van Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen individuele afspraken maken.

