



Huishoudelijk Reglement

Stichting Kinderopvang Nissewaard

Huishoudelijk Reglement als bedoeld in artikel 11 van de Statuten van de Stichting Kinderopvang Nissewaard, gevestigd te Heenvliet, zoals vastgesteld d.d. 11 december 2007 door het bestuur van SK Nissewaard. Laatste wijziging juni 2024.

HUISHOUDELIJK REGLEMENT STICHTING KINDEROPVANG NISSEWAARD

Artikel 1. Termen en definities

- 1.1 Voor de termen en definities van de in dit reglement gehanteerde begrippen wordt verwezen naar de statuten van Stichting Kinderopvang Nissewaard.
- 1.2 Stichting Kinderopvang Nissewaard wordt in het reglement benoemd als SKN.

Artikel 2. Inschrijving

- 2.1 Inschrijving voor dagopvang en buitenschoolse opvang geschiedt door het doorlopen van het digitale inschrijfformulier op www.sknissewaard.nl. Een plaatsing van dagopvang of peuteropvang wordt niet automatisch omgezet naar een plaatsing voor buitenschoolse opvang. Ouders dienen zich hiervoor apart en tijdig aan te melden, door middel van een email.
- 2.2 Bij de inschrijving voor dagopvang en buitenschoolse opvang is voor het 1e kind een bedrag van € 50,- aan administratiekosten verschuldigd, voor peuteropvang een bedrag van € 25,-. Voor een opvolgend kind binnen hetzelfde gezin hoeft geen inschrijfgeld betaald te worden. Indien een plaatsing door toedoen van SKN niet kan worden gerealiseerd, kan een verzoek tot restitutie worden ingediend.
 - 2.3.1 SKN hanteert een minimale afname van twee vaste opvangdagen voor de hele dagopvang, voor 51 weken (52 weken, exclusief officiële feestdagen) of 40 weken per jaar en twee vaste opvangdagen voor de peuterschool. Lopende contracten (voor minimaal 2 dagdelen, op verschillende weekdays) blijven tot uiterlijk het einde van de contractdatum van kracht. Voor meer inhoudelijke informatie over dit onderwerp verwijzen wij naar het pedagogisch beleidsplan.
 - 2.3.2 Voor buitenschoolse opvang geldt een minimale afname van vier voorschoolse of vier naschoolse opvang of combinatie hiervan of een vakantiecontract van zes dagen x één dag per maand.
- 2.4 Indien nodig wordt, aan de hand van de wachtlijst en het gestelde artikel 2.5, over de plaatsingsmogelijkheid van nieuw aangemelde kinderen beslist.
- 2.5 In navolging van artikel 2.4 geldt de prioriteitsstelling:
 - tweede of opvolgend kind(eren), als ouder(s)/verzorger(s) reeds gebruik maakt van opvang bij SKN.
 - doorstroming vanuit dagopvang naar BSO
 - kinderen woonachtig in de plaats van de opvang waar deze zijn ingeschreven.
 - kwetsbaar kind
 - ouder(s)/verzorger(s) woonachtig in omliggende gemeenten in de regio.
- 2.6 Inschrijving voor flexibele opvang is niet mogelijk. Lopende contracten voor flexibele opvang blijven van kracht tot uiterlijk het einde van de contractdatum, voor een opvolgend kind of opvolgende kinderen kan geen aanspraak meer worden gemaakt op flexibele opvang.

Artikel 3. Plaatsing

- 3.1 Bij inschrijving worden de gewenste opvangdagen opgegeven, de gewenste startdatum en locatie. Indien plaatsing mogelijk is, eventueel op alternatieve dagen, wordt door SKN uiterlijk 2 maanden voor de startdatum een schriftelijk aanbod gedaan. Zolang plaatsing niet mogelijk is, ontvangen ouders geen bericht.
- 3.2 De ingangsdatum van een contract voor de dagopvang en peuteropvang wordt vastgesteld op twee weken voor de start van de opvang. Tussen de ingangsdatum van het contract en startdatum van de opvang kunnen twee wenmomenten worden ingepland, mits mogelijk binnen de toegestane groepsbezetting en leidster-kindratio. Bij de buitenschoolse opvang kan er niet eerder dan dat een kind vier jaar is wendagen ingepland worden.
- 3.3 In de plaatsingsovereenkomst voor de dagopvang wordt de dag voordat het kind 4 jaar wordt, automatisch als einddatum van het contract vermeld. Voor de buitenschoolse opvang wordt de dag voordat het kind 13 jaar wordt, automatisch als einddatum van het contract vermeld. Dit wordt automatisch verwerkt en kan, indien gewenst, worden gewijzigd met inachtneming van de opzegtermijn van één maand.
- 3.4 Kinderen met een opvangovereenkomst voor 40 weken dagopvang, peuteropvang of buitenschoolse opvang kunnen uitsluitend buiten de regionale schoolvakanties gebruik maken van de opvang.
- 3.5 Tijdens studiedagen van school blijft de peuterschool geopend.
- 3.6 Een plaatsing van dagopvang of peuteropvang wordt niet automatisch omgezet naar een plaatsing voor buitenschoolse opvang. Ouders dienen zich door middel van een email hiervoor apart en tijdig aan te melden.
- 3.7 Voor voorschoolse opvang dienen minimaal 4 kinderen op contract aangemeld te zijn. Bij minder kinderen kan SKN beslissen om de voorschoolse opvang te sluiten en de kinderen op te vangen bij de dichtstbijzijnde locatie.
- 3.8 *Buitenschoolse opvang: studiedagen en vakantieopvang*
 - 3.8.1 Ouders zijn verantwoordelijk voor het doorgeven van wijzigingen in de reguliere opvang, bijvoorbeeld bij studiedagen, schoolvrije dagen, schoolreis, etc.
 - 3.8.2 Extra opvang voor studiedagen dient via de ouderapp te worden doorgeven. Ouders worden door middel van een e-mail vanuit kantoor op de hoogte gebracht van de studiedagen en kunnen tot de aangegeven datum de opvang aanvragen. Het extra afgenomen dagdeel wordt op de factuur van de opvolgende maand in rekening gebracht of ouders kunnen een studiedagcontract afnemen. Aangemelde extra opvang kan tot 48 uur voor de dag van opvang kosteloos worden geannuleerd.
 - 3.8.3 Met een studiedagcontract wordt een bepaald aantal uren per kalenderjaar ingekocht, welke kunnen worden ingezet voor studie(mid)dagen en/of roostervrije dagen. Het aantal uren wordt bepaald door de jaarplanning van de betreffende school. Het studiedagcontract wordt in 12 gelijke termijnen opgebouwd en gefactureerd. De uren kunnen per kalenderjaar worden ingezet, niet gebruikte uren komen aan het eind van het kalenderjaar te vervallen.

Voor een studiedag dienen minimaal vier kinderen aangemeld te zijn alvorens de studiedagopvang door kan gaan. Bij te weinig aanmelden wordt de ouder op de hoogte gebracht dat studiedagopvang niet mogelijk is.

- 3.8.4 Vakantieopvang dient uiterlijk vier weken voor de start van iedere vakantie via de ouderapp te worden doorgegeven. Als service ontvangen ouders vroegtijdig, zeven weken voorafgaand aan een vakantie, een verzoek om de opvangdagen van hun kind(eren) tijdens een vakantie door te geven. Opgegeven opvangdagen tijdens een vakantie kunnen tot 48 uur voor de opvangdag kosteloos worden geannuleerd. Bij annuleren buiten de gestelde termijn, zal de opvangdag in rekening worden gebracht of van het vakantietegoed worden afgehaald.
- 3.8.5 Vakantiedagen lopen elk kalenderjaar van 1 januari t/m 31 december. Restitutie van niet afgenomen vakantiedagen is niet mogelijk.

Artikel 4. Wijziging overeenkomst

- 4.1 Iedere wijziging van de overeenkomst, waaronder een wijziging in contractdagen dient schriftelijk, per email, te worden aangevraagd.
- 4.2 Het wijzigen van contractdagen geschiedt met inachtneming van een termijn van minimaal één maand en per 1e of 16e van de maand.
- 4.3 Indien een opgegeven, gewijzigde opvangdag niet beschikbaar is, komt de benodigde/gewenste dag per aanvraagdatum op de wachtlijst, met prioriteit zoals benoemd in artikel 2.5.
- 4.4 Per kalenderjaar kan de overeenkomst driemaal kosteloos worden gewijzigd, bij een vierde of volgende wijziging, wordt per wijziging € 25,00 in rekening gebracht.
- 4.5 Wijzigingen die door de organisatie genomen worden niet meegerekend in de drie kosteloze wijzigingen.

Artikel 5. Annulering en opzegging

- 5.1 Vanaf de datum van ondertekening tot de ingangsdatum van de overeenkomst kan de overeenkomst worden geannuleerd. Bij annulering van de overeenkomst c.q. opvang in de periode tussen de ondertekening van de overeenkomst tot één maand voor de start van de opvang wordt € 40,- aan administratiekosten in rekening gebracht. Bij opzegging binnen een maand voor de start van de overeenkomst c.q. opvang geldt de wettelijke opzegtermijn en wordt de eerste maand van de opvang in rekening gebracht.
- 5.2 Beide partijen hebben het recht de overeenkomst of een gedeelte daarvan binnen de overeengekomen contractduur te beëindigen. SKN hanteert de wettelijke opzegtermijn van één maand. Opzegging van de overeenkomst dient schriftelijk te worden doorgegeven en is uitsluitend mogelijk per 15e of laatste dag van de betreffende maand, waarbij rekening gehouden wordt met een maand opzegtermijn.

Artikel 6. Brengen en halen

- 6.1 Voor de dagopvang worden vaste breng- en haaltijden gehanteerd. Brengen is mogelijk tussen 07.00 – 09.00 uur en halen tussen 16.00 – 18.00 uur. In geval van halve dag opvang geldt een breng- en haaltijd tussen 12.30 – 13.00 uur.
- 6.2 Bij voorschoolse opvang is het gewenst dat een kind uiterlijk 07.45 uur op locatie aanwezig is, dit in verband met eventueel vervoer en de logistiek naar andere scholen.
- 6.3 Indien een kind niet naar de dagopvang, peuteropvang of buitenschoolse opvang komt, is tijdig afmelden gewenst, dit is mogelijk via de ouderapp.
- 6.4 Kinderen in de buitenschoolse opvang dienen bij de locatie binnengebracht en gehaald te worden, tenzij er een zelfstandigheidsformulier is ingevuld en ondertekend.
- 6.5 Indien het kind door iemand anders dan de ouder(s)/verzorger(s) wordt opgehaald, kan een formulier 'doorlopende toestemming' worden ingevuld, voorzien van een foto van de desbetreffende persoon of personen. Indien het kind incidenteel door iemand anders wordt opgehaald, dient dit via de ouderapp te worden gemeld aan de groep. De persoon moet zich op verzoek van de leidsters kunnen legitimeren.
- 6.6 Indien een kind regelmatig na sluitingstijd van de locatie wordt gehaald, ontvangt de ouder/verzorger een officiële waarschuwing, bij een tweede waarschuwing binnen drie maanden zal een boete van 30 euro in rekening worden gebracht. Wordt het kind na twee officiële waarschuwingen nog na sluitingstijd opgehaald, dan kan het contract worden ontbonden.

Artikel 7. Incidentele- en extra opvang

- 7.1 Buiten de normale opvangtijden conform de overeenkomst kunnen een enkele keer extra dagdelen opvang worden aangevraagd. Deze worden alleen toegekend, indien op dat tijdstip nog ruimte beschikbaar is op de stamgroep of op een andere groep en hiervoor toestemming is gegeven door de aanvrager. De extra dagdelen worden achteraf, tegen het hoge tarief, in rekening gebracht en op de eerstvolgende factuur meegenomen.
- 7.2 Het ruilen van dagen is een enkele keer mogelijk, mits wordt voldaan aan de in artikel 7.1 genoemde voorwaarden, de ruildagen binnen 14 dagen van elkaar vallen en buiten de schoolvakanties. Ziekte-dagen, vakantie-dagen (in de dagopvang) en officiële feestdagen komen niet voor ruilen in aanmerking.
- 7.3 Bij buitenschoolse opvang kunnen dagdelen met hetzelfde aantal opvanguren worden geruild: voorschools met voorschools of naschools met naschools. Ruilen van voorschoolse opvang met naschoolse opvang of andersom is niet mogelijk. Het is niet mogelijk om vakantie-dagen in te zetten op studiedagen of vice versa.
- 7.4 Extra opvang en ruildagen dienen tijdig, minimaal twee werkdagen van tevoren, aangevraagd te worden via het ouderportaal of in de ouderapp. Ruildagen die een dag van tevoren of op de dag zelf worden aangevraagd, zullen worden afgewezen.
- 7.5 Extra opvang en ruildagen zijn alleen aan te vragen voor de dagopvang en buitenschoolse opvang, zoals genoemd onder de voorwaarden van 7.2.

- 7.6 Extra opvang en ruildagen zullen, mits op tijd aangevraagd, drie weken voor de opvangdatum behandeld worden.

Artikel 8. Ziekte

- 8.1 Een algemene regel is dat een kind dat ziek wordt, tijdelijk niet op de kinderopvang kan worden opgevangen.
- 8.2 Van ziekte is in ieder geval sprake:
- Als het kind meer dan 38,5°C koorts heeft;
 - Als kinderen een besmettelijke ziekte hebben, welke zich in de besmettelijke fase bevindt, of waarbij de hygiëne voor andere kinderen in gevaar komt.
- 8.3 Voor specifieke informatie verwijzen wij u naar het 'beleid zieke kinderen' van SKN.
- 8.4 Kinderen dienen één dag koortsvrij te zijn voor zij weer naar de opvang mogen.
- 8.5 Dagen of dagdelen die door ziekte van het kind worden gemist, komen te vervallen. Uitzondering is alleen van toepassing voor aflopende flexibele contracten (zie ook artikel 2.6), waarbij het kind minimaal 48 uur voorafgaand aan de opvang dag is afgemeld; de ingeplande flexibele dag wordt geannuleerd en weer toegevoegd aan het flexibele tegoed.
- 8.6 Wanneer een ouder/verzorger de opvang verzoekt om het kind tijdens de opvang medicatie toe te dienen, moet hiervoor een toestemmingsformulier worden ingevuld. De medicatie dient aanwezig te zijn in de originele verpakking, de medewerkers van de groep controleren de medicijnen op houdbaarheidsdatum en juistheid. Indien de gegevens niet overeenstemmen, zal de medicatie door de medewerkers niet aan het kind gegeven worden.
- 8.7 Voor de start van de opvang wordt ouders schriftelijk gevraagd of hun kind deelneemt aan het Rijksvaccinatieprogramma. SKN adviseert om kinderen te laten vaccineren, maar volgt de wettelijke richtlijnen, hetgeen inhoudt dat kinderen die niet deelnemen, niet kunnen worden geweerd.

Artikel 9. Ontwikkeling volgmodel en overdracht voorschoolse instellingen

- 9.1 Bij de opvang van nul- tot vierjarigen wordt gedurende de opvangperiode gebruik gemaakt van een digitaal ontwikkeling volgmodel. Bij het verlaten van de opvang wordt, mits met schriftelijke toestemming van de ouders/verzorgers, een observatierapport met informatie over het betreffende kind aan de basisschool afgegeven.
- 9.2 Indien een kind beschikt over een indicatie voor Voorschoolse Educatie, vindt er standaard een schriftelijke en mondelinge overdracht plaats naar de basisschool. Dit is een voorwaarde voor voorschoolse educatie waarmee ouders bij de start schriftelijk akkoord voor hebben gegeven.

Artikel 10. Speelgoed

- 10.1 SKN en/of haar medewerkers kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het zoekraken of kapotgaan van meegebracht speelgoed.

Artikel 11. Betaling

- 11.1 Facturering van dagopvang is gebaseerd op 51 weken opvang per jaar (52 weken exclusief feestdagen), facturering van BSO en peuterschool is gebaseerd op 40 weken opvang per jaar. Het contractueel overeengekomen aantal uren wordt gelijk verdeeld over twaalf maanden en in rekening gebracht. Extra afgenomen opvang wordt in de opvolgende maand gefactureerd.
- 11.2 Betaling geschiedt eens per maand, in beginsel d.m.v. een door de ouders afgegeven automatische incasso, rond de 26e van de maand voorafgaande aan de opvang. Op verzoek kan in individuele gevallen andere afspraken worden gemaakt.
- 11.3 Ouders/verzorgers zijn verantwoordelijk voor tijdige betaling van de opvangkosten. De ouders/verzorgers zijn in verzuim, indien het verschuldigde bedrag niet binnen de betalingstermijn van 30 dagen is voldaan.
- 11.4 Na het verstrijken van de betalingstermijn wordt een eerste herinnering verstuurd, bij het uitblijven van betaling volgt een 2e herinnering in de vorm van een 14 dagenbrief. Volgt er na de 2^{de} herinnering geen betaling, dan wordt de vordering uit handen gegeven aan een incassobureau. De daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de debiteur.
- 11.5 SKN kan ervoor kiezen een betalingsregeling met debiteuren te treffen. Dit wordt per individueel geval beoordeeld. Aan in specifieke gevallen getroffen regelingen kan in een volgende geval en/of door anderen geen rechten worden ontleend.
- 11.6 Bij het uitblijven van betaling, heeft SKN het recht de opvang tijdelijk op te schorten of de overeenkomst éézijdig op te zeggen.

Artikel 12. Ontzegging toegang

- 12.1 SKN heeft de bevoegdheid om een kind, dat is geplaatst op de kinderopvang, de toegang tot de kinderopvang te ontzeggen. SKN zal niet tot deze maatregel overgaan dan na overleg te hebben gevoerd met de ouders van het kind, behoudens in spoedeisende gevallen.

Artikel 13. Oudercommissie

- 13.1 Het bestuur van de stichting heeft een 'Reglement Oudercommissie Stichting Kinderopvang Nissewaard' opgesteld die de instelling van een oudercommissie regelt. Het reglement is vermeld op de pagina van de oudercommissie op www.sknissewaard.nl.

Artikel 14. Klachtenprocedure

- 14.1 Klachten dienen schriftelijk, tijdig volledig en duidelijk omschreven ingediend worden. Tijdig betekent spoedig nadat de ouder de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen

constateren. Een klacht die binnen twee maanden na de constatering van een gebrek wordt ingediend, is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de ouders hun rechten ter zake verliezen.

14.2 *Interne klachtenprocedure*

Ouders/verzorgers die gebruik maken of gebruik gemaakt hebben van de opvang kunnen een klacht indienen. De klacht kan gaan over handelingen of beslissingen van SKN c.q. haar medewerkers of haar bestuur, waarvan het kind of de ouder/verzorger nadeel ondervindt. De klacht wordt in beginsel aan de betrokken medewerker van de locatie kenbaar gemaakt. De medewerker zal de klacht in beginsel zelf afhandelen en melding maken van de klacht aan de directeur bestuurder, waarbij de wijze van afhandeling kenbaar wordt gemaakt. Indien de betreffende ouder/verzorger niet tevreden is met de wijze van afhandeling, richt deze zich tot de directeur bestuurder, die de klacht met de ouder zal trachten op te lossen.

Wanneer het een klacht betreft tegen de directeur bestuurder, dan wordt de klacht bij respectievelijk de Raad van Toezicht ingediend. De directeur bestuurder en de Raad van Toezicht doen de klacht zelf af. Komt men niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de ouder gebruik maken van de externe klachtenregeling, zoals genoemd onder artikel 14.3.

14.3 *Externe Klachtenprocedure*

SKN is aangesloten bij de Geschillencommissie, het toepasselijke reglement kunt u vinden op <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>.

Ouders/verzorgers die gebruik maken of gebruik gemaakt hebben van opvang kunnen een klacht indienen. De klacht kan gaan over handelingen of beslissingen van de opvanglocatie waarvan het kind of de ouder/verzorger nadeel ondervindt. De ouder/verzorger kan ook een klacht hebben als de opvanglocatie naar mening van de ouder in gebreke is gebleven, bijvoorbeeld door een handeling of beslissing niet uit te voeren. Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

14.4 Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat naast de externe klachtenprocedure van artikel 14.3 vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 13.

Artikel 15. Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

15.1 Geschillen tussen ouders/verzorgers en SKN over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door SKN te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen in het kader van het lidmaatschap van de stichting van de branchevereniging 'Brancheorganisatie Kinderopvang' zowel door ouders als door SKN aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het toepasselijke reglement kunt u vinden op <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>.

15.2 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouder/verzorger de klacht eerst bij SKN heeft ingediend.

15.3 Nadat de klacht bij SKN is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

- 15.4 Wanneer de ouders/verzorgers een klacht aanhangig maken bij de Geschillencommissie, is SKN aan deze keuze gebonden. Indien SKN een klacht door de Geschillencommissie wil laten behandelen, moet zij de ouders/verzorgers schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of zij daarmee akkoord gaan. SKN dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
- 15.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Artikel 16. Verval eerdere reglementen

- 16.1 Hiermee zijn alle voorgaande Huishoudelijke Reglementen komen te vervallen.

Bijlage: opvangafspraken gemaakt vóór 1 januari 2023

Afspraken die contactueel zijn vastgelegd onder oude voorwaarden blijven van kracht tot de einddatum.

Voorwaarden voor flexibele opvang

- 1.1.1 Opvangafspraken, vastgelegd onder voorgaande voorwaarden, blijven ongewijzigd van kracht.
- 1.1.2 Flexibele opvang is uitsluitend mogelijk met een afname van minimaal 4 dagdelen per maand. Voor de buitenschoolse opvang kunnen dit vier voorschoolse opvangdagen, vier naschoolse opvangdagen of een combinatie van beiden zijn. Voor de dagopvang geldt dat het gaat om hele dagen of een combinatie van halve dagen, met een minimale afname van 10 uur per week, mits anders overeengekomen.
- 1.1.3 Het rooster voor de flexibele dagen dient drie weken voorafgaand aan de eerste dag van de nieuwe maand doorgegeven te worden via het ouderportaal of de ouderapp. Bij te laat doorgeven, kan opvang op de gewenste dagen niet worden gegarandeerd. Uitsluitend aanvragen via het ouderportaal en de ouderapp worden in behandeling genomen, aanvragen via de locatie worden niet geaccepteerd en niet ingeroosterd.
- 1.1.4 Bij flexibele opvang voor buitenschoolse opvang en/of dagopvang per maand wordt een vast aantal uren ingekocht. De uren kunnen per kalenderjaar worden ingezet, niet opgenomen uren komen te vervallen. De uren van flexibele opvang worden over twaalf gelijke termijnen opgebouwd en gefactureerd. Flexibele opvang kan tot 48 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd, de uren vloeien terug in het tegoed.