

Aanvulling algemene voorwaarden

In dit document staan aanvullende voorwaarden inzake de opvang binnen Stichting Reformatorische Peuterspeelzalen Alblasserdam, voor overeenkomsten aangegaan met peuterspeelzaal Kiekeboe Alblasserdam en peuterspeelzaal Kiekeboe Nieuw-Lekkerland. Voor de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2025 van de Brancheorganisatie Kinderopvang, verwijzen wij u naar het document 'Algemene voorwaarden'.

Inhoud

Aanvulling algemene voorwaarden	1
1. Contactgegevens	2
1.1 Contactgegevens locaties:	2
1.2 Openingstijden en sluitdagen	2
1.3 Bereikbaarheid en noodcontacten	2
2. Administratie	2
2.1 Ruildagen en extra opvang	3
2.3 Te laat ophalen	3
2.4 Ziekte en/of vakantiedagen	3
2.5 Opzeggen opvang	3
2.6 Wenperiode	3
2.7 Ophaalbevoegdheid	4
2.8 Medicijnverstrekking	4
3. Wachtlijsten	4
3.5 Overeenkomst	4
4. Klachtenregeling	5
4.5 Interne klachtenregeling	5
4.6 Voortraject klacht	5
4.7 Indienen klacht	5
4.4 Behandeling klacht	6
4.5 Externe klachtenafhandeling	6
4.6 Klachtenverslag	6
4.7 Geheimhoudingsplicht	6

1. Contactgegevens

1.1 Contactgegevens locaties:

Peuterspeelzaal Kiekeboe Alblasterdam:
Ferdinand Bolstraat 8
2951SB Alblasterdam
info@psz-kiekeboe.nl
06 - 578 97 967

Peuterspeelzaal Kiekeboe Nieuw-Lekkerland
Mattenbies 2
2957RJ Nieuw-Lekkerland
info@psz-kiekeboe.nl
06 - 457 09 254

1.2 Openingstijden en sluitdagen

De openingstijden verschillen per locatie.

Onze algemene sluitingsdagen op erkende feestdagen zijn:

- Nieuwjaarsdag
- 1e en 2e paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag
- Hemelvaartsdag
- 1e en 2e pinksterdag
- 1e en 2e kerstdag

De niet-afgenomen opvang tijdens feestdagen wordt niet gecompenseerd.

1.3 Bereikbaarheid en noodcontacten

Ouder(s)/verzorger(s) zijn verantwoordelijk voor het actueel houden van hun contactgegevens, waaronder telefoonnummer(s), e-mailadres(sen) en noodcontactpersonen. Wijzigingen dienen zo spoedig mogelijk via het ouderportaal of schriftelijk aan de locatie te worden doorgegeven.

In geval van ziekte, een ongeval of andere calamiteit moeten ouder(s)/verzorger(s) of de opgegeven noodcontactpersonen bereikbaar zijn.

2. Administratie

De aanmeldingen en planning ligt gelegen bij de teamleidster van peuterspeelzalen Kiekeboe. De facturatie ligt bij organisatie Royal Kids Home.

2.1 Ruildagen en extra opvang

Wanneer ouder(s)/verzorger(s) gebruik willen maken van een ruildag of extra dagdeel opvang dient de ouder dit minimaal 2 weken van tevoren aan te vragen bij de teamleidster via info@psz-kiekeboe.nl.

Het ruilen van dagen is mogelijk binnen een maand en mits de groepsgrootte dit toelaat. Soms kan er in een uitzonderlijke persoonlijke calamiteit, korter van tevoren een ruildag worden aangevraagd. Dit bij voorkeur telefonisch, zodat hier snel op gereageerd kan worden. Feestdagen kunnen niet worden geruild.

Het uurtarief voor extra/incidentele opvang is €12,50. In verband met de planning kunt u extra opvang maximaal 3 werkdagen van tevoren kosteloos afzeggen. De kosten voor extra opvang worden achteraf bij u in rekening gebracht.

2.3 Te laat ophalen

Ouder(s)/verzorger(s) dienen hun kind uiterlijk op het overeengekomen tijdstip op te halen. Indien een ouder/verzorger onverhoopt verhinderd is, dient dit zo spoedig mogelijk aan de locatie te worden gemeld.

Wanneer een kind niet tijdig wordt opgehaald, zal de pedagogisch medewerker proberen contact op te nemen met de ouder(s)/verzorger(s) en eventueel de opgegeven noodcontactpersoon.

Bij structureel of herhaaldelijk te laat ophalen behoudt Stichting Reformatorische Peuterspeelzalen zich het recht voor aanvullende afspraken te maken of eventuele extra kosten in rekening te brengen.

2.4 Ziekte en/of vakantiedagen

Wanneer uw kind ziek is of met vakantie kunt u dit doorgeven aan de locatie. Deze dagen worden niet gerestitueerd.

2.5 Opzeggen opvang

Voor het opzeggen van de opvang of een deel van de opvang hanteren wij 1 kalendermaand opzegtermijn. Het opzegtermijn start per de 1e van de maand die volgt op de datum van opzegging.

De opvangovereenkomst loopt door totdat het kind de leeftijd bereikt waarop het uitstroomt naar het basisonderwijs, tenzij de overeenkomst eerder wordt beëindigd met inachtneming van de geldende opzegtermijn.

2.6 Wenperiode

Voor aanvang van de opvang kan een wenmoment worden ingepland. Tijdens dit wenmoment kan het kind kennismaken met de groep, de pedagogisch medewerkers en de dagelijkse gang van zaken binnen de peuterspeelzaal.

De teamleidster maakt hierover afspraken met de ouder(s)/verzorger(s).

2.7 Ophaalbevoegdheid

Kinderen worden uitsluitend meegegeven aan ouder(s)/verzorger(s) of aan personen die door hen vooraf zijn aangewezen.

Wanneer een andere persoon het kind komt ophalen, dient dit vooraf aan de locatie te worden doorgegeven. Medewerkers kunnen vragen naar een legitimatiebewijs wanneer zij de betreffende persoon niet kennen.

2.8 Medicijnverstrekking

Indien een kind tijdens de opvang medicatie dient te gebruiken, kan dit uitsluitend plaatsvinden na schriftelijke toestemming van de ouder(s)/verzorger(s).

Medicatie wordt uitsluitend toegediend volgens het geldende medicatiebeleid van Stichting Reformatorische Peuterspeelzalen. De organisatie behoudt zich het recht voor om in bepaalde situaties geen medicatie toe te dienen wanneer dit niet verantwoord of uitvoerbaar wordt geacht.

3 Wachtlijsten

Voor het merendeel van de inschrijvingen geldt dat er opvang geboden kan worden. De lengte van de wachtlijsten verandert voortdurend, zodat we hierover weinig informatie kunnen geven.

Wel kunnen wij inzicht geven in de werkwijze bij plaatsing en de manier waarop met de wachtlijst gewerkt wordt. De wachtlijst wordt opgebouwd met kinderen die aangemeld worden, of kinderen die een wijziging van dagen of vestiging wensen. De wachtlijst verkort doordat kinderen geplaatst worden of doordat kinderen afgemeld worden. Zodra er een plaats op de betreffende locatie (groep) beschikbaar komt, wordt de eerstvolgende ouder/verzorger op de wachtlijst daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Door bovengenoemde punten is het lastig duidelijkheid te geven over uw plaats op de wachtlijst en de tijd die het duurt voor uw kind geplaatst kan worden. Plaatsing kan versneld worden als u flexibel bent in de opvangdagen. De gemeente stelt een verplichting op het voorrang geven van peuters met een VE-indicatie.

3.1 Overeenkomst

U ontvangt van ons de overeenkomst voor de opvang per email met het verzoek deze online voor akkoord te ondertekenen. Op de overeenkomst is het herroepingsrecht voor consumenten van toepassing. U hebt het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen schriftelijk te herroepen zonder opgave van reden. De herroepingstermijn verstrijkt na 14 dagen vanaf de afsluiting van het contract. Voordat de opvang start dient de overeenkomst getekend te worden.

4 Klachtenregeling

Wanneer het gaat om de opvang van uw kind(eren), is het zeer belangrijk dat dit naar tevredenheid verloopt. Het kan voorkomen, dat u op- of aanmerkingen heeft of ontevreden bent over bepaalde zaken. Wij willen u vragen om dit direct bespreekbaar te maken. Dit kan bijvoorbeeld met de mentor van uw kind of de teamleidster van de locatie. Wij hopen dat wij door middel van een open aanspreekcultuur ervoor kunnen zorgen dat er geen klachten ontstaan. Wanneer dit echter niet een oplossing heeft gebracht, kunt u een klacht indienen.

Stichting Reformatorisch speelzalen heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Klachten kunnen worden ingediend over de werkwijze en/of gedragingen van houder en personeel. Daarnaast kunt u een klacht indienen over de overeenkomst.

4.1 Interne klachtenregeling

Definities

Organisaties	: Stichting Reformatorische Peuterspeelzalen; Peuterspeelzaal Kiekeboe Alblasterdam, Peuterspeelzaal Kiekeboe Nieuw-lekkerland.
Medewerker	: De medewerker, werkzaam bij Stichting Reformatorische peuterspeelzalen.
Klachtfunctionaris	: Directielid Stichting Reformatorische peuterspeelzalen
Teamleidster	: Degene die leiding geeft aan de locatie waar het kind opvang afneemt.
Ouder	: Een natuurlijk persoon die gebruikt maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.
Klager	: De ouder die een klacht indient
Klacht	: Schriftelijke uiting van ongenoegen
Geschillencommissie	: Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk	: Onder schriftelijk wordt ook elektronisch verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

4.2 Voortraject klacht

Wanneer een ouder een klacht heeft gaan wij ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Dit wordt zo besproken tijdens de intakegesprekken. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de direct betrokkene. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de teamleidster. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan door ouder een officiële klacht ingediend worden.

4.3 Indienen klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, bij de directie via martijn@royalkidshome.nl t.a.v. Martijn de Graaff. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te
2. zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
3. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4.4 Behandeling klacht

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
3. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
4. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
5. De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
6. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
7. De interne klachtenregeling wordt hiermee afgerond.

4.5 Externe klachtenafhandeling

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie, www.degeschillencommissie.nl.

1. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
2. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
3. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Royal Kids Home, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

4.6 Klachtenverslag

Wanneer er klachten zijn ingediend bij Kiekeboe volgens de interne klachtenregeling of bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, zal er aan het eind van het betreffende kalenderjaar een openbaar jaarverslag gemaakt worden, wat ter inzage ligt op het kantoor. Dit zal ook opgestuurd worden naar de GGD.

4.7 Geheimhoudingsplicht

Stichting Reformatorische peuterspeelzalen leeft de geheimhoudingsplicht na en houdt zich aan de beroepscode van de kinderopvang.