

# ALGEMENE VOORWAARDEN



## 1. ALGEMEEN

### 1.1 Begrippen

#### 1.1.1 Kleine Ark

Waar in de tekst geschreven staat 'Kleine Ark', wordt bedoeld: Kleine Ark, kleinschalige kinderopvang. In deze kinderopvang wordt een kinderdagverblijf uitgeoefend zoals omschreven staat in de wet- en regelgeving.

#### 1.1.2 Kinderdagverblijf

Onder een kinderdagverblijf wordt het volgende verstaan: een verblijf, ingericht en uitgerust voor de georganiseerde opvang van kinderen. Deze kinderen worden op de opvangmomenten buiten de eigen huishouding in een daarvoor ingerichte ruimte opgevangen. Hiervoor is de vereiste professionele begeleiding aanwezig.

#### 1.1.3 Buitenschoolse opvang

Onder buitenschoolse opvang verstaan de opvang van kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar buiten schooltijden om. Deze kinderen worden op de opvangmomenten buiten de schooltijden in een daarvoor ingerichte ruimte opgevangen. Hiervoor is de vereiste professionele begeleiding aanwezig.

#### 1.1.4 Dagdeel KDV: ochtend en middag

Een dagdeel betreft een periode van vijf en een half aaneengesloten uren, waarin het kind in het kinderdagverblijf wordt opgevangen. Er is een dagdeel in de ochtenduren van 07.30 uur – 13.00 uur (inclusief de lunch) en een dagdeel in de middaguren van 12.30 uur - 18.00 uur. In deze uren is het basistarief van toepassing.

#### 1.1.4 Dagdeel BSO: korte middag en lange middag

Een middag betreft een periode van drie uur van 15:00 tot 18:00 uur, en een lange middag van 12:00 tot 18:00 uur (inclusief lunch). In deze uren is het basistarief van toepassing.

#### 1.1.5 Extra (verlengde)opvang

Naast de beschreven dagdelen, kan van extra opvang gebruik gemaakt worden. Het kinderdagverblijf is hiervoor op afspraak open vanaf 07.00 – 18.30 uur. Voor deze extra opvang geldt een ander tarief per kwartier. Zie hiervoor de tarieven die Kleine Ark hanteert.

#### 1.1.6 Flexibele opvang

Onder flexibele opvang wordt verstaan opvang op wisselende dagen van de week, wisselende of extra uren buiten de vaste contract uren om. (Bij incidenteel ruilen n.v.t.) Verder gelden voor flexibele opvang afspraken en regels en hanteren Kleine Ark een hoger tarief. (Zie hiervoor afspraken flexibel opvang.)

#### 1.1.6 Structurele opvang

wekelijks terugkerende, structurele opvang op gelijke dagen, met een vast gemiddeld aantal uren per maand en een daar aan gekoppeld vast maandbedrag.

## 1.2 Toepassing algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke plaatsingsovereenkomst die tussen Kleine Ark en ouder(s)/verzorger(s) wordt afgesloten. Deze overeenkomst is van kracht, wanneer zowel de ouder(s)/verzorger(s) en Kleine Ark de overeenkomst hebben ondertekend. Kleine Ark richt zich op dit moment op de opvang van kinderen in de leeftijd van zes weken tot en met 12 jaar. De opvang eindigt in beginsel wanneer het kind de leeftijd van vier jaar heeft bereikt. Deze opvang kan worden voortgezet als BSO-opvang, hiervoor wordt een nieuwe plaatsingsovereenkomst opgesteld. Kleine Ark behoudt het recht om de leeftijdsgrens voor de opvang aan te passen.

## 2 PLAATSING VAN UW KIND BIJ KLEINE ARK

### 2.1 Aanmelden

U kunt uw kind aanmelden voor een plaats bij Kleine Ark, door het invullen van het aanmeldingsformulier. Dit formulier kunt u invullen op onze website ([www.kleineark.nl](http://www.kleineark.nl)). Een kind is pas toegelaten in de kinderopvang bij Kleine Ark, wanneer zowel de ouder(s)/verzorger(s) en Kleine Ark de plaatsingsovereenkomst hebben ondertekend. Hiervoor is onder andere nog een intakegesprek nodig.

### 2.2 Intake gesprek

Wanneer u uw kind heeft aangemeld voor kinderopvang bij Kleine Ark volgt zo snel mogelijk een uitnodiging voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek wordt aandacht besteedt aan de persoonlijke situatie van uw kind en worden alle eventuele bijzonderheden doorgenomen. Hierbij kunt u denken aan bijzonderheden over de voeding van uw kind, of andere zaken die van belang zijn voor het kind.

### 2.3 Toelating

Als er voldoende plek is bij Kleine Ark voor uw kind en wanneer zowel u als de directie achter de plaatsing kunnen staan, kan uw kind worden toegelaten. Er kunnen omstandigheden zijn, waardoor wij moeten besluiten dat een kind niet bij Kleine Ark toegelaten wordt. Wanneer een kind bijvoorbeeld vanwege gezondheidsredenen intensieve (medische) zorg nodig heeft, kan Kleine Ark dit niet bieden, zonder dat dit ten koste gaat van de andere kinderen. Dit wordt per situatie door ons beoordeeld. Bij de plaatsing van een kind, wordt de samenwerking pas van kracht na de ondertekening van een **plaatsingsovereenkomst**. Aan de plaatsing van een kind zijn eenmalige **inschrijvingskosten** verbonden.

### 2.4 Plaatsingsovereenkomst

In deze overeenkomst komen de ouder(s)/verzorger(s) met Kleine Ark overeen dat Kleine Ark de opvang van het betreffende kind op de afgesproken momenten gaat verzorgen. Deze overeenkomst blijft van kracht totdat één van beide partijen de overeenkomst opzegt. Voor deze opzegging gelden de regels die vermeld staan in deze algemene voorwaarden. Bij de ondertekening van de plaatsingsovereenkomst gaat c.q. gaan de ouder(s)/verzorger(s) akkoord met het **pedagogisch beleidsplan**, de **algemene voorwaarden** en de **huisregels** van Kleine Ark.

### 2.5 Duur van de plaatsing

De plaatsing van een kind bij Kleine Ark eindigt in principe één kalendermaand nadat er een schriftelijke opzegging door de ouder(s)/verzorger(s) is gedaan. Zie hiervoor ook paragraaf 2.7: **Opzegtermijn**. De plaatsing eindigt automatisch op de datum waarop het kind naar de basisschool gaat, indien die van tevoren door u schriftelijk bekend is gesteld.

### 2.6 Wachtlijst

Als Kleine Ark op de gewenste dagen voor de opvang van uw kind vol zit, kunt u ervoor kiezen om uw kind bij Kleine Ark op de wachtlijst te zetten. De procedure voor de plaatsing op de wachtlijst is vrijwel gelijk aan die van de daadwerkelijke plaatsing van een kind.

## 2.7 Wijziging of opzegging

Voor een wijziging of opzegging wordt een periode van een maand gehanteerd, beginnend op de eerste van de maand ná de datum van ontvangst van de opzegging bij Kleine Ark. Een wijziging moet schriftelijk worden doorgegeven. Opzegging kan schriftelijk in een vrije vorm onder vermelding van de naam van het kind en de opzeggingsdatum gericht aan Kleine Ark.

## 2.8 Overdracht

Voor een kind dat naar de basisschool gaat, bereidt Kleine Ark een schriftelijke overdracht voor. Deze overdracht wordt met de ouders in het **exit gesprek** doorgenomen. De ouders beslissen zelf wat ze met deze overdracht doen. Wij raden u aan om deze overdracht door de leerkracht van uw kind in te laten lezen. Dit geeft de leerkracht een goede indruk over de ontwikkeling van uw kind. Hierdoor kan de leerkracht beter inspelen op het niveau en de belevingswereld van uw kind.

## 2.9 Exit gesprek

Als uw kind Kleine Ark verlaat en het langer dan vier maanden bij ons in de opvang is geweest, wordt u uitgenodigd voor een exit gesprek. Dit gesprek is zowel in het belang van het kind als van uzelf. In dit gesprek kunnen wij aan u meegeven hoe het kind zich in de groep heeft ontwikkeld. Daarnaast kunt u ook eventueel punten ter verbetering voor onze organisatie aandragen. Op deze manier kunnen wij onze dienstverlening mogelijk optimaliseren. Als uw kind naar de basisschool gaat, krijgt u ook een **schriftelijke overdracht** mee.

# 3 UW KIND BIJ KLEINE ARK

## 3.1 Algemeen

Als u voor opvang bij Kleine Ark kiest, dan kiest u voor een kleinschalige, christelijke kinderopvang met betrokken en enthousiaste mensen. U kiest dan ook voor een persoonlijke benadering van het personeel, zowel naar uw kind als ook naar u toe.

## 3.2 Pedagogisch beleidsplan

Wij staan voor een kwalitatief hoogwaardige opvang van ieder kind bij Kleine Ark. De manier waarop we dit invullen, staat onder andere omschreven in ons pedagogisch beleidsplan. Wij vinden het dan ook zeer belangrijk dat ouder(s)/verzorger(s) het eens zijn met onze pedagogische aanpak. Daarom vragen wij van u om ons pedagogische beleidsplan zorgvuldig door te lezen. Bij de inschrijving van een kind ondertekenen we samen een plaatsingsovereenkomst. De ouder(s)/verzorger(s) verklaren met die ondertekening ook dat ze het pedagogische beleidsplan en de algemene voorwaarden hebben gelezen.

## 3.3 Wennen bij Kleine Ark

Tijdens het intake gesprek wordt de ouders/verzorgers de mogelijkheid aangeboden om hun kind te laten wennen. Dit wennen bestaat uit één of twee keer een uur (kosteloos) voor de startdatum. Ook kunnen ouders op verzoek de eerste wenmomenten erbij blijven. Willen ouders langere tijd hun kind laten wennen, dan kan dat tegen de gewone betaling. De wenmomenten worden in overleg gepland, maar uiteindelijk door Kleine Ark bepaald in verband met de beschikbare plekken op dat moment.

### 3.4 Bijzonderheden

In het intakegesprek worden zoveel mogelijk relevante bijzonderheden rond uw kind besproken. Wij vragen u dringend om alle bijzonderheden die tijdens de plaatsing van uw kind van invloed kunnen zijn aan ons te melden. Alleen als wij van alle bijzonderheden rond uw kind op de hoogte zijn kunnen wij uw kind zo optimaal mogelijk begeleiden. Het is vanzelfsprekend dat ons personeel vertrouwelijk met uw informatie omgaat. Dit staat ook omschreven in **8 privacyregeling**.

### 3.5 Ziekte en ongevallen

Wanneer uw kind ziek is, zult u zelf voor opvang zorg moeten dragen. Wij nemen de nodige hygiëne en voorzorgmaatregelen in acht. Ondanks dat, moeten we zoveel mogelijk voorkomen dat ziektes op andere kinderen over worden gedragen. Daarnaast is een ziek kind het beste af wanneer het thuis is in de eigen omgeving. Wij werken volgens de richtlijnen van de GGD. Bij het intake-gesprek wordt dan ook door ons gevraagd of uw kind ingeënt wordt volgens het gebruikelijke inentingsschema. Wanneer van dit schema wordt afgeweken moet dit aan ons worden gemeld.

Uw kind kan ook op het kinderdagverblijf ziek worden of een ongeval krijgen. Als dit gebeurt stellen wij u zo snel mogelijk hiervan op de hoogte. Indien wij het nodig achten vragen wij u om uw kind op te komen halen.

### 3.6 Medicijngebruik en medische handelingen

Wij zijn terughoudend in het geven van medicijnen aan kinderen. Dit geldt ook voor het verrichten van verzorgende handelingen die neigen in de richting van medische handelingen. Wanneer een kind afhankelijk is van medicijnen of medische zorg, bepalen we vanuit Kleine Ark eerst of wij vinden dat wij de juiste instantie zijn om hieraan mee te kunnen werken. Dit wordt dus per individuele situatie beoordeeld. Als wij besluiten om aan uw verzoek mee te werken, vragen wij u om een medicatie-formulier te ondertekenen, waarop u ons toestemming geeft om de betreffende medicijnen aan uw kind te verstrekken en/of de medische handelingen te verrichten. Op dit formulier wordt dan specifiek aangegeven welke medicijnen en/of welke medische zorg uw kind op welke momenten nodig heeft. Wijzigingen in dit schema dient u direct aan ons door te geven.

### 3.7 Uitstapjes tijdens de opvang

Wij willen graag wanneer dit kan met de kinderen naar buiten, ook wandelingen horen hierbij. Hierbij zullen de kinderen in principe in een kinderwagen en/of bolderkar met tuigjes worden vervoerd. Per leidster/volwassene is dit maximaal 5 kinderen. Bij de uitstapjes hebben de leidsters een mobiele telefoon bij zich om het contact met Kleine Ark mogelijk te maken. Deze nummers zijn bij het kantoor van Kleine Ark bekend. Wij vragen bij de intake uw toestemming voor deze uitstapjes.

### 3.8 Advies en Meldpunt Kindermishandeling

Wanneer wij sterke vermoedens hebben dat een kind slachtoffer is van mishandeling of verwaarlozing, zijn we wettelijk verplicht om dit te melden bij Veilig Thuis.

## 4 OPENINGSTIJDEN

### 4.1 Algemeen

Kleine Ark is op werkdagen open tussen 07.30 en 18.00 uur. Op verzoek kan Kleine Ark om 07.00 uur open gaan en om 18.30 uur sluiten. Hierover worden naar behoefte afspraken gemaakt.

## 4.2 Reguliere opvang

De reguliere opvang vindt plaats op de volgende tijdstippen:

Dagdeel in de ochtend 07.30 – 13.00 uur

Dagdeel in de middag 12.30 – 18.00 uur

## 4.3 Verlengde opvang

Op verzoek kan een kind gebruik maken van de verlengde opvangmomenten, gekoppeld aan de opvang die al ingeroosterd staat. Dit kan op de volgende tijdstippen:

Gekoppeld aan een dagdeel in de ochtend: 07.00 – 07.30 uur

Gekoppeld aan den dagdeel in de middag: 18.00 – 18.30 uur

Deze opvang wordt aangeboden in twee keer, twee kwartier en tegen een speciaal tarief per kwartier.

## 4.4 Flexibele opvang

Wanneer er voldoende ruimte in de groepen is, kan een kind worden opgegeven voor flexibele kinderopvang. Er geldt voor deze vorm van opvang andere afspraken en een speciaal tarief. Flexibele opvang alleen mogelijk onder de volgende voorwaarden:

- Afspraken flexibele opvang zijn van kracht vanaf 1 januari 2018.
- Structurele opvang gaat voor op flexibele opvang. Is de groep vol, dan is flexibele opvang onmogelijk. Kleine Ark is hierin bepalend.
- Flexibel uurtarief geldt voor uren die op wisselende dagen en in wisselende weken worden afgenomen. Nooit voor structurele opvanguren.
- Flexibel uurtarief geldt voor extra of verlengde opvang, uren buiten het contract.
- Flexibele opvang heeft een hoger uurtarief. Zie hiervoor tarieven op onze website.
- Aanvragen en bevestigen van flexibele opvang middels mail of whatsapp is bindend.
- Kleine Ark kan ingeplande/toegezegde flexibele opvang afzeggen met inachtneming van een maand opzegtermijn.
- Bij afzeggen van geplande flexibele opvang, meer dan één week van tevoren, geen kosten.
- Tussen één week en 24 uur van te voren afzeggen: de helft van de afgesproken uren wordt doorberekend. (Deze helft van de uren wordt meegenomen in de jaaropgave.)
- Binnen 24 uur voor de afgesproken opvang afzeggen: de volledige kosten worden doorberekend. (Uren worden meegenomen in de jaaropgave.)

## 4.5 Bedrijfssluiting

Op officiële en nationale feestdagen is Kleine Ark gesloten, tevens zijn we gesloten vanaf de kerstdagen tot en met nieuwjaarsdag.

In de bouwvak zijn we twee weken gesloten, u wordt hieromtrent tijdig op de hoogte gesteld. Kleine Ark is ook 1 dag per jaar gesloten vanwege een studiedag (deze dag wordt vermeld zodra deze bekend is).

## 6 BETALING

### 6.1 Algemeen

De betaling voor de afgesproken opvanguren (uren volgens contract) geschied maandelijks vooraf op iedere 26<sup>e</sup> van de maand, middels automatische incasso. Flexibele opvanguren en overige kosten worden achteraf verrekend middels automatische incasso.

### 6.2 Factuur

Voor de betaling van de afgesproken opvanguren sturen wij maandelijks vooraf een

rekening via de mail. Deze factuur biedt een overzicht van de regulier af te nemen uren in de komende maand en een opgave van eventueel extra afgenomen uren. Zie ook **6.3**.

### **6.3 Betaling flexibele opvanguren**

Eventuele extra door u afgenomen opvanguren worden maandelijks achteraf in rekening gebracht, hiervoor ontvangt u een apart factuur via email. Hier worden ook de kosten in rekening gebracht voor het mogelijk te laat ophalen van uw kind(eren).

### **6.4 Maatregelen bij uitblijven van betaling en een betalingsachterstand**

Bij uitblijven van betaling, zal de directie van Kleine Ark contact opnemen met desbetreffende persoon en zal wederzijds overleg plaatsvinden hieromtrent. Bij het oplopen van een betalingsachterstand schakelt Kleine Ark een incassobureau in om de uitstaande bedragen alsnog te innen. De kosten voor de inschakeling van het incassobureau worden dan ook in rekening gebracht. Deze extra kosten bedragen ongeveer 15%, met een minimum van 30 euro per keer.

Kleine Ark kan bij uitblijven van betaling of een betalingsachterstand overgaan tot tijdelijke of permanente schorsing van een kind. Pas wanneer alle betalingen zijn voldaan, kan het kind na betalingsafspraken en wederzijds overleg weer worden toegelaten tot de kinderopvang. Kleine Ark behoudt zich het recht om de voorwaarden te stellen waaronder een hernieuwde toelating wordt toegestaan.

## **7 DE DIENSTEN DIE WIJ BIEDEN**

### **7.1 De verzorging van uw kind**

Voor de verzorging van de kinderen heeft Kleine Ark zelf disposable luiers van het merk Kruidvat beschikbaar, met dit merk hebben we goede ervaringen. Voor uw kind dient u op elk opvangmoment minstens één extra set kleding beschikbaar te hebben. Daarnaast vragen wij van u om voor uw kind een kinderslaapzak mee te nemen.

### **7.2 Voeding**

Wij bieden de kinderen gezonde en gevarieerde basisvoeding aan volgens de richtlijnen van het voedingscentrum. Dit gebeurt in een regelmatig patroon met niet meer dan drie keer een gezond tussendoortje, zoals stukjes fruit, een rijstcracker of iets dergelijks. Tussen de middag wordt een broodmaaltijd aangeboden. Het brood is tarwebrood of licht volkoren. Het broodbeleg is afwisselend hartig en zoet. Bij het eten stimuleren we de zelfstandigheid van de kinderen. Voor het drinken gebruiken we vruchtenlimonade of dixap en zuivel. Op warme dagen zorgen we voor extra drinkmomenten. Voeding voor baby's dient door de ouder(s)/verzorger(s) zelf te worden aangeleverd. Wanneer uw kind aangepaste voeding krijgt dient de voeding door de ouder(s)/verzorger(s) zelf te worden aangeleverd.

### **7.3 Onze medewerkers**

De medewerkers die bij ons in dienst zijn, werken conform het pedagogisch beleids- en werkplan van Kleine Ark. Wanneer er vragen of opmerkingen zijn over de werkwijze van de pedagogisch medewerkers kunt u bij de medewerker zelf of bij de directie terecht.

### **7.4 Contacten met ouders/verzorgers**

Wij stellen prijs op een goed en persoonlijk contact met de ouders. Wij streven ernaar om zoveel mogelijk vaste medewerkers op een groep te laten werken. Daarnaast werkt de directie deels mee in de kinderopvang. Hierdoor houden we het contact ook tussen de directie en de ouders laagdrempelig.



## 7.5 Oudercommissie

Kleine Ark heeft een aangestelde oudercommissie, deze vergadert 3 maal per jaar en is te bereiken via het volgende e-mailadres: [oudercommissiekleineark@gmail.com](mailto:oudercommissiekleineark@gmail.com)

## 7.6 Overmacht

Er kunnen omstandigheden optreden waardoor Kleine Ark al dan niet tijdelijk haar dienstverlening moet aanpassen c.q. staken. Hierbij kan worden gedacht aan situaties als het in gebreke blijven van toeleveranciers, uitzonderlijk hoge uitval van personeel door ziekte (pandemieën), beperkende overheidsmaatregelen, natuurrampen zoals overstromingen, brand of andere onvoorziene omstandigheden. De directie van Kleine Ark zal in een voorkomend geval bezien hoe de dienstverlening indien mogelijk en binnen de grenzen van de redelijkheid weer op het gewenste niveau kan worden opgestart.

## 8 PRIVACYREGELING

### 8.1 Informatie over uw kind

Kleine Ark en haar medewerkers gaan vertrouwelijk met de informatie over uw kind om. Gegevens over uw kind worden niet buiten uw medeweten en zonder uw toestemming met derden gedeeld. Kleine Ark houdt echter wel het recht om melding te maken bij Veilig Thuis, wanneer hiervoor aanleiding is.

### 8.2 Gebruik van foto's

In het intakegesprek wordt vooraf uw toestemming gevraagd voor het gebruik van foto's voor onze website of documentatie over Kleine Ark, zoals informatiefolders en dergelijke. Als u voorwaarden stelt aan het gebruik van foto's, of als u bezwaar heeft tegen het gebruik van foto's van uw kind, dan respecteren wij dit.

## 9 VERZEKERINGEN

### 9.1 Algemeen

Kleine Ark heeft een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering voor eventuele schade die door en tijdens de kinderopvang aan uw kind wordt toegebracht. Ook hebben wij een ongevallenverzekering afgesloten voor medewerkers en kinderen. Op verzoek zijn de voorwaarden van de polissen bij ons kantoor in te zien. Wij stellen ons niet verantwoordelijk voor privé eigendommen die tijdens de opvang beschadigd raken of verloren gaan.

### 9.2 Individuele wettelijke aansprakelijkheid

De ouder(s)/verzorger(s) dienen zelf te voorzien in een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering die voorziet in eventueel door het eigen kind veroorzaakte schade aan derden.

## 10 KLACHTENREGELING

Wanneer u klachten heeft over de kinderopvang van Kleine Ark, kunt u dit melden aan de groepsleiding of bij de directie. Elke klacht wordt door ons serieus genomen. Waar nodig, nemen wij maatregelen om de kans op klachten op het door u aangedragen onderwerp in de toekomst te voorkomen.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ou-

ders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## **11 AANPASSING ALGEMENE VOORWAARDEN**

Kleine Ark kan tot aanpassing van de algemene voorwaarden overgaan. De ouder(s)/verzorger(s) worden hiervan 1 maand voor de ingang van de wijziging op de hoogte gesteld via de website, en e-mail.

Als één of meerdere artikelen niet meer rechtsgeldig blijken te zijn, wordt door Kleine Ark gezocht naar een bepaling die voldoet aan de wetgeving en die zo dicht mogelijk ligt tegen de oude bepaling die van rechtswege vervallen is.