

Reglement

De Hoeksche School Kinderopvang



januari 2022

1. Inleiding

Dit reglement bevat de *algemeen geldende regels*, d.w.z. geldend voor De Hoeksche School Kinderopvang (en voorheen Spelenderwijs stichting Peuterspeelzalen Hoeksche Waard). Dit reglement vormt samen met het *contract* en de *Algemene Voorwaarden de Overeenkomst Kinderopvang*.

Per groep zijn er nog enkele aanvullende, meer gedetailleerde regels, de zogenaamde *groepsregels*. Hierin worden afspraken vastgelegd die specifiek voor de betreffende groep gelden.

2. Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

De Stichting: De Hoeksche School Kinderopvang

Huurders: ouders, voogden en/of verzorgers/verzorgsters van wie de kinderen/pupillen opvang behoeven; in het vervolg zullen onder "ouders" ook de verzorgers en voogden worden begrepen.

Kindplaats: de plaats/verzorging die vereist is voor een kind in de leeftijdscategorie van 0 tot aan het einde van de basisschoolleeftijd, dat gedurende alle werkdagen van de week gedurende een jaar verblijft in een onder de verantwoordelijkheid van de Stichting vallende voorziening voor kinderopvang.

Een jaar: is een kalenderjaar.

Dagdeel kinderdagverblijf: een periode van een werkdag; een werkdag bestaat uit twee dagdelen, te weten de ochtend en de middag.

Een werkweek bestaat uit vijf werkdagen, tien dagdelen. Een standaard werkdag bestaat uit 10,5 uur en kan worden verlengd naar 11 uur, 11,5 uur of 12 uur. Een standaard dagdeel beslaat 5,25 uur en kan worden verlengd naar 5,5, 5,75 of 6 uur.

Bloktijden: Een periode van 10,5 uur (standaard werkdag) tussen 7:00 en 19:00 uur waarin het kind verblijft op de opvang.

Dagdeel peuterspeelzaal: een dagdeel v 4 uur, afhankelijk van het aanbod op de desbetreffende peuterspeelzaal.

Dagdeel buitenschoolse opvang:

In de buitenschoolse opvang is sprake van verschillende soorten dagdelen:

Voorschoolse opvang van 07.00 uur of 7.30 tot de start van de schooldag (inclusief het naar school brengen van het kind).

Naschoolse opvang kort: vanaf het einde van de schooldag als deze eindigt tussen 14:00 uur en 15.30 uur, tot 18.30 uur of 19.00 uur (inclusief het uit school halen van het kind).

Naschoolse opvang lang: vanaf het einde van de schooldag als deze eindigt tussen 11.30 en 12.30 uur (inclusief het uit school halen van het kind).

Vakantieopvang: een dagdeel in de schoolvakantie of tijdens een studiedag.
Een dag vakantieopvang bestaat uit twee dagdelen van 7:30 uur tot 13:00 uur en van 13:00 uur tot 18:30 uur.

Werkdagen: de dagen van een week die niet zijn een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag.

3. Openingstijden en vakanties

3.1 Openingstijden

Het kinderdagverblijf is geopend op werkdagen van 7.00 tot 19.00 uur.
De buitenschoolse opvang van 7.00 uur tot aan de aanvang van de basisschool en vanaf het uitgaan van de school tot 19.00 uur. Als gevolg van verschillende schooltijden kunnen er in de openingstijden kleine verschillen zijn tussen de verschillende BSO locaties. Tijdens de schoolvakanties is de openingstijd van de BSO gelijk aan die van het KDV.

De peuterspeelzalen zijn geopend tijdens de schoolweken.

3.2 Sluiting tijdens vakantie- en feestdagen

De Hoeksche School Kinderopvang is gesloten op de volgende dagen:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede paasdag
- Koningsdag (27 april)
- 5 mei (1 x per 5 jaar, te beginnen op 2020)
- Hemelvaartsdag
- Tweede pinksterdag
- Eerste en tweede kerstdag
- Kerstavond 24 december vanaf 17:00 uur indien dit op een werkdag valt
- Oudejaarsavond 31 december vanaf 17:00 uur indien dit op een werkdag valt.

4. Bloktijden, brengen, halen en afwezigheid

4.1. Bloktijden (geldt voor kinderdagverblijf)

Bloktijden

Met de openingstijden vanaf 7:00 uur tot 19:00 uur kunnen klanten de bloktijden binnen deze tijd zelf bepalen. Dit betekent dat klanten bij het afnemen van een volledige werkdag uit de volgende mogelijkheden kunnen kiezen:

7:00 tot 17:30 uur
7:30 tot 18:00 uur
8:00 tot 18:30 uur
8:30 tot 19:00 uur

Deze bloktijden worden in het contract vastgelegd en gelden per contract. Daarnaast blijft er de mogelijkheid tot verlengde bloktijden waarbij het standaardcontract met een half uur of 1 uur of 1,5 uur kan worden verlengd.

Bij halve dagen opvang zijn de aanvang- en ophaaltijden tussen 7:00 en 7:30 tot 12:45 uur en vanaf 12:45 uur tot 18:00 /18:30/19:00 uur. (Deze uren worden in rekening gebracht.

4.2. Brengen, halen en afwezigheid

Om de rust op de opvang te bewaren dienen de kinderen vóór 9:00 uur gebracht te worden. Bij een halve dag opvang geldt dat de kinderen 's morgens gehaald of gebracht kunnen worden tussen 12:30 en 13:00 uur. Het ophalen in de middag kan niet eerder dan 15:00 uur (uitzonderingen uiteraard daargelaten bijvoorbeeld voor doktersbezoek of speciale gelegenheden). Voor de BSO geldt dat het ophalen vanaf 17:00 uur is.

Afwijkende tijden zijn vaak mogelijk na overleg met de pedagogisch medewerkers.

De BSO-kinderen kunnen worden gebracht naar en gehaald van alle basisscholen in de Hoeksche Waard. Hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht.

Als een kind (structureel) te laat wordt gehaald, stellen wij voor het contract te wijzigen naar een latere ophaaltijd. Mocht uw kind een dag niet komen, dient de ouder/verzorger dit tevoren of op de dag zelf vóór 9.00 uur door te geven via het ouderportaal of rechtstreeks aan de pedagogisch medewerker op de groep.

Als de ouder/verzorger het kind niet zelf komt ophalen, dienen zij dit tevoren aan de pedagogisch medewerkers te melden. Wij geven kinderen uitsluitend mee aan anderen als de ouders hiervoor toestemming hebben gegeven. Aan kinderen jonger dan 10 jaar worden geen kinderen meegegeven.

Met de ouders van kinderen in de BSO worden afspraken gemaakt over de mate van zelfstandigheid, onder andere over het zonder begeleiding van en naar de BSO komen.

5. Bereikbaarheid ouders

Het is uitermate belangrijk dat uw gegevens in ons systeem up-to-date zijn. In geval van ziekte of een ongeval willen wij u immers zo snel mogelijk kunnen bereiken voor eventueel overleg. Geef wijzigingen van telefoonnummers en andere gegevens altijd direct door aan het Centraal Bureau (bij voorkeur via het ouderportaal of per e-mail info@ko-dehoekscheschool.nl).

6. Contracten

6.1 Soorten contracten

Er bestaan contracten voor kinderopvang in het kinderdagverblijf (0 tot 4 jaar), voor de peuterspeelzaal, voor de buitenschoolse opvang (4 jaar tot aan de overgang naar het voortgezet onderwijs) en voor Gastouderopvang.

Voor het kinderdagverblijf zijn er twee contractvormen:

- Standaardcontract: 52 weken opvang (met keuze tijden zoals in artikel 4.1 aangegeven).

Voor de peuterspeelzalen is er 1 contractvorm;

- Standaardcontract: 40 weken opvang voor 2 dagdelen per week, 40 weken per jaar

Een eventueel aanvullend contract voor 2 dagdelen VVE, 40 weken.

Voor de buitenschoolse opvang zijn er 4 contractsoorten:

- Schoolwekencontract inclusief vakantieopvang: 40 weken opvang met naar keuze 10 tot en met 120 dagdelen opvang gedurende de vakanties of tijdens studiedagen.
- Schoolwekencontract exclusief vakantieopvang: 40 weken opvang exclusief schoolvakanties en studiedagen.
- Vakantiecontract: alleen opvang tijdens vakantie en/of studiedagen (door school aangewezen vrije dagen of dagdelen buiten de schoolvakanties). De minimale afname is 10 dagdelen.

De niet opgenomen vakantiedagdelen zullen achteraf niet worden gerestitueerd en kunnen niet worden meegenomen naar het volgende jaar. Vakantiecontracten die later starten in het jaar, worden alleen afgesloten per de eerste van de maand.

6 weken voor aanvang van de schoolvakanties staat het vakantieformulier op onze website onder het kopje nieuws. U bent verplicht dit *uiterlijk 4 weken* voor aanvang van de vakantie door te geven. Dit omdat de inzet van pedagogisch medewerkers afgestemd is op het aantal kinderen. Na opgave van uw kind zal het dagdeel afgeschreven worden van het aantal afgenomen vakantiedagen. Wij behouden ons het recht voor om locaties samen te voegen indien er minder dan 4 kinderen op een dag aanwezig zijn. U wordt hierover tijdig geïnformeerd.

Voor studiedagen geldt dat u *minimaal 4 weken* van te voren aangeeft of u kind gebruik wilt maken van studieopvang. Wij inventariseren of er minimaal 3 kinderen aanwezig zijn op de desbetreffende dag. Zijn er minder kinderen dan behouden wij ons het recht voor om geen opvang aan te bieden.

Voor gastouderopvang worden twee contracten afgesloten. 1 contract tussen vraagouder en gastouder en 1 contract tussen vraagouder en het gastouderbureau. U betaalt een uurtarief aan de gastouder en een vergoeding aan het gastouderbureau voor begeleiding en bemiddeling. Het gastouderbureau zorgt voor de facturatie aan u en uitbetaling aan de gastouder. Alleen daadwerkelijk afgenomen uren worden gefactureerd. Voor de verdere werkwijze van de gastouderopvang wordt verwezen naar de brochure werkwijze/richtlijnen gastouderbureau.

6.2. Flexibele contracten

Flexibele opvang is alleen mogelijk indien er voldoende ruimte is op de locatie en er geen wachtlijsten zijn. Voor flexibele opvang gelden de volgende voorwaarden:

- Er worden in overleg maximaal 3 werkdagen per week voor u gereserveerd.
- Flexibele opvang moet minimaal vier weken van te voren worden aangevraagd volgens een rooster wat u per mail doorgeeft aan de kindadministratie.

- Flexibele opvang gaat per dagdeel c.q. bloktijd.
- Er geldt een minimumafname van 8 dagdelen per maand per kind.
- Flexibele opvang kan eenmalig geruild worden volgens de voorwaarden van het ruilbeleid.

7. Plaatsing, opzegging, extra dagen

7.1 Plaatsingsbeleid

Bij het vrijkomen van een plaats gebeurt plaatsing volgens de wachtlijst. Bij de plaats op de wachtlijst wordt de prioriteit onder meer bepaald door:

- reeds geplaatste kinderen waarvan de ouders dagdelen willen wisselen of willen uitbreiden (op datum van verzoek);
- broertjes en zusjes van reeds geplaatste kinderen;
- en VE indicatie voor de peuterspeelzaal;
- eventueel andere bijzondere omstandigheden.

7.2 Plaatsingsvoorwaarden

Ouders/verzorgers verplichten zich gedurende de periode dat hun kind is ingeschreven de kosten voor de opvang vooraf per maand te voldoen.

Ouders/verzorgers tekenen tijdens het plaatsingsgesprek het *afsprakenformulier*. Op dit afsprakenformulier worden alle relevante gegevens vastgelegd en afgesproken in hoeverre ouders toestemming geven voor deelname van hun kind aan georganiseerde uitstapjes.

7.3 Extra dagdelen

Als een ouder een kind een extra dag of dagdeel wil laten komen, kunt u dit aanvragen via de ouderapp. Als de groepsomstandigheden het toelaten wordt uw verzoek gehonoreerd. Het extra dagdeel wordt vooraf gefactureerd, indien het wordt aangevraagd voor de 1^e van de maand waarin de opvang plaatsvindt. En achteraf, indien het wordt aangevraagd in de maand waarin de opvang plaatsvindt.

7.4 Ruiltegoed

Ruilen is een mogelijkheid die we ouders bieden, zodat zij niet afgenomen dagen eventueel in kunnen zetten voor extra incidentele opvang of ruil van dagen. Op sommige dagen zijn de groepen KDV en BSO erg vol en is ruilen niet altijd mogelijk.

De ruilregeling geldt voor het KDV en voor het schoolcontract van de BSO. De vakantie- en studie opvang en de peuterspeelzalen vallen buiten de ruilregeling. Flexibele opvang kan eenmalig geruild worden volgens de voorwaarden van het ruilbeleid.

Wij hanteren de volgende regeling:

- Indien het kind afwezig is, wordt de niet afgenomen dag omgezet in ruiltegoed.
- De afwezigheid dient uiterlijk om **9:00 uur** op de desbetreffende dag te worden doorgegeven via de ouderapp (dan wordt de afwezige dag toegevoegd aan het ruiltegoed).
- Het ruiltegoed kan ingezet worden voor de bestelling van een incidentele extra dag of dagdeel.

- Het ruiltegoed kan alleen maar worden ingezet als de bestelling van de extra dag of dagdeel wordt aangevraagd via de ouderapp.
- Het ruiltegoed kan alleen worden ingezet wanneer de groepsgrootte en de leidster-kind ratio het toelaat. Er wordt allereerst gekeken of het kind kan worden opgevangen bij de eigen groep. Als alternatief kan een ruil worden aangeboden bij een andere groep.
- Het ruiltegoed is *4 maanden* geldig nadat een dag afwezig is gemeld. Ook feestdagen kunnen geruild worden.
- Het ruiltegoed vervalt bij opzegging.
- De ruildagen zijn niet beschikbaar voor gedeeltelijk opzegging. Dat wil zeggen dat indien een structurele opvangdag of dagdeel opgezegd wordt, ruildagen niet inzetbaar zijn voor structurele plaatsing op de opgezegde dag of het dagdeel.
- De bestelling voor een extra dag of dagdeel waar ruiltegoed voor wordt ingezet, kan 28 dagen voor aanvang van de gewenste dag of dagdeel worden aangevraagd
- Indien u een gehonoreerde aanvraag zelf annuleert, vervalt het opgebouwde ruiltegoed van deze aanvraag.

7.5 Opzegtermijn en annulering

De opzegtermijn is 1 maand. Opzegging dient schriftelijk of elektronisch te geschieden bij het Centraal Bureau. Deze regeling voor opzeggen geldt ook voor het verminderen van het aantal dag/dagdelen of wijziging van de soort opvang met uitzondering van een wijziging in de vakantiecontracten. Deze worden per kalenderjaar afgesproken. Over bijzondere omstandigheden is overleg altijd mogelijk. U kunt nog 1 maand voor aanvang plaatsing kosteloos annuleren of wijzigen.

De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen en peuterspeelzalen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. In overleg is het om pedagogische redenen mogelijk de plaatsing langer te laten doorlopen (bijvoorbeeld net voor een schoolvakantie). Geeft u dit tijdig aan.

Indien u de plaatsing voor uw kind vóór de vierjarige leeftijd of 12 jarige leeftijd wenst te beëindigen heeft u eveneens een opzegtermijn van 1 maand.

7.6 Lestijden onderbouw en midden- en bovenbouw / opzegtermijn vrijdagmiddag

Wanneer uw kind van de onderbouw naar de midden- en bovenbouw doorstroomt en u de vrijdagmiddag lang afneemt op de BSO, wijzen wij u erop dat u tijdig uw plaatsing wijzigt in vrijdagmiddag kort. Ook hiervoor geldt een opzegtermijn van 1 maand.

7.7 Minimaal aantal dagdelen

Het minimum aantal dagdelen dat een kind gebruik kan maken van het KDV is twee, voor de BSO één per week. Het kan voorkomen dat dit aantal te klein blijkt te zijn, bijv. bij hechtingsproblemen. In dat geval bespreekt de pedagogisch medewerker de situatie met de ouder/verzorger. Gezamenlijk wordt gezocht naar een oplossing. De Hoeksche School Kinderopvang behoudt zich het recht voor om –na afweging van alle alternatieven- een minimum aantal van drie respectievelijk twee dagdelen aan te houden. Bij kleine locaties of volle groepen houdt De Hoeksche School Kinderopvang zich het recht voor om op het kinderdagverblijf tijdelijk alleen hele dagopvang aan te bieden en is halve dagopvang niet mogelijk.

8. Tarieven en betaling

De tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast. Nieuwe tarieven worden minimaal 1 maand voor de ingangsdatum bekend gemaakt.

Bij de afwezigheid (vakantie of ziekte) van het kind blijft de betalingsplicht gehandhaafd. Bij langdurige ziekte is overleg over het beschikbaar houden van een plaats en de betaling hiervan mogelijk.

9. Verzekeringen

De Stichting heeft voor alle kinderen en personeel in het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) en een ongevallenverzekering afgesloten.

Als kinderen in het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang medische en/of paramedische (be)handelingen nodig hebben, dekt deze verzekering niet een eventuele schade die voortvloeit uit de (be)handeling. Verder dekt deze verzekering niet de personenschade van kinderen, die vanwege een lichamelijke en/of geestelijke gesteldheid een speciale behandeling en/of begeleiding nodig hebben.

10. Ziekte en medicatie

10.1 Ziekte kinderen

In geval van ziekte handelen we volgens de normen van de GGD. Als een kind koorts heeft of indien het een besmettelijke ziekte heeft, dan is opvang binnen het kindcentrum niet verantwoord. Wij verzoeken ouders/verzorgers dringend ons zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van een ziekte, indien mogelijk met vermelding van de aard van de ziekte. Dit met het oog op besmettingsgevaar voor andere kinderen en mogelijke complicaties bij zwangerschappen.

Wanneer een kind ziek wordt tijdens de opvang, worden ouders/verzorgers daarvan direct in kennis gesteld. De pedagogisch medewerkers overleggen met de ouders over de situatie.

Wanneer de pedagogisch medewerkers (eventueel na overleg met de leidinggevende) het verblijf in het KDV, peuterspeelzaal of BSO niet verantwoord vinden, moeten ouders/verzorgers het kind *terstond* (laten) ophalen. Het is van groot belang dat ouders/verzorgers zorgen voor een goede bereikbaarheid.

10.2 Medicatie

De eventuele verstrekking van medicatie blijft altijd de verantwoordelijkheid van de ouder(s). Wij vragen ouders een formulier in te vullen en te ondertekenen als de ouder de groepsleiding verzoekt om medicatie aan hun kind(eren) te geven.

10.3 Wiegendood

Baby's worden bij de Stichting i.v.m. de kans op wiegendood niet op hun buik te slapen gelegd. Indien ouders hun kind op de buik willen laten slapen is dit mogelijk. Wij vragen

hiervoor dan een schriftelijke verklaring. De Stichting aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.

11. Voeding en verzorging

De Hoeksche School Kinderopvang zorgt voor het eten en drinken van de kinderen, ook de flesvoeding. Luiers zijn op het kinderdagverblijf inclusief.

Warme maaltijden worden niet verstrekt. In overleg is het doorgaans wel mogelijk dat een kind een warme maaltijd gebruikt, mits deze door de ouders/verzorgers wordt meegegeven.

De kinderen krijgen voeding aangeboden volgens de normen van het voedingscentrum. Vers fruit en groente maakt hier dagelijks deel van uit. Als kinderen niet de voedingsmiddelen kunnen gebruiken die wij verstrekken (bijvoorbeeld in het geval van allergie) vragen wij de ouder om zelf voor de voeding te zorgen. We proberen de kinderen zo min mogelijk zoetheid te laten drinken of eten.

De precieze afspraken voor de voeding zijn per groep vastgelegd in het werkplan en in het voedingsbeleid.

12. Contacten

12.1 Kind/oudergesprekken

In deze gesprekken wordt gesproken over het kind en eventueel over de relatie met de organisatie. Het gesprek wordt gevoerd door een vaste pedagogisch medewerker van de groep met één of met beide ouders/verzorgers. Het gesprek zal altijd worden gevoerd door een pedagogisch medewerker die het kind goed kent, bij voorkeur door de mentor. In geval van problemen of op verzoek van de ouders/verzorgers of van de pedagogisch medewerker kan de locatiemanager of de pedagogisch coach aanwezig zijn bij het gesprek.

Gesprekken worden aangeboden op vaste momenten:

- bij plaatsing / start wenperiode;
- 3 maanden na de start in het kinderdagverblijf of BSO;
- tijdens verblijf op een groep minimaal 1 x per jaar een gesprek.

Indien door ouders/verzorgers of pedagogisch medewerkers gewenst, kunnen extra gesprekken worden gevoerd.

De Hoeksche School Kinderopvang beschikt over een social media protocol, en privacy protocol en heeft gedragsregels voor het personeel ten aanzien van de geheimhouding van persoonlijke informatie.

12.2. Ouderportaal en nieuwsbrief

Na plaatsing van uw kind ontvangt u inlog gegevens waarbij u kunt inloggen op ons ouderportaal. Via dit ouderportaal wordt u op de hoogte gehouden van nieuws en activiteiten op de groep. Ook kunt u via het ouderportaal ruildagen of extra opvang aanvragen. Daarnaast ontvangt u via het ouderportaal uw maandelijkse factuur en de jaaropgave.

Met enige regelmaat verschijnt er een nieuwsbrief per mail voor de ouders. Via deze nieuwsbrief wordt allerlei informatie aan ouders verstrekt. De nieuwsbrief is later nog terug te vinden op het ouderportaal en op de website.

13. Kwaliteit, groepsgrootte en aantal kinderen per pedagogisch medewerker

De kwaliteitseisen voor de kinderopvang zijn vastgesteld in de Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (wet IKK). De Hoeksche School Kinderopvang houdt zich aan deze wet.. Kwaliteit is een steeds terugkerend thema binnen de organisatie en in het overleg met de oudercommissie.

Voor een groep wordt een maximaal aantal kindplaatsen gehanteerd. Hiervoor worden de normen aangehouden zoals geformuleerd in het convenant:

- Voor de dagopvang geldt één pedagogisch medewerker per drie aanwezige kinderen tot 1 jaar; één pedagogisch medewerker per vijf aanwezige kinderen van 1 tot 2 jaar; één pedagogisch medewerker per 8 aanwezige kinderen van 2 tot 4 jaar. Bij kinderen van verschillende leeftijden wordt het gemiddelde berekend.
- De stamgroep bestaat uit maximaal 13 kinderen bij 0 - 1 jaar en maximaal 16 kinderen bij 0 – 4 jaar (waarvan maximaal 8 kinderen tot een jaar).
- Voor de peuterspeelzaal geldt een stamgroep van maximaal 16 kinderen bij 2-4 jaar
- Voor de buitenschoolse opvang geldt: één pedagogisch medewerker per 11 aanwezige kinderen, de stamgroep bestaat uit maximaal 22 kinderen van 4 – 12 jaar.

14. Medezeggenschap

Binnen De Hoeksche School Kinderopvang functioneert een oudercommissie. Deze oudercommissie bestaat uit ouders/verzorgers van de kinderen van KDV, BSO en het gastouderbureau. De Hoeksche School Kinderopvang heeft één gemeenschappelijke oudercommissie voor alle locaties en daarnaast decentrale oudercommissies. De centrale oudercommissie streeft naar een evenredige vertegenwoordiging van ouders uit de verschillende dorpskernen en van KDV, BSO en gastouderbureau. De taken en bevoegdheden van de oudercommissie zijn vastgelegd in de Wet kinderopvang en uitgewerkt in een *reglement oudercommissie*.

15. Geschillen- en klachtenregeling

Geschillen tussen de Stichting en de huurder kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Zie hiervoor de Algemene Voorwaarden.

Er bestaat een interne en een externe klachtenregeling. Wij stellen het op prijs wanneer een klacht eerst wordt besproken met degene wie de klacht betreft. Levert dit onvoldoende op, dan de ouder/verzorger contact opnemen met de locatiemanager of met de directeur-bestuurder. Een klacht kan per mail of per post worden ingediend. Binnen 6 weken na indiening dient de klacht te zijn afgehandeld.

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klant is afgehandeld, kan de klager terecht bij de externe klachtenregeling, de geschillencommissie kinderopvang en het bijbehorende klachtenloket kinderopvang: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen>

16. Hardheidsclausule

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of er bijzondere omstandigheden zijn, beslist de directeur-bestuurder.