



# Algemeen Reglement

Huisreglement en Algemene Voorwaarden

Versie april 2021



In dit Algemeen Reglement wordt verstaan onder:

***Kinderopvang:***

Het bedrijfsmatig, of anders dan om het niet, verzorgen en opvoeden van kinderen tot de leeftijd van 4 jaar is bereikt.

***De cliënt:***

De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.



## Inhoudsopgave

<b>A</b> Algemene bepalingen .....	3
<b>B</b> Aanmeldingsprocedure .....	5
<b>C</b> Overstapregeling.....	6
<b>D</b> Start van de (voor)overeenkomst .....	6
<b>E</b> Persoonsgegevens .....	7
<b>F</b> Foto's en video-opnamen.....	8
<b>G</b> Betaling .....	8
<b>H</b> Prijzen .....	9
<b>I</b> Toegankelijkheid.....	10
<b>J</b> Openingstijden / Halen en brengen .....	11
<b>K</b> Wederzijdse verplichtingen.....	13
<b>L</b> Benodigdheden.....	14
<b>M</b> Uitstapjes .....	15
<b>N</b> Veiligheid en hygiëne .....	15
<b>O</b> Slaaphouding .....	15
<b>P</b> Ziekte en ongevallen .....	16
<b>Q</b> Aansprakelijkheid .....	17
<b>R</b> Klachten.....	17
<b>S</b> Wijzigingen van de overeenkomst .....	18
<b>T</b> Beëindiging van de (voor)overeenkomst .....	19
<b>U</b> Contactgegevens .....	19



## A Algemene bepalingen

- 1.** Dit algemeen reglement is een onderdeel van de overeenkomst tot kinderopvang met Kabouters Kinderopvang, hierna te noemen: Kabouters.
  
- 2.** Incidentele wijzigingen in de opvang als verandering van uren en prijsstijgingen onder de 3% laten deze overeenkomst onverlet.
  
- 3.** Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van dit Algemeen Reglement, moeten schriftelijk tussen Kabouters en de cliënt worden vastgelegd.
  
- 4.** De overeenkomst wordt gesloten tussen Kabouters en de in de overeenkomst genoemde cliënt en is niet overdraagbaar aan derden. Uitzondering op overdraagbaarheid is het inschakelen van een achterwacht of vervang(st)er door Kabouters bij ziekte of afwezigheid van de leidster of bij calamiteiten.
  
- 5.** Kabouters staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoordt aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
  
- 6.** Kabouters treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de onderneming optimaal geschikt is en zorg draagt voor een verantwoorde opvang van kinderen binnen Kabouters.
  
- 7.** Kabouters staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden betreffende de kinderopvang, worden verricht overeenkomstig de eisen die gesteld worden aan goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Kabouters voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
  
- 8.** Kabouters is in het bezit van een Verklaringen Omtrent het Gedrag, voor elke medewerkster, afgegeven volgens de Wet Justitiële Gegevens. Tevens staat elke medewerkster en stagiaire en vrijwilliger in het Personenregister onder een continue screening.



**9.** Kabouters is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en cliënt.

**10.** De overeenkomst van kinderopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind, tenzij schriftelijk anders is/wordt overeengekomen.

**11.** Voor de wettelijke leidster-kind ratio is een rekentool ontwikkeld waarbij is na te gaan hoeveel kinderen per leeftijd er aanwezig mogen zijn bij Kabouters. Kabouters streeft altijd naar een minimale 1 op 3 begeleiding. Deze verhouding is veel meer dan volgens de leidster-kind ratio verplicht is.

**12.** Dit algemeen reglement, zoals vastgesteld in april 2021 door de directie van Kabouters, treedt in de plaats van eerdere versies van het algemeen reglement en algemene voorwaarden.

**13.** In die gevallen waarin dit algemeen reglement niet voorziet, streven partijen naar het bereiken van een oplossing naar redelijkheid en billijkheid. In geval geen oplossing voor het geschil wordt gevonden, zal het geschil worden onderworpen aan de uitspraak van de geschillencommissie en/of bevoegde rechter.

**14.** Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, is het Nederlands recht van toepassing.



## B Aanmeldingsprocedure

**1. Informatiegesprek.** Wanneer een klant interesse heeft in de opvang van Kabouters, zal er eerst een informatiegesprek gehouden worden. Ouders worden uitgenodigd bij Kabouters, op locatie. Dit gesprek vindt normaliter plaats in de avonduren, omdat de directie van Kabouters zelf ook op de groep staat en er overdag moeilijk een onverstoord gesprek plaats kan vinden. Kabouters vertelt over de werkwijze en geschiedenis, ouders geven aan wat hun wensen zijn, zo vindt er wederzijdse afstemming plaats. Het informatiegesprek wordt afgesloten met een rondleiding bij Kabouters.

Ouders besluiten binnen twee weken, of nader overeengekomen termijn, of zij gebruik willen maken van de opvang van Kabouters. Kabouters houdt gedurende deze termijn de plek vrij. Tenzij (mondeling) anders overeengekomen wordt.

**2. Voorovereenkomst.** Wanneer de ouders besloten hebben gebruik te maken van de opvang van Kabouters, en deze gaat niet per direct in, zal er een voorovereenkomst afgesloten worden. De ouders reserveren hiermee een plek in de toekomst met een opzegtermijn. Kabouters houdt deze plek tot de aanvang van de opvang vrij (bijvoorbeeld tijdens de rest van de zwangerschap en het verlof). Als ouders toch afzien van deze plek, ondanks de voorovereenkomst, wordt er een opzegtermijn van twee maanden gehanteerd (dat is dus de prijs van twee maanden opvang). Dit omdat Kabouters vaak maandenlang, als in het geval van een zwangerschap, deze plek vrij heeft gehouden.

**3. Intake.** De intake zal zo kort mogelijk voor de start van de opvang plaatsvinden. Dit omdat wij dan de meest recente informatie over het kind hebben. Tijdens het intakegesprek zal Kabouters de cliënt veel vragen stellen om de opvang van het kind zo goed mogelijk te laten verlopen. De informatie wordt bewaard in een dossier waarbij Kabouters zal handelen conform de Wet op de Privacy. De tijdens de intake verstrekte gegevens worden vastgelegd en daarna de cliënt eerst ter controle en ondertekening aangeboden. Verder wordt er meteen na de intake een definitief contract opgesteld, wat de voorovereenkomst vervangt.



### C Overstapregeling

Wanneer iemand een contract heeft bij een andere kinderopvang en wil overstappen naar Kabouters Kinderopvang kan er een overstapregeling in werking treden.

Als er een opzegtermijn is bij de huidige kinderopvang kan Kabouters, in overleg met de ouder, tijdens deze opzegtermijn gratis kinderopvang verlenen.

Het kind kan op deze manier direct na opzegging (als dit zo tevoren is afgesproken tussen Kabouters en de ouder) starten bij Kabouters Kinderopvang (altijd na overleg van bewijs van opzegging en bevestiging van de opzegging met hierin vernoemd de opzegtermijn).

De betaling aan de vorige kinderopvang kan gewoon plaatsvinden zonder dat het kind nog langer bij deze opvang hoeft te verblijven. Zo worden dubbele kosten voorkomen.

Ook worden ongemakkelijke situaties voorkomen met de opgezegde kinderopvang tijdens de maand van de opzegtermijn. Het is soms niet prettig na de opzegging, die gepaard kan gaan met het uiten van kritiek naar de opvang, uw kind nog een maand naar de oude opvang te brengen.

Nu kunt u vrij uw mening ventileren en het verblijf van uw kind evalueren met de opvang, waarna u het direct kunt afsluiten en de opvangdag daarna al kunt starten bij Kabouters.

### D Start van de (voor)overeenkomst

**1.** De (voor)overeenkomst tot kinderopvang tussen de cliënt en Kabouters komt tot stand op het moment dat de cliënt een exemplaar van het aanbod, voorzien van zijn of haar handtekening, aan Kabouters retourneert en Kabouters deze heeft ontvangen. Kabouters bevestigt de overeenkomst aan de cliënt. Vanaf dat moment zijn de rechten en plichten voortvloeiend uit de (voor)overeenkomst op beide partijen van toepassing.

**2.** De overeenkomst is maximaal geldig tot de dag waarop het kind 4 jaar wordt.

**3.** Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst.



## E Persoonsgegevens

1. In het kader van de kinderopvang is Kabouters genoodzaakt gegevens van de cliënt en de/het kind(eren) vast te leggen. Om het kind te kunnen plaatsen heeft Kabouters te allen tijde gegevens zoals naam, adres, leeftijd, telefoonnummers, verzekering, gezondheid enz. nodig.

De gegevens zullen in een beveiligde (virtuele) ruimte opgeslagen zijn die niet toegankelijk is voor onbevoegden.

De gegevens die bij Kabouters aanwezig zijn kunnen altijd door de betreffende cliënt worden ingezien.

De Wet Bescherming Persoonsgegevens legt verplichtingen op aan degenen die persoonsgegevens verwerken. Met persoonsgegevens dient zorgvuldig te worden omgegaan, ze mogen alleen toegankelijk zijn voor die personen die beroepsmatig de gegevens nodig hebben. Alleen medewerk(st)ers van Kabouters die met deze gegevens moeten werken, hebben buiten de cliënt zelf, toegang tot deze gegevens.

De gegevens zullen alleen aan derden worden verstrekt, indien dit vanuit een wettelijk of beroepsmatig kader vereist is. Indien bijvoorbeeld de belastingdienst bepaalde informatie nodig heeft, is Kabouters wettelijk verplicht deze te verstrekken.

Voor commerciële doeleinden zal Kabouters de gegevens nooit aan derden verstrekken.

De Wet Bescherming Persoonsgegevens is altijd ondergeschikt aan andere wetten.

Het College Bescherming Persoonsgegevens houdt toezicht op het nakomen van de wet. Bij dit College moeten alle verwerkingen van gegevens worden gemeld; er is echter een aantal vrijgestelde categorieën. Alle instellingen die zich bezig houden met, of gelegenheid bieden voor kinderopvang zijn vrijgesteld van melding.

Ondanks deze vrijstelling zal Kabouters natuurlijk uw privacy en de wet in acht nemen.





## F Foto's en video-opnamen

1. Kabouters zal veelvuldig gebruik maken van foto en video opnamen, met als doel de cliënt een goed beeld te geven van het kind in de groep en om stagiaires en medewerkers deskundigheidsbevordering aan te bieden. De filmopnamen worden alleen voor die doeleinden gebruikt en zullen nooit zonder toestemming van de cliënt aan derden worden getoond of doorgegeven.

Kabouters zal foto's maken en die dan uploaden op "ouderportaal". Als Kabouters foto's van een kind zou willen gebruiken anders dan voor op "ouderportaal", zal Kabouters daar vooraf per geval nogmaals de toestemming van de cliënt voor vragen.

## G Betaling

1. De cliënt is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan Kabouters. De ouder betaalt op basis van een schriftelijke factuur, verzonden via e-mail, en uiterlijk op de op de factuur vermelde betalingsdatum. De factuur wordt kosteloos verstrekt.

Achteraf zal er een factuur gestuurd worden over de extra opvang die is afgenomen.

2. Betaling geschiedt niet langer dan één maand vooruit.

3. Inschakeling door de cliënt van een derde (zoals de belastingdienst) voor het doen van betalingen ontslaat de cliënt niet van zijn/haar betalingsverplichting.

4. Bij gebreke van de volledige en tijdige betaling is de ouder van rechtswege in verzuim. Kabouters zendt na het verstrijken van de betalingsdatum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na dagtekening van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Als er na deze 14 dagen nog geen betaling is ontvangen, heeft Kabouters een opzeggingsbevoegdheid. Na het overschrijden van de herinneringsdatum zal Kabouters de factuur doorgeven aan een incassobureau.

Als na het verstrijken van de termijn, genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is Kabouters gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente in rekening te brengen vanaf de vervaldatum van de factuur tot de dag van algehele ontvangst van het verschuldigde bedrag. Betalingen zullen te allen tijde op de oudste openstaande factuur in mindering worden gebracht.



**5.** Door Kabouters gemaakte buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld van de ouder af te dwingen, kunnen aan de ouder in rekening worden gebracht. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen.

**6.** Kabouters behoudt zich het recht voor een betalingsregeling te treffen met de cliënt.

## H Prijzen

**1. de dagprijs** van Kabouters is voor 2021: € 98,45.

Dat is € 8,79 per uur en 11,2 uren per dag tussen 07.00 uur tot 18.30 uur.

### **2. halve en onregelmatige dagen**

Kabouters kan, beperkt, ook halve dagen leveren. Liefst de ochtenden, omdat in de middag het kind meestal slaapt en dan het contact met de anderen voornamelijk mist. In overleg kunnen we naar een geschikte combinatie zoeken, zodat wij het kind voldoende ontwikkelingsstimulans kunnen bieden. Echter, halve dagen zijn duurder voor Kabouters om te verkopen. Om deze reden wordt hiervoor een toeslag gerekend, als u meer dan 1 halve dag per week afneemt, van €10.- per wekelijkse halve opvangdag per maand.

Kabouters kan ook een aantal pekken aan onregelmatige opvang bieden. Deze dient wel tijdens onze openingstijden plaats te vinden. Echter de dagen kunnen per week verschillen.

Onregelmatige dagen kunnen we alleen bieden vanaf 3 hele afgenomen dagen. De andere dagen houden we dan vrij.

Voor onregelmatige opvang betaalt u een toeslag van €35,00 per maand.

Daarnaast wordt voor het afnemen van meer dan 1 halve dag per week ook een toeslag gerekend van €10.- per wekelijkse halve opvangdag per maand.

Ook bij het zeer regelmatig wisselen van dagen brengen wij de onregelmatigheidstoeslag in rekening. Wisselen kan ( in overleg en zo lang het aantal kinderen en het aantal leidsters op de groep het toe laten) gratis tot 1 maal maximaal de dagen van de contractweek per 2 maanden (bijv. bij vakantie of ziekte).



**3. Prijswijzigingen** d.m.v. bijvoorbeeld een inflatiecorrectie zullen 1 maal per jaar plaatsvinden op 1 januari van het nieuwe jaar. De vastgestelde prijs zal uiterlijk 2 maanden voor aanvang van het nieuwe kalenderjaar doorgeven worden. De overeenkomst zal hiervoor niet steeds worden aangepast. De aankondiging van de prijsverandering kan als appendix van de overeenkomst en derhalve als onderdeel van de overeenkomst worden toegevoegd.

**4.** Kinderopvang is vrijgesteld van Btw-heffing.

**5.** De prijzen van de opvang bij Kabouters zijn inclusief ontbijt, lunch, fruit, dranken, tussendoortjes en uitstapjes: reiskosten en entree.

**6.** Kabouters rekent geen administratiekosten bij aanvang van de opvang en bij de eerste contract- of dagenwijziging. Bij een latere wijziging binnen 12 maanden rekent Kabouters € 25,- administratiekosten. 1 wijziging per 12 maanden is dus gratis.

#### I Toegankelijkheid

**1.** Kabouters is in beginsel toegankelijk voor het kind, zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Kabouters en de ouder. Kabouters heeft het recht het kind en/of de ouder de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van Kabouters mag worden verwacht. En het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:

- a. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is.
- b. Het kind en/of de ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van Kabouters mag worden verwacht.
- c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen evenredig bezwaard of belemmerd.
- d. De ouder zich na herhaaldelijk waarschuwen niet houdt aan de haal- en brengtijden, waardoor de groep en de activiteit verstoord wordt en het kind emotioneel geschaad wordt.



## J Openingstijden / Halen en brengen

**1.** Bij Kabouters neemt de cliënt dagen af van 11,2 uur. Het dagtarief is geldig tussen 07.00 uur en 18.30 uur.

Als een kind zonder overleg om 18.30 uur nog niet opgehaald is, zonder dat dit was afgesproken, dan gaat de betreffende procedure/protocol in werking. Dit protocol is te vinden op onze website en op ouderportaal. De kosten voor het personeel en bijvoorbeeld voeding na 18.30 uur worden dan achteraf in rekening gebracht.

Kabouters kan de cliënt wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig, zonder overleg, ná 18.30 uur halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.

**2.** Kabouters hanteert vaste haal- en brengtijden.

Tussen 07.00 uur en 09.00 uur kan het kind gebracht worden. Om 09.00 uur starten we met ons dagprogramma, dan moet het kind aanwezig zijn. Als een kind gebracht wordt tijdens de activiteit, verstoort dit de groep en voor het kind kan het heel onveilig zijn om binnen te komen in een al gevormde groep.

Hoge uitzondering hierop is dat u bijvoorbeeld een afspraak heeft met uw kind bij een arts of consultatiebureau, dan verzoeken wij u dit tijdig aan ons door te geven. Gezien het feit dat wij om 16.00 uur nog een middagactiviteit opstarten, is het fijn dat het kind na 16.30 uur wordt opgehaald. Mocht u het kind voor 16.30 uur op willen halen, dan willen wij u vragen dit van te voren kort te sluiten met Kabouters om teleurstelling bij uw kind en de verstoring van de activiteit te voorkomen. Uw kind moet voor 18.30 uur opgehaald zijn, Kabouters sluit om 18.30 uur de deur, houdt u dus bij het ophalen rekening met de benodigde tijd voor de overdracht.

**3.** Kabouters is per jaar 51 weken geopend; van maandag t/m vrijdag.

Op Nationale Feestdagen is Kabouters gesloten. U ontvangt jaarlijks een brief met sluitingsdata, deze is ook op Ouderportaal en op de website terug te vinden. In december is Kabouters tussen Kerstmis en Oud en Nieuw een week gesloten. U betaalt in december, de dagen die wij buiten de nationale feestdagen gesloten zijn, minder. De uren van December zullen op uw factuur worden aangegeven zodat u dit kunt communiceren met de uitvoerder van de kinderopvangtoeslag.



**4.** De cliënt is bij het brengen van het kind naar de dagopvang verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. Kabouters is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden. Meld u als ouder dus altijd even op de groep zodat de leidster een overdracht met u kan hebben. Ook als uw kind bijvoorbeeld toevallig op de gang speelt bij het ophalen; toch even op de groep de leidster aanspreken, zodat de overdracht voor iedereen duidelijk is.

**5.** Kabouters en de cliënt dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind. Kabouters neemt de tijd voor een volledige overdracht, mocht u als ouder meer tijd nodig hebben, dan maken we er tijd voor, mits daar de tijd nog voor is tot 09.00 uur of tot 18.30. Dit mag niet ten koste gaan van de overdracht naar andere ouders tijdens de haal en breng tijden. Natuurlijk kunt u altijd een extra afspraak maken. Kabouters houdt voor zover dit redelijk mogelijk is rekening met de individuele wensen van de cliënt.

**6.** Kabouters zal uw kind nooit meegeven aan een persoon die bij ons niet bekend is. U geeft door welke personen uw kind mogen ophalen. Als een ander uw kind komt halen en u hebt dat niet doorgegeven aan Kabouters, dan geven wij uw kind niet mee. Wij nemen dan natuurlijk wel contact met u op.

**7.** Kabouters kan van de cliënt eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt of bevestigt.

**8.** In principe kan Kabouters alleen opvang bieden op de in het contract afgesproken dagen. Bij ziekte of afwezigheid van het kind kunnen in overleg dagdelen worden ingehaald op andere dagen dan de vaste opvangdagen, mits de bezetting van kinderen en personeel en de werkzaamheden van het personeel dit toelaat. Dit is echter een gunst en geen recht. Maximaal kunnen het aantal dagen van 1 contractweek ingehaald worden per 2 maanden. Bij het vaker wisselen van dagen brengt Kabouters een onregelmatigheidstoeslag in rekening (zie tarieven). Dit om te voorkomen dat er veel wisselingen in de groep plaatsvinden. Mocht Kabouters de deuren sluiten buiten de vaste aangekondigde sluitingsdata (Nationale feestdagen en collectieve nationale vrije dagen) dan is restitutie van het bedrag gelijk aan de gesloten uren door Kabouters verplicht. Of er wordt dan mogelijkheid geboden de gemiste uren in te halen.



## K Wederzijdse verplichtingen

1. Partijen dragen samen zorg van een adequate informatie uitwisseling van het kind.

### 2. Verplichtingen van Kabouters.

1. Kabouters is op grond van de overeenkomst gehouden om opvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. Kabouters staat er voor in dat:
  - a. De kinderopvang die onder haar verantwoordelijkheid plaats vindt:
    - Overeenstemt met de geldige wet en regelgeving (wet Kinderopvang 2014).
    - Verricht wordt overeenkomstig de eisen goed vakmanschap en gebruikmaking van deugdelijk materiaal.
  - b. Kabouters geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen.
3. Kabouters houdt rekening met de individuele wensen van de ouder, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

### 3. Verplichtingen van de ouder

1. De ouder meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
2. De ouder draagt zorg dat Kabouters beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de ouder.
3. De ouder houdt zich aan de regels die binnen Kabouters gelden.
4. De ouder onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de overeenkomst van de zijde van Kabouters verzaamt en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
5. De ouder brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem brengen en halen.
6. Kabouters legt de bevoegdheid van anderen dan de ouders om het kind van de kinderopvang te halen schriftelijk vast.
7. De ouder betaalt Kabouters conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.
8. Het is op en in het hele terrein van Kabouters verboden te roken. Tevens verzoeken wij u niet te roken in de buurt van ons gebouw waar kinderen u kunnen zien. Wij willen zo voorkomen dat kinderen roken als voorbeeld gaan zien.



## L Benodigdheden

**1.** Luiers worden door de cliënt meegenomen en in het bakje van het kind bewaard.

Voor baby's geldt: melkpoeder voor flesvoeding en opvolgmelkpoeder voor opvolgmelk wordt door de cliënt meegebracht naar Kabouters.

De cliënt controleert of er voldoende melkpoeder en luiers aanwezig zijn en vult dit tijdig aan. Wanneer, na herhaaldelijk aanmanen, de ouder steeds geen luiers/reservekleding/babyvoeding meebrengt, kan Kabouters eigen maatregelen nemen. Deze maatregelen kunnen zijn:

- Het zelf aanschaffen van de benodigde materialen op rekening van de cliënt (Kabouters kan geld of terugbetaling in luiers in rekening brengen).
- Het ontzeggen van de toegang, tot de voor goede opvang benodigde artikelen aanwezig zijn.

**2.** Flesvoeding moet in poedervorm bij Kabouters achtergelaten worden. Reeds aangemaakte flesjes mogen van de GGD niet bij Kabouters aan het kind worden gegeven. Dit in verband met de zeer beperkte houdbaarheid van de aangemaakte melk.

**3.** Poeder voor flesvoeding is na opening slechts 4 weken houdbaar en zal na opening niet langer dan 4 weken bewaard worden bij Kabouters. 4 weken na opening zal het resterende poeder worden teruggegeven of in overleg met de cliënt worden weggegooid.

**4.** Borstvoeding kan in bevroren toestand worden aangeleverd. Kabouters zal dit maximaal 2 maanden bewaren in de vriezer en bij voorkeur per portie in de koelkast laten ontdooien.

Borstvoeding die niet bevroren is wordt gekoeld aangeleverd en niet langer dan 24 uur bewaard bij Kabouters in de koelkast op maximaal 4 graden Celsius. Na 24 uur zal Kabouters de resterende moedermelk teruggeven aan de ouder, of dit in overleg met de ouder weggooid.

**5.** De cliënt draagt er zorg voor dat er altijd bij het seizoen, de weersomstandigheden en bij de lichaamsmaat van het kind passende reserve kleding en onderkleding aanwezig is. Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt om dit dagelijks te controleren.

**6.** De cliënt houdt er rekening mee dat Kabouters elke dag naar buiten gaat met de kinderen. Er zal dus altijd kleding en accessoires aanwezig moeten zijn passend bij de weersomstandigheden en de lichaamsmaat van het kind. (muts, wanten, vestje, dichte schoenen, etc.).

Als Kabouters van mening is dat het schadelijk is voor het kind om zonder deze kleding en accessoires naar buiten te gaan, zal Kabouters op kosten van de cliënt de benodigde kleding aanschaffen.



## **M** Uitstapjes

**1.** Kabouters zal de cliënt vragen om toestemming om het kind te vervoeren. Kabouters streeft er naar om met regelmaat een uitstapje te plannen met de groep. Uiteraard zijn vervoers- en entreekosten voor rekening van Kabouters. De kinderen zullen altijd veilig, passend en volgens de voorgeschreven richtlijnen vervoerd worden.

## **N** Veiligheid en hygiëne

**1.** Kabouters moet voldoen aan de checklist van de Risico Inventarisatie m.b.t. gezondheid en veiligheid.

De gemeente Eindhoven zal elk jaar controleren of in de praktijk aan het vastgestelde beleid Gezondheid en Veiligheid en de wet Kinderopvang voldaan wordt. De Gemeente zal de controle hierop (laten) uitvoeren. Dit is bij wet geregeld. Meestal zal de gemeente deze taak opdragen aan de GGD.

Kabouters is wettelijk verplicht om de laatste versie van het rapport van de GGD te publiceren op haar website.

Natuurlijk kan ook de cliënt zien of en hoe schoon en veilig de omgeving is en hier zo nodig Kabouters op aanspreken.

**2.** Kabouters heeft er voor gekozen de ruimte schoon te houden maar zeker niet anti-allergisch. Bij Kabouters komen soms dieren en we gaan ook wel naar dieren toe. Ook uitstapjes in de natuur kunnen niet uitsluiten dat er contact is met allergene stoffen.

Als een kind erg allergisch is, dermate dat het kind niet meer bij Kabouters kan verblijven of niet meer mee kan doen met de activiteiten die Kabouters aanbiedt, raadt Kabouters aan om samen met de ouder te gaan zoeken naar een passende opvang voor het kind. Dit kan een andere organisatie dan Kabouters moeten zijn.

## **O** Slaaphouding

**1.** Baby's worden bij Kabouters altijd op de rug te slapen gelegd.

Mocht een baby op de buik "moeten" slapen dan dient de cliënt hiervoor een overeenkomst te ondertekenen.





## P Ziekte en ongevallen

- 1.** Op het moment dat de (geloofs)overtuiging van de cliënt voorschrijft dat er geen levensreddende verrichtingen gedaan mogen worden, zal de leidster deze houding niet overnemen. Kabouters zal op dat moment alles doen om er voor te zorgen dat de gezondheidstoestand van het kind zich zo snel en goed mogelijk herstelt.
- 2.** Kabouters heeft het recht om een geplaatst kind, voor de duur van de periode door bijvoorbeeld ziekte extra verzorgingsbehoefte is, voor opvang te weigeren. Dit is ook het geval als het kind een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen Kabouters, en een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van Kabouters mag worden verwacht.
- 3.** Wanneer de ouder het niet eens is met de door Kabouters geweigerde toegang, kan de ouder dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure te behandelen. De beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen. Zolang deze verkorte procedure loopt mag Kabouters de plaats van het kind niet opzeggen en blijft voor de ouder de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig met dit algemeen reglement.
- 4.** Bij langdurige ziekte of afwezigheid die langer dan 2 maanden duurt, waarbij de plek voor het kind wel bezet gehouden moet blijven voor de toekomst, zal overleg plaatsvinden over de betalingen. Een reductie van de dagprijs is hier op zijn plaats.
- 5.** Bij ziekte mag de tijd, met een maximum van 1 maal het aantal contractdagen van 1 week, worden ingehaald zonder onregelmatigheidstoeslag verschuldigd te zijn (zie tarieven). Het inhalen kan alleen in overleg en zolang het aantal kinderen en het aantal leidsters op de groep het toelaat.



## Q Aansprakelijkheid

**1.** De cliënt is als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door zijn of haar kind.

**2.** Indien een geplaatst kind, nadat de cliënt daartoe is aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige kinderen bij Kabouters, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft Kabouters het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot Kabouters te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Kabouters kan dan, naar vermogen, verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

**3.** Kabouters heeft een aansprakelijkheidsverzekering die doorgaans uitkeert tot 2,5 miljoen per gebeurtenis, met een eigen risico van 125 euro per geval en een ongevallenverzekering die doorgaans uitkeert tot 10.000 euro bij overlijden en 20.000 euro bij blijvende invaliditeit.

**4.** Kabouters en cliënt zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

Kabouters is niet aansprakelijk voor schade aan kleding of schoeisel door spel. De ouder wordt aangeraden geen kostbare kleding aan te doen bij de kinderen die verblijven bij Kabouters. Kabouters zal altijd trachten kleding zo goed mogelijk te beschermen; bijvoorbeeld met schorten tijdens het verven, maar de mogelijkheid bestaat dat een kind zich bijvoorbeeld besmeurt met verf zonder dat de leidster dit kan voorkomen.

## R Klachten

**1.** Als er klachten zijn over Kabouters willen we u verzoeken dit altijd even te melden! Dan kan Kabouters hard haar best doen om met de ouder tot een oplossing te komen volgens onze interne klachtenprocedure. Voor deze klachtenregeling willen we verwijzen naar het "protocol interne klachtenbehandeling" te vinden op onze website onder het kopje 'protocollen' en op ouderportaal.

**2.** Mocht na herhaalde pogingen geen oplossing gevonden zijn, dan treedt de externe klachtenprocedure in werking. Zowel voor individuele klachten als voor klachten van de ouderraad zijn wij aangesloten bij Klachtenloket Kinderopvang. Bij het afsluiten van een contract met Kabouters Kinderopvang krijgt de ouder hierover informatie over de betreffende procedures.

Het protocol "externe klachtenprocedure" is ook te vinden op onze website onder het kopje "Protocollen" en op Ouderportaal.



## 5 Wijzigingen van de overeenkomst

- 1.** Kabouters heeft het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen als wijzigingen van wet en regelgeving, dan wel bedrijfseconomische omstandigheden of calamiteiten die de continuïteit van Kabouters in gevaar brengen.
  
- 2.** Wijzigingen van de overeenkomst kondigt Kabouters tijdig van te voren aan met een termijn die minimaal een maand bedraagt.
  
- 3.** In geval dat de wijziging van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen kinderopvang, dan heeft de ouder de bevoegdheid om de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop die wijziging in werking treedt.
  
- 4.** De prijs die de ouder voor de kinderopvang moet betalen, wordt vooraf overeengekomen. Kabouters is bevoegd om de overeengekomen prijs jaarlijks per 1 januari aan te passen, waaronder te verhogen. Kabouters kondigt een dergelijke prijswijziging van te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan 1 kalendermaand, vermeerderd met 1 week na de aankondiging.



## T Beëindiging van de (voor)overeenkomst

1. Bij overlijden van het kind zal de overeenkomst van rechtswege per direct worden beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden heeft zowel de cliënt als Kabouters het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.

2. De overeenkomst met Kabouters kent een opzegtermijn van 1 kalendermaand. In overleg en met wederzijds goedvinden kunnen beide partijen echter besluiten af te wijken van deze opzegtermijn. De opzegging dient te geschieden middels een verzonden, ondertekende opzeggingsbrief of e-mail. In principe geldt bij e-mail het tijdstip van verzenden, als dit tijdstip buiten de openingstijden van Kabouters valt, geldt het eerste moment dat Kabouters daarna weer open is.

Per post geldt de dag na de poststempel, tenzij deze op een sluitingsdag van Kabouters valt, dan geldt het eerstvolgende tijdstip dat Kabouters daarna weer geopend is.

Kabouters stelt het erg op prijs als de overeenkomst gemotiveerd opgezegd wordt.

Als Kabouters de overeenkomst opzegt geldt dezelfde opzegtermijn van 1 volle kalendermaand. Kabouters kan de overeenkomst alleen gemotiveerd opzeggen.

## U Contactgegevens

Kabouters Kinderopvang

Bezoekadres:

Elegaststraat 1

5625 CV Eindhoven

Correspondentieadres:

Ajaxlaan 27

5631CA Eindhoven

**Telefoon:** 06 29 507 509

**Email:** [thuis@kabouters-kinderopvang.nl](mailto:thuis@kabouters-kinderopvang.nl)

**Website:** [www.kabouters-kinderopvang.nl](http://www.kabouters-kinderopvang.nl)

**IBAN:** NL36 INGB 0004 8286 14

**BIC:** INGB NL 2A

**KvK nr.** 76858081

**Registratienummer Landelijk Register Kinderopvang:** 127098392

**Directie:**

A.A.C.T. Schiphorst- van Schijndel (Annette)