

### Onze dienstverlening

- Ieder kind heeft een mentor. Voor de opvang start wordt u verteld wie de mentor wordt van uw kind. In de kozv-app kunt u zien wie de mentor van uw kind is.
- Luiers worden geleverd door KOZV en zijn bij de prijs inbegrepen. Voor flesvoeding dient u eigen zuigflessen en melkpoeder of moedermelk (voorzien van naam) mee te geven.
- De kinderen krijgen tussen de middag een broodmaaltijd. Als uw kind een dieet volgt moet u zelf de benodigheden daarvoor meegeven en de pedagogisch medewerkers hierover inlichten. Indien u gebruik maakt van verlengde openingstijden wordt een gezonde versnapering of een potje voeding aangeboden.
- Op alle vestigingen bieden wij warme maaltijden aan. U kunt deze afnemen via strippenkaarten. De maaltijden worden rond 17 uur geserveerd. Vanuit hygiëne-oogpunt verzoeken wij u geen zelf bereide warme maaltijden mee te geven aan uw kind.
- Wij gaan ervan uit dat kinderen die het kinderdagverblijf bezoeken 's morgens thuis hebben ontbeten. Bij de buitenschoolse opvang krijgen kinderen die in schoolweken voor 7.40 uur aanwezig zijn een ontbijt. Bij vakantie-opvang wordt ontbijtservice aangeboden tot 8 uur. De ontbijtservice is gratis en wordt aangeboden in alle buitenschoolse opvangvestigingen. Ontbijt op het kinderdagverblijf is mogelijk in overleg met de groep.
- KOZV is een voorstander van gezonde traktaties. Wilt u hier op verjaardagen en feestjes rekening mee houden? U kunt hierover informeren bij de pedagogisch medewerkers.

### Ruilen en extra dagdelen

- Bij buitenschoolse opvang en bij kinderdagverblijf, is het mogelijk om niet gebruikte dagdelen binnen het kalenderjaar te ruilen als de groepsgrootte dit toelaat, conform het protocol ruilen dagdelen.  
Na afloop van het kalenderjaar komen de niet gebruikte dagdelen te vervallen. Ruildagdelen kunnen slechts éénmalig ingepland worden. Ruiltegoed kan geruild worden tussen broertjes en zusjes. U kunt dit aangeven bij de pedagogisch medewerkers van de groep. U dient dit minimaal een week van tevoren aan te vragen. Voor flexibel tegoed is ruilen tussen broertjes en zusjes niet mogelijk.
- Ruiltegoed kan geruild worden tussen broertjes en zusjes. U kunt dit aangeven bij de pedagogisch medewerkers van de groep. Houdt u rekening met een verwerkingstermijn van een week. Voor flexibel tegoed is ruilen tussen broertjes en zusjes niet mogelijk.
- Het is mogelijk om tegen betaling extra dagdelen of verlengde opvang af te nemen. Dit dient minimaal 1 week van tevoren aangevraagd te worden. Latere aanvragen worden beoordeeld naar de groepsgrootte en de personeelsbezetting. De pedagogisch medewerkers beoordelen of dit mogelijk is. Extra dagdelen worden verrekend via de factuur. Voor afname van verlengde opvang kan tegoed gekocht worden bij klantcontact. Het is ook mogelijk om verlengde opvang op te nemen in het contract.

### Openingstijden

- Een dag voor het kinderdagverblijf bestaat uit twee dagdelen die ieder uit vijf uur en een kwartier bestaan. Een ochtenddagdeel is van 7.30 tot 12.45 uur en een middagdagdeel van 12.45 tot 18 uur. Openingstijden kinderdagverblijf: maandag tot en met vrijdag van 07.30 uur tot 18.00 uur.  
Op het kinderdagverblijf is afname van verkorte dagdelen mogelijk.
- De buitenschoolse opvang is tijdens schoolweken voor en na schooltijd geopend.  
Openingstijden buitenschoolse opvang, tijdens schoolweken maandag tot en met vrijdag:  
Voorschoolse opvang: 07.30 tot starttijd van de school.  
Naschoolse opvang kort (maandagmiddag, dinsdagmiddag, donderdagmiddag en indien vrijdagmiddag school ook vrijdagmiddag): vanaf einde schooltijd tot 18.00 uur  
Naschoolse opvang lang (woensdagmiddag en indien vrijdagmiddag geen school ook vrijdagmiddag: einde schooltijd tot 18.00 uur. Bij naschoolse opvang lang is afname van verkorte dagdelen mogelijk.

Mee-eten (woensdagmiddag, vrijdagmiddag): einde schooltijd tot 13.30 uur. Bij continuoosters is afname van verkorte dagdelen niet mogelijk. Niet alle bso's zijn alle dagdelen geopend.

- Openingstijden buitenschoolse opvang tijdens vakantieweken: maandag tot en met vrijdag van 07.30 uur tot 18.00 uur. Een ochtenddagdeel is van 7.30 tot 13.15 uur en een middagdagdeel van 12.15 tot 18 uur.  
Bij vakantieopvang is afname van verkorte dagdelen mogelijk.  
Vakantieopvang kan in een andere bso dan de eigen bso plaats vinden.
- Openingstijden verlengde opvang kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang: 06.30 – 7.30 uur en van 18.00 tot 18.30 uur.  
Verlengde opvang is mogelijk op aanvraag. Voor verlengde opvang wordt een meerprijs berekend. Voor afname van verlengde opvang kan tegoed gekocht worden bij klantcontact. Het is ook mogelijk om verlengde opvang op te nemen in het contract.  
Verkorte dagdelen duren drie uur en kunnen los of in twee aansluitende blokken worden afgenomen. Het is ook mogelijk om een verkort dagdeel voorafgaand of aansluitend aan een gewoon dagdeel af te nemen.
- Het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang zijn gesloten op algemeen erkende christelijke feestdagen en 1 x per 5 jaar op 5 mei. Er vindt geen teruggave of mogelijkheid tot ruilen plaats van deze feestdagen met uitzondering van 2<sup>e</sup> Pasen en Hemelvaart, deze dagen kunnen geruild worden.  
Op één door de organisatie te bepalen dag per jaar, zijn het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang gesloten. Uiterlijk twee maanden voorafgaand aan de sluitingsdag wordt de datum bekend gemaakt. De dan gereserveerde dagdelen kunnen ofwel terugbetaald worden ofwel binnen een termijn van 3 maanden worden opgenomen op een andere datum. Op deze dag is noodopvang mogelijk via het gastouderbureau.

## Brengen en halen

- Als iemand anders dan de ouder/verzorger uw kind komt ophalen, geef dan de naam van de persoon en het tijdstip door aan de pedagogisch medewerkers. De pedagogisch medewerkers laten uw kind anders niet met derden meegaan.
- Bij het 3 maal overschrijden van de breng - en ophaaltijden worden hiervoor kosten in rekening gebracht. Tijdens de reguliere openingstijden dienen de ouders/verzorgers de overeenkomst aan te passen. Buiten de reguliere openingstijden dient u na 3 maal overschrijden verlengde opvang af te nemen.  
Als uw kind zelfstandig van school naar de buitenschoolse opvang mag komen en/of zelfstandig van de buitenschoolse opvang naar huis mag gaan, dient u hiervoor een toestemmingsformulier in te vullen en te ondertekenen. Het toestemmingsformulier kunt u vinden in de KOZV-app.

## Afmelden

- Als uw kind niet naar het kinderdagverblijf komt, dient u dit bij voorkeur één dag van tevoren en uiterlijk 's morgens vóór 08.00 uur in het ouderportaal aan te geven. Bij te laat afmelden mag het gereserveerde dagdeel niet geruild worden.
- Bij buitenschoolse opvang verzoeken wij u tijdens schoolweken minimaal 24 uur van tevoren en voor opvang op maandagen voor vrijdag voor 17 uur af te melden. Tijdens vakantieweken dient u minimaal 1 week van tevoren af te melden.  
Bij te laat afmelden, mag het gereserveerde dagdeel niet geruild worden en worden eventuele taxikosten in rekening gebracht.
- Op enkele locaties wordt zaterdagopvang aangeboden. Voor zaterdagopvang dient u minimaal 1 week van te voren af te melden. Bij te laat afmelden mag het gereserveerde dagdeel niet geruild worden.
- Als uw kind niet is afgemeld en om 9.30 uur nog niet op het kinderdagverblijf aanwezig is, nemen de pedagogisch medewerkers telefonisch contact met u op via het door u opgegeven telefoonnummer(s). Ook als uw kind niet op de buitenschoolse opvang verschijnt, nemen de pedagogisch medewerkers telefonisch contact met u op.

### **Wijzigen en opzeggen van contracten**

- Wijziging van dagdelen is mogelijk per de 1<sup>e</sup> en per de 16<sup>e</sup> van de maand. De wijziging dient minimaal 1 maand van tevoren aangevraagd te worden bij de afdeling klantcontact van KOZV. Indien de wijziging een uitbreiding van het aantal dagdelen betreft, kan KOZV ermee akkoord gaan om de wijziging eerder te laten ingaan mits dit mogelijk is.
- Partijen kunnen de overeenkomst opzeggen met in achtneming van een opzegtermijn van één maand. Opzegging dient schriftelijk/per email plaats te vinden.