



**REGLEMENT**  
**KINDEROPVANG ZEEUWS-VLAANDEREN**  
**VOOR DAGOPVANG EN BUITENSCHOOLSE OPVANG 2019**

Dit reglement is een aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang. Het reglement ingaand op 1 januari 2018 komt hiermee te vervallen.

### **Inhoudsopgave**

<u>Artikel</u>	<u>Pagina</u>
1. Begripsbepaling	1
2. Organisatie dagopvang en buitenschoolse opvang	2
3. Plaatsings- en reserveringsbeleid	2
4. Tarieven en tariefswijzigingen	4
5. Betaling	4
6. Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst	5
7. Bereikbaarheid ouders	5
8. Openingsstijden	5
9. Brengen en halen	6
10. Afwezigheid	7
11. Wat neemt uw kind mee en wat levert KOZV	7
12. Het welzijn van uw kind	7
13. Ziekte	8
14. Aansprakelijkheid	8
15. Protocollen	8
16. Traktaties	8
17. Informatievoorziening	8
18. Medezeggenschap ouders/verzorgers	8
19. Klachten en klachtencommissie	9
20. Privacy	9

#### **Artikel 1 Begripsbepaling**

In dit Reglement verstaan we onder:

**KOZV:** Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen in Terneuzen.

**De ouder/verzorger:** degene die een overeenkomst voor kinderopvang sluit met KOZV.

**De overeenkomst:** de overeenkomst tussen KOZV en de ouder/verzorger, waarin staat op welke dagdelen kinderopvang geleverd wordt.

**De kinderopvangvoorziening:** de door KOZV geëxploiteerde ruimten voor kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang.

**Dagopvang:** de verzorging en begeleiding in een kinderdagverblijf van kinderen van nul jaar oud tot het tijdstip waarop zij op de basisschool worden toegelaten.

**Buitenschoolse opvang:** de verzorging en begeleiding in een centrum buitenschoolse opvang van kinderen van vier jaar oud tot en met het twaalfde jaar ofwel t/m groep 8 van de basisschool.

**Dagdelen:** de dagen en de dagdelen van het contractjaar op welke het kinderdagverblijf en het centrum voor buitenschoolse opvang open is.

**Stamgroep:** een vaste groep kinderen in een passend ingerichte groepsruimte.



**Stamgroepsruimte:** de ruimte waar de kinderen het grootste gedeelte van de op te vangen tijd aanwezig zijn.

## **Artikel 2      Organisatie dagopvang en buitenschoolse opvang**

1. Kinderen in de leeftijd van 8 weken tot 4 jaar worden opgevangen in het kinderdagverblijf. Kinderen in de leeftijd van 4 jaar tot einde basisschoolleeftijd worden opgevangen in de buitenschoolse opvang. In een aantal kinderopvangvoorzieningen wordt kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang gecombineerd in één groep aangeboden.
2. Als de bezetting dit toelaat, kan een kind eventueel tot twee maanden na de 4<sup>e</sup> verjaardag op het kinderdagverblijf blijven. KOZV beoordeelt in overleg met de ouders of dit mogelijk is.
3. Als KOZV dit wenselijk acht, kunnen groepen samengevoegd worden. Dit is afhankelijk van de bezetting.
4. KOZV deelt de ouder/verzorger en het kind mee tot welke stamgroep het kind behoort en welke beroepskrachten aan deze groep zijn verbonden.
5. Aan een kind ouder dan een jaar worden ten hoogste drie vaste beroepskrachten toegewezen, aan kinderen jonger dan een jaar ten hoogste twee. Daarvan is per dag ten minste één beroepskracht werkzaam in de groep van het kind (uitgezonderd bij vakantie en ziekte). Deze beroepskrachten zijn tevens aanspreekpunt voor de ouders/verzorgers van het kind. Ook heeft ieder kind 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.
6. Een kind maakt gedurende de week gebruik van ten hoogste twee verschillende stamgroepsruimtes.
7. Lid 4, 5 en 6 zijn niet van toepassing op kinderen die gebruik maken van opvang op dagen die per week verschillen (flexibele opvang).
8. Voorafgaand aan de definitieve plaatsing van het kind op het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang groep bestaat de mogelijkheid om kosteloos twee dagdelen te wennen (conform de overeenkomst). Deze dagdelen worden in overleg met de pedagogisch medewerkers ingepland.

## **Artikel 3      Plaatsings- en reserveringsbeleid**

1. KOZV zal ieder door of namens de ouder/verzorger voorgedragen kind toelaten tenzij het voorgedragen kind, gelet op de bevoegdheid van het personeel, niet mag worden toegelaten.
2. Ter preventie van infectieziekten is vaccinatie volgens het landelijk geldend vaccinatieprogramma voor kinderen op het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang wenselijk.
3. Bij dagopvang dient men minimaal twee dagdelen per week, dan wel bij flexibele opvang 104 dagdelen per jaar af te nemen.  
De minimale afname bij buitenschoolse opvang is één keer per week, dan wel bij flexibele opvang 40 dagdelen per jaar.  
Bij wijziging van dagdelen of een aanvraag voor meer of minder gebruik dient een termijn van één maand in acht genomen te worden.
4. Het aantal overeengekomen dagdelen wordt aan de ouder/verzorger geleverd voor onmiddellijk gebruik of wordt voor hem gereserveerd.  
Indien de ouder/verzorger geen of niet volledig gebruik maakt van de gereserveerde dagdelen is niettemin de volledige prijs voor die plaats verschuldigd.
5. Indien (bij bso) alleen in de schoolvakanties gebruik gemaakt wordt, is de minimale afname 6 vakantiedagdelen per jaar, te verdelen over de schoolvakanties.  
Gereserveerde vakantiedagdelen die niet opgenomen worden, kunnen worden geruild.



6. De reservering van buitenschoolse opvang in de schoolweken is op basis van 40 schoolweken. De reservering per week wordt vermenigvuldigd met 40 (schoolweken) en berekend over 12 gelijke termijnen, zijnde de maanden van het jaar. De reservering bij flexibele opvang, wordt gereserveerd per 4 weken en vermenigvuldigd met 10 (4 x 10 weken) en gedeeld door 12, om zo ook over 12 gelijke termijnen door te berekenen.  
Indien de opvang stopt aan het einde van het schooljaar, worden de termijnen berekend naar rato van het aantal schoolweken.
7. Op de dagopvang is vaste opvang gedurende 52 weken of gedurende 40 schoolweken mogelijk en flexibele opvang. Voor opvang gedurende 40 weken en voor flexibele opvang is een toeslag van toepassing. Flexibele opvang dient u via de KOV-app te reserveren (of via de groep als uw groep de app nog niet gebruikt).
8. Algemeen erkende feestdagen zijn verrekend in de kostprijs. Ze kunnen niet als ruildagen worden opgenomen en er vindt geen verrekening plaats in het maandbedrag.  
Er geldt een uitzondering voor 2<sup>e</sup> Pasen en voor Hemelvaart. Deze twee feestdagen kunnen als ruildag worden opgenomen. Verrekening in het maandbedrag is voor deze dagen niet mogelijk.
9. Indien er vakantiedagdelen zijn gereserveerd bij de buitenschoolse opvang wordt circa een maand voor de betreffende vakantie een reserveringsformulier op de website van KOZV geplaatst. Ouders/verzorgers worden hierover via de KOZV-app of per email geïnformeerd. Bij te late aanmelding bestaat het risico dat het kind niet geplaatst kan worden.
10. 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.
11. Indien flexibele opvang wordt afgenomen, dient het rooster uiterlijk de 15<sup>e</sup> van de maand voorafgaand ingeleverd te worden bij de pedagogisch medewerkers.
12. Bij buitenschoolse opvang en bij kinderdagverblijf, is het mogelijk om niet gebruikte dagdelen binnen 3 maanden te ruilen als de groeps grootte dit toelaat, conform het protocol ruilen dagdelen. Na 3 maanden komen de niet gebruikte dagdelen te vervallen. Ruildagdelen kunnen slechts éénmalig ingepland worden.
13. Bij beëindiging van de overeenkomst buitenschoolse opvang en kinderdagverblijf, kunnen niet gebruikte dagdelen tot maximaal 1 maand na de beëindigingsdatum worden opgenomen, mits de groeps grootte dit toelaat. Hierna komen niet gebruikte dagdelen te vervallen.
14. 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 groeps grootte en de personeelsbezetting. De pedagogisch medewerkers beoordelen of dit mogelijk is. Extra dagdelen worden verrekend via de factuur. Voor afname van verlengde opvang kunnen strippenkaarten gekocht worden bij de pedagogisch medewerkers. Het is ook mogelijk om verlengde opvang op te nemen in het contract.
15. Bij inschrijving voor een tweede of volgend kind uit een gezin geldt een voorrangregeling van plaatsing indien er andere kinderen uit hetzelfde gezin al geplaatst zijn in een kinderopvang voorziening.  
Bij inschrijving voor de buitenschoolse opvang geldt een voorrangregeling indien de ouder/verzorger gebruik maakt van het kinderdagverblijf.  
Inschrijven is mogelijk vanaf de tweede zwangerschapsmaand voor kinderdagverblijven en vanaf drie jaar voor de buitenschoolse opvang.
16. Een kind wordt in beginsel geplaatst op de BSO-vestiging waarbij de basisschool van het kind is ingedeeld.
17. Bij verhuizing naar een andere basisschool wordt het kind overgeplaatst naar de BSO-vestiging waarbij de nieuwe school van het kind is ingedeeld.



18. KOZV streeft ernaar bij plaatsingen zoveel mogelijk rekening te houden met wensen van ouders/verzorgers, maar behoudt zich het recht voor om een kind te plaatsen in een andere vestiging dan door de ouders/verzorgers gewenst is.
19. Incidentele opvang is mogelijk conform het protocol incidentele opvang. Bij incidentele opvang dient vooraf betaald te worden.

#### **Artikel 4      Tarieven en tariefswijziging**

1. De prijs voor opvang voor het komende kalenderjaar wordt voor 1 november van het lopende kalenderjaar schriftelijk meegedeeld aan de ouder/verzorger. De prijs voor opvang kan tussentijds worden verhoogd. De ouder/verzorger wordt hiervan minimaal 2 maanden van tevoren op de hoogte gebracht.
2. Bij buitenschoolse opvang en bij kinderdagverblijf, kan 15% korting bij ziekte worden verstrekt indien het kind langer dan een week aaneengesloten ziek is. De korting moet binnen een maand na ziekte worden aangevraagd.
3. Bij afwezigheid door ziekte, of andere reden en bij sluiting van het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang op algemeen erkende feestdagen, vindt geen verrekening in het maandbedrag plaats.

#### **Artikel 5      Betaling**

1. De prijs dient per maand te worden voldaan. Betaling vindt plaats via automatische incasso. Voorafgaand aan de incasso ontvangt de ouder/verzorger een factuur, met een overzicht van hetgeen geïncasseerd wordt. De facturen worden in de tweede week van de betreffende maand op de klantenportal geplaatst. Het verschuldigde bedrag wordt omstreeks de 25<sup>e</sup> van de betreffende maand automatisch geïncasseerd. Indien een factuur niet geïncasseerd kan worden, is de ouder/verzorger verantwoordelijk voor de betaling van de factuur.
2. Zonder bijkomende kosten kan de ouder/verzorger de administratieve organisatie van de opvang van zijn kind overdragen aan KOZV. De ouder/verzorger betaalt dan alleen de eigen bijdrage in kosten kinderopvang. De kinderopvangtoeslag wordt door KOZV geïnd. Daarvoor verstrekt de ouder/verzorger KOZV een machtiging voor het innen van de genoemde bedragen. KOZV ondersteunt de ouder/verzorger dan ook in het verkrijgen of wijzigen van de kinderopvangtoeslag. KOZV doet dit niet automatisch, maar op verzoek van de ouder/verzorger. Voor het tijdig indienen van de aanvraag of wijziging is het belangrijk dat verzoeken minimaal twee weken van tevoren doorgegeven worden.  
De ouder/verzorger blijft verantwoordelijk voor de totale opvangkosten indien geen of niet voldoende kinderopvangtoeslag ontvangen wordt.  
Indien de ouder/verzorger na twee herinneringen niet de benodigde gegevens aanlevert aan KOZV of niet reageert op verzoeken van KOZV om contact op te nemen behoudt KOZV zich het recht voor om de ondersteuning te stoppen en bruto kosten in rekening te brengen. KOZV zal in voorkomend geval de ouder/verzorger hierover schriftelijk informeren.  
De ouder/verzorger is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van de juiste gegevens die van belang zijn voor de kinderopvangtoeslag; indien die gegevens later wijzigen, dient de ouder dit ook tijdig te melden.
3. Indien de ouder/verzorger geen toestemming tot automatische incasso verleent, worden per rekening € 2,- administratiekosten in rekening gebracht.
4. Procedure bij te late betaling:
  - Na twee weken wordt een herinnering gestuurd
  - Na één maand wordt een aanmaning gestuurd, waarvoor € 10,- kosten in rekening worden gebracht.



- Na anderhalve maand wordt een incassobureau ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van een incassobureau zijn voor de rekening van de ouder/verzorger.
- 5. Indien de ouder/verzorger niet tijdig betaalt heeft KOZV het recht om bij de belastingdienst voor KOZV relevante informatie over de kinderopvangtoeslag van de contractant op te vragen. Tevens kan KOZV in dit geval de ouder/verzorger verplichten om de kinderopvangtoeslag rechtstreeks door de belastingdienst aan KOZV te laten betalen. KOZV heeft de mogelijkheid om bij betalingsachterstand niet betaalde facturen niet op de jaaropgave te vermelden.
- 6. Indien de ouder/verzorger niet tijdig betaalt, kan KOZV het overeengekomen aantal dagdelen opschorten en door de ouder/verzorger gewenste uitbreiding of wijziging van de opvang weigeren. Indien na herhaald aanmanen geen gehoor gegeven wordt aan de betaling, wordt de toegang tot het dagverblijf en de buitenschoolse opvang ontzegd. De ouder/verzorger wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 6 Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst**

1. De ouder/verzorger krijgt bij aangaan van de overeenkomst een exemplaar van het toepasselijke Reglement en ontvangt de ter zake geldende Algemene Voorwaarden.
2. De ouder/verzorger is verplicht om geboortedata en Burgerservicenummers van ouder(s)/verzorger(s) en kinderen aan te leveren. Het privacyreglement van KOZV is van toepassing op het gebruik van deze gegevens door KOZV.
3. De overeenkomst wordt aangegaan voor minimaal 3 maanden. Als er twee ouders/verzorgers zijn, moeten beide ouders/verzorgers het contract ondertekenen.
4. Partijen kunnen de overeenkomst opzeggen met in achtneming van een opzegtermijn van één maand. Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden. Als er twee ouders/verzorgers zijn dienen beide ouders/verzorgers de uitschrijving te ondertekenen.
5. De overeenkomst kinderdagverblijf eindigt in ieder geval, zonder dat opzegging vereist is, in de maand dat het kind de 4-jarige leeftijd bereikt. Bij buitenschoolse opvang als het kind de leeftijd van 13 heeft bereikt. Wilt u de opvang eerder stopzetten dan kunt u dit te allen tijde aangeven.
6. Tijdens zwangerschapsverlof biedt KOZV de mogelijkheid de overeenkomst voor de duur van het zwangerschapsverlof terug te brengen tot een minimumafname, waarbij de eerdere contractafspraken gegarandeerd blijven.

#### **Artikel 7 Bereikbaarheid ouders/verzorgers**

- 1 Op het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang dient een telefoonnummer (alsmede een reserve-telefoonnummer) bekend te zijn waarop de ouder/verzorger te bereiken is.

#### **Artikel 8 Openingstijden**

1. 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.
2. 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.

- 3 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.

Niet alle bso's zijn alle dagdelen geopend. Pedagogisch medewerkers kunnen u informeren over alternatieven.

- 4 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. Dit kan opgenomen worden in het contract en ook is afname via een strippenkaart mogelijk.

- 5 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.

- 6 Indien er in een kinderopvangvoorziening minder dan drie kinderen aanwezig zijn, behoudt KOZV zich het recht voor om deze kinderen in een andere voorziening op te vangen.

- 7 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 Hemelvaartdag (zie artikel 3.8).

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.

- 8 KOZV heeft het recht om de levering van producten stop te zetten op basis van bedrijfseconomische redenen. Dit wordt minimaal één maand van te voren gemeld aan ouders/verzorgers.

- 9 KOZV heeft het recht om de overeenkomst te beëindigen indien er sprake is van onaanvaardbaar grensoverschrijdend gedrag van een kind. Het beëindigen van de overeenkomst is mogelijk als alle stappen zoals beschreven in het document grensoverschrijdend gedrag kinderen doorlopen zijn.

- 10 In geval na het tot stand komen van een overeenkomst blijkt dat de uitvoering ten gevolge van overmacht voor KOZV bezwaarlijk of onmogelijk wordt, is KOZV gerechtigd de opdrachten, voor zover deze nog uitvoering behoeven, naar haar keuze te ontbinden dan wel de uitvoering daarvan op te schorten, in welke gevallen de ouder/verzorgers gelet op de omstandigheden van het geval, zo spoedig mogelijk bericht zal worden.

Onder overmacht wordt verstaan: iedere situatie waarin KOZV haar verplichtingen of een deel daarvan niet kan nakomen als gevolg van omstandigheden buiten haar schuld en welke omstandigheden evenmin op grond van de wet, een door haar gegeven garantie of verkeersopvatting aan haar kunnen worden toegerekend.

## **Artikel 9 Brengen en halen**

- 1 Als iemand anders dan de ouder/verzorgers 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.
- 2 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.



- 3 Indien ouders/verzorgers gescheiden zijn en er een omgangsregeling van toepassing is, dient u een kopie hiervan af te geven aan de pedagogisch medewerkers.
- 4 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.

#### **Artikel 10 Afwezigheid**

- 1 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 aan de pedagogisch medewerkers door te geven. Bij te laat afmelden mag het gereserveerde dagdeel niet geruild worden.
- 2 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.
- 3 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.

#### **Artikel 11 Wat neemt uw kind mee en wat levert KOZV**

- 1 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.
- 2 Het is handig om op de vestiging een set reservekleding voor uw kind achter te laten.
- 3 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.
- 4 Op alle vestigingen bieden wij warme maaltijden aan. U kunt deze afnemen via strippenkaarten. De maaltijden worden rond 17 uur geserveerd.
- 5 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.
- 6 Kinderen mogen slossen meenemen. Indien mogelijk ook laarzen om buiten te spelen. Wilt u de naam van uw kind(-eren) in de jassen, laarzen of slossen zetten?
- 7 Het meenemen van een knuffel kan voor een kind erg belangrijk zijn en kan voor steun en vertrouwen zorgen. Het verder meegeven van eigen speelgoed wordt afgeraden.

#### **Artikel 12 Het welzijn van uw kind**

- 1 Tijdens het eerste levensjaar van uw kind wordt in een (digitaal) kinderdagverblijfboekje de dagelijkse belevenissen van uw kind beschreven. Middels dit boekje kunt u ook zelf de pedagogisch medewerkers informeren over belangrijke en minder belangrijke zaken. U vindt het boekje in de KOZV-app.
- 2 Als u een uitgebreid verslag of gesprek wilt met de pedagogisch medewerkers over de dag van uw kind op het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang, vinden wij het prettig als u dit van tevoren kenbaar maakt zodat de pedagogisch medewerkers hiervoor tijd kunnen inplannen.



- 3 De pedagogisch medewerkers van het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang voeren jaarlijks een meting uit van het welbevinden van uw kind.  
Indien u dit wenst bespreken de pedagogisch medewerkers de resultaten van de meting met u in een kindgesprek.
- 4 Als uw kind een kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang van onze organisatie verlaat, vindt een (digitale) eindevaluatie plaats.

#### **Artikel 13 Ziekte**

- 1 Als uw kind ziek is, bepalen de pedagogisch medewerkers aan de hand van het protocol "Omgaan met zieke kinderen" of uw kind naar de kinderopvangvoorziening kan komen of er kan blijven.

#### **Artikel 14 Aansprakelijkheid**

- 1 Ouders zijn verplicht een aansprakelijkheidsverzekering particulier (AVP) te hebben.
- 2 KOZV heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten, met een maximum per gebeurtenis van € 2.500.000, -. KOZV sluit iedere eventuele aansprakelijkheid voor schade uit voor zover de eventuele schade hoger mocht blijken te zijn dan het door de verzekeraar uit te betalen bedrag.
- 3 KOZV is niet aansprakelijk voor het wegraken of beschadigen van kleding of meegebracht speelgoed.
- 4 Voor het inbakeren van het kind, buikslapen, medicijngebruik, zelfstandig van en naar de buitenschoolse opvang gaan en uitstapjes moet een akkoordverklaring ondertekend worden.
- 5 KOZV is niet aansprakelijk indien de ouder/ verzorger onjuiste gegevens verstrekt en/of niet tijdig wijzigingen doorgeeft die betrekking hebben op de kinderopvangtoeslag zoals bedoeld in artikel 5 lid 2.

#### **Artikel 15 Protocollen**

- 1 KOZV werkt met pedagogische werkplannen, een kwaliteitshandboek en protocollen. Deze worden regelmatig bijgesteld en uitgebreid.
- 2 Alle protocollen en de pedagogische werkplannen zijn in te zien op de vestigingen.  
Het pedagogisch beleid, de klachtenprocedure, het privacyreglement en het antidiscrimatiebeleid kunt u raadplegen op onze website [www.kinderopvangzvl.nl](http://www.kinderopvangzvl.nl)

#### **Artikel 16 Traktaties**

- 1 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.

#### **Artikel 17 Informatievoorziening**

Actuele informatie en informatie over de activiteiten van alle vestigingen is te vinden op [www.kinderopvangzvl.nl](http://www.kinderopvangzvl.nl), op de KOZV-app en op de facebookpagina's van KOZV en de vestigingen.

#### **Artikel 18 Medezeggenschap ouders/verzorgers**

- 1 KOZV heeft lokale oudercommissies geïnstalleerd conform de Wet Kinderopvang, waarbij gestreefd wordt naar een afvaardiging van minimaal twee ouders per locatie. In de lokale oudercommissies hebben ouders per locatie/rayon zitting. De oudercommissies bespreken beleidsaangelegenheden als de dagelijkse gang van zaken van de betreffende locatie en behartigt de belangen van de ouders binnen de locatie.  
Van iedere lokale oudercommissie heeft één lid zitting in de centrale oudercommissie. In de centrale oudercommissie worden de algemene beleidsaspecten van de organisatie gericht op kwaliteit, pedagogiek, klachtenregeling en prijswijziging besproken. Het reglement is op te vragen bij KOZV.





## **Artikel 19 Klachten en klachtencommissie**

- 1 Klachten kunt u te allen tijde melden bij de vestiging of het centrale kantoor waarna uw klacht in behandeling wordt genomen overeenkomstig de wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Deze is opvraagbaar bij KOZV. KOZV is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang (de geschillencommissie). Klachten die niet bevredigend opgelost worden door KOZV of klachten die u liever direct voorlegt aan een externe commissie kunt u indienen bij de geschillencommissie. Informatie hierover kunt u vinden op [www.kinderopvangzvl.nl](http://www.kinderopvangzvl.nl)

## **Artikel 20 Privacy**

1. Binnen KOZV wordt op een correcte wijze omgegaan met de persoonsgegevens van de kinderen en ouders. De wijze waarop is vastgelegd in het Privacybeleid Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen. U vindt het privacybeleid en de privacyverklaring op onze website [www.kinderopvangzvl.nl](http://www.kinderopvangzvl.nl).
2. Regelmatig worden foto's gemaakt van kinderen. Deze worden gebruikt voor pr-doeleinden, zoals facebook, website en de externe nieuwsbrief. U kunt hiervoor via de KOZV-app toestemming geven.

De Algemene Voorwaarden prevaleren in geval deze strijdig zijn met het Reglement Dagopvang en Buitenschoolse opvang.  
In gevallen waarin Algemene Voorwaarden en Reglement Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen niet voorzien, kan de directie van Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen individuele afspraken maken.

