

HUISREGLEMENT

Inleiding

Een kindercentrum van Little Jungle biedt kinderdagopvang aan kinderen tussen 0 – 4 jaar en buitenschoolse opvang aan kinderen tussen 4 en 13 jaar. Het huisreglement is van toepassing op alle kindercentra van Little Jungle en dient als aanvulling op de Algemene Voorwaarden.

Artikel 1: Openingstijden/ halen en brengen

De kindercentra van Little Jungle zijn 52 weken per jaar, van maandag t/m vrijdag tussen 07.00 uur en 19.00 uur geopend (m.u.v. feestdagen conform de CAO- kinderopvang). Wij verzoeken u vriendelijk uw kind op tijd te brengen en te halen. Uw kind te laat brengen of ophalen is voor zowel uw kind als pedagogisch medewerkers niet prettig. Wij hanteren de regel dat bij later ophalen of vroeger brengen u hiervoor een rekening ontvangt conform het geldende uurtarief.

Artikel 2: Flexibele opvang

Indien u flexibele opvang inkoop heeft u met Little Jungle een 'flexibele plaatsingsovereenkomst' gesloten. Deze overeenkomst heeft het gemiddelde aantal, dat u iedere week inkoop als basis. U geeft per maand dus de dagen, dagdelen/uren van de week aan waarop u uw kind naar het kindercentrum brengt. Deze vult u in op het formulier 'flexibele inkoop', dat bij voorkeur één maand voorafgaand aan de betreffende periode, maar uiterlijk voor de 15^e van maand, bij het kantoor van Little Jungle aanwezig moet zijn. Indien het mutatieformulier niet tijdig bij ons aanwezig is kunnen wij u de gewenste dagdelen/uren niet altijd meer toekennen.

Artikel 3: Extra opvang

Extra opvang kan digitaal aangevraagd en toegekend worden via ons ouderportaal/de ouder App. Wij oordelen op basis van wettelijke en kwalitatieve normen of de aanvraag gehonoreerd kan worden. Extra afgenomen opvang wordt separaat gefactureerd en wordt betaald d.m.v. automatische incasso.

Artikel 4: Vakantieopvang

Onder vakanties verstaan we:

1 week voorjaarsvakantie, 2 weken meivakantie, 6 weken zomervakantie, 1 week herfstvakantie en 1 week kerstvakantie.

Artikel 5: Studiedagen

Opvang tijdens studiedagen kunt u extra inkopen, of hiervoor een ruiltegoed inzetten.

Artikel 6: Ruilen

Indien uw kind is geplaatst op vaste dag(delen) kan het voorkomen dat u hiervan wilt of moet afwijken. Het is beperkt mogelijk om een dagdeel (kosteloos) te wisselen. Voor feestdagen, die op uw contract vallen, ontvangt u ook ruiluren. Het gaat om dagen waarop de opvang, conform de CAO Kinderopvang, gesloten is: Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, eerste en tweede Kerstdag.

Spelregels ruilen:

- Om ruiluren te ontvangen dient u uw kind tijdig af te melden via het ouderportaal/ de App. We hanteren hierbij de volgende tijden:
 - VSO: voor 7.30 uur
 - KDV (0-4 jaar): voor 8.30 uur
 - BSO (4-13 jaar): voor 11.00 uur

Bij tijdig afmelden mag u de uren op een ander moment inzetten.

Het wisselen van dagdelen is niet mogelijk:

- Met terugwerkende kracht.
- Voor VVE dagdelen.

- Weet u vooraf al dat u een bepaalde dag niet gaat gebruiken, dan mag u deze ook al eerder afmelden. U kunt uw kind 30 dagen vooruit afmelden. Houd er rekening mee dat wanneer u uw kind vooraf afmeldt voor een bepaalde dag, deze dag als ruildag voor een andere ouder kan worden ingepland.
- U kunt 30 dagen vooruit een ruilaanvraag indienen. Ruilaanvragen worden goedgekeurd als er voldoende plaats is op de locatie, zodanig dat het past binnen de wet- en regelgeving. Met andere woorden; met de wissel moeten we blijven voldoen aan de wettelijk gestelde kind- leidsterratio.
- U kunt een ruilaanvraag die nog niet is goedgekeurd annuleren.
- Een goedgekeurde ruildag, kunt u niet opnieuw ruilen. U ontvangt geen ruiluren wanneer u van deze dag toch geen gebruik maakt.
- Extra opvang kunt u niet ruilen.
- De ruiluren zijn kindgebonden.
- De ruiluren blijven 365 dagen geldig, nadat u uw kind heeft afgemeld.
- Indien uw kind wisselt van dagopvang naar BSO, vervallen de opgebouwde uren uit de dagopvang.
- Als de plaatsingsovereenkomst is beëindigd, vervallen de opgebouwde ruiluren. Na de laatste contractdag kunt u geen ruiluren meer inzetten.
- Indien uw kind van locatie wisselt blijven de opgebouwde uren geldig.
- Indien u op een dag meer opvang afneemt dan het aantal ruiluren dat u nog open heeft staan, ontvangt u alleen een factuur voor de resterende uren.
- U meldt uw kind altijd af voor minimaal 1 dag(deel) en ontvangt hiervoor ruiluren. U kunt niet afmelden voor losse uren.
- U kunt geen geld terugvragen voor niet gebruikte uren.

Artikel 7: Samenvoegen van groepen

Het kan voorkomen dat groepen anders van samenstelling zijn, bijvoorbeeld tijdens vakantie of lage bezetting, en kinderen worden opgevangen in een andere ruimte of een andere locatie.

Artikel 8: Ziekte

Het is vaak moeilijk aan te geven wanneer een kind 'ziek' is. Een ziek kind heeft specifieke verzorging en extra aandacht nodig. Een kindercentrum is daar niet op ingericht en kan deze extra zorg dus niet bieden. Wanneer uw kind ziek wordt tijdens het verblijf in het kindercentrum, wordt altijd contact met u opgenomen. In overleg bepalen we dan welke actie genomen moet worden. Het is ter beoordeling van de coördinator van het kindercentrum of uw kind moet worden opgehaald. Indien uw kind direct medische hulp nodig heeft, zal de zorg in eerste instantie uitgaan naar het kind. Vervolgens wordt dan contact met u opgenomen. Little Jungle adviseert nadrukkelijk uw kind te laten vaccineren volgens het programma van het Consultatiebureau en de GGD. Indien uw kind tijdens de opvangperiode medicijnen in moet nemen stemmen we met u af of dit past binnen het protocol medicijntoediening. In het geval van toediening verzoeken we u een medicijnverklaring te ondertekenen. Bij ongevallen waarschuwen wij altijd de dichtstbijzijnde huisarts.

Kinderen kunnen niet naar het kindercentrum komen of moeten worden opgehaald als:

- De gezondheid van andere kinderen in gevaar komt. We hanteren wat betreft infectiegevaar de richtlijnen van de GGD/RIVM.
- Een kind te ziek is om aan het dagprogramma deel te nemen.
- De verzorging te intensief is voor pedagogisch medewerkers.

Wanneer uw kind ziek is en niet komt, verzoeken wij u het kindercentrum hierover te informeren. Wij willen graag weten wat er met uw kind aan de hand is zodat we, indien nodig, andere ouders kunnen informeren over mogelijk besmettingsgevaar.

Artikel 9: Kennismaken en wennen

Voordat uw kind geplaatst wordt in een kindercentrum van Little Jungle vindt eerst een intakegesprek plaats. Tijdens het intakegesprek komen een aantal algemene zaken aan de orde. Natuurlijk is er ruimte voor al uw vragen en gaan we uitgebreid in op de specifieke kenmerken en gewoonten van uw kind. Tijdens dit gesprek zullen o.a. afspraken worden gemaakt over de wenperiode. Zo kunnen u en uw kind kennis maken en vertrouwd raken met de dagelijkse gang van zaken binnen het kindercentrum.

Artikel 10: Voeding en verzorging

Voedingsmiddelen worden volgens het protocol 'voeding' verstrekt. Wij verzoeken u flessen en flesvoeding (voorzien van naam) zelf mee te brengen. Tijdens het intakegesprek gaan we uitgebreid in op de voedingsgewoonten van uw kind. Het kindercentrum verstrekt luiers en voeding (m.u.v. flesvoeding en dieetvoeding).

Artikel 11: Slaapgewoonten

Kinderen gaan tijdens hun verblijf in het kindercentrum slapen volgens het protocol 'slaapgewoonten' waarin o.a. rekening wordt gehouden met de veiligheid van uw kind.

Artikel 12: Eigen kleding en speelgoed

Kinderen die in het kindercentrum slapen, brengen een eigen pyjama (en speentje) mee. Wij vragen u ook te zorgen voor reservekleding, zeker als uw kind nog niet (helemaal) zindelijk is. Jassen, sjaals etc. vragen wij u te voorzien van naam of initialen. Het is niet wenselijk dat u uw kind eigen speelgoed meegeeft, het kan zoekraken of kapot gaan. Het kindercentrum is niet verantwoordelijk voor het zoekraken van eigen speelgoed en kleding van uw kind.

Artikel 13: Oudercontacten

Tijdens het halen en brengen van uw kind heeft u de gelegenheid informatie uit te wisselen met de aanwezige pedagogisch medewerkers. Uw kind krijgt een mentor toegewezen, welke in eerste instantie als contactpersoon optreedt. Minimaal eenmaal per jaar vindt er een oudergesprek plaats. Wanneer u tussentijds behoefte heeft aan een gesprek kan dit ten alle tijden.

Artikel 14: Klachtenprocedure

Op onze website leest u onze klachtenprocedure. Little Jungle heeft een interne klachtenprocedure waarbij we binnen onze organisatie zoeken naar een oplossing van een klacht. We gaan bij onvrede graag met u in gesprek om te zoeken naar een oplossing.

Er zijn verschillende manieren om uiting te geven aan uw klacht:

- U kunt zich richten tot een van de medewerkers van het kindercentrum. Is de betreffende medewerker niet bij machte en/of bevoegd de klacht af te handelen dan zal de coördinator uw klacht in behandeling nemen.
- U kunt zich direct wenden tot de coördinator die binnen één week zal reageren op uw klacht.
- Klachten kunnen (schriftelijk) ingediend worden bij de directie. Ook dan zal binnen één week een reactie op uw klacht volgen.

Little Jungle kinderopvang is aangesloten bij het Klachtenloket Kinderopvang. Voordat u een klacht bij deze instantie kunt indienen moet u deze (op een enkele uitzondering nagelaten) eerst kenbaar maken bij de coördinator of bij de directie.

Als dit niet het gewenste resultaat heeft, dan kunt u zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang. Zij zullen uw klacht eerst aanhoren, en geven u informatie en advies.

Komt u er nog altijd niet uit, dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Met deze formele stap wordt uw klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie doet binnen 6 maanden uitspraak, en deze is voor alle partijen bindend.

Artikel 15: Aansprakelijkheid

Door Little Jungle wordt geen aansprakelijkheid aanvaard, behoudens zover de door Little Jungle afgesloten aansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval aanspraak op

een uitkering geeft. Bovengenoemde aansprakelijkheid is derhalve beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.

Artikel 16: Toestemming

In het ouderportaal geeft u aan voor welke zaken u toestemming geeft.

Artikel 17: Privacy

Little Jungle gaat op een vertrouwelijke manier om met uw gegevens, en zal behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen, deze gegevens niet beschikbaar stellen aan derden. Dit is vastgelegd in het privacyreglement (www.littlejungle.nl).

Artikel 18: Veiligheid

Het kindercentrum heeft een eigen bedrijfsnoodplan. Er is altijd minimaal één Bedrijfshulpverlener in het kindercentrum aanwezig.

Artikel 19: Betalingsvoorwaarden

- Tijdens vakantie en ziekte van het kind, dat ingevolge de met afnemer gesloten overeenkomst door Little Jungle wordt opgevangen, en wanneer het kindercentrum is gesloten wegens algemeen erkende feestdagen zoals die zijn vastgelegd in de CAO kinderopvang, blijft het overeengekomen factuurbedrag door afnemer verschuldigd.
- Betaling geschiedt middels automatische incasso door Little Jungle. Facturen worden in de eerste helft van de maand verstuurd, vooraf aan de maand waarop de factuur betrekking heeft. De factuurdatum is de 10e van de maand. De betalingstermijn is 14 dagen. De automatische incassodatum is de 25e van de maand.
- Little Jungle verzoekt haar klanten een machtiging te verstrekken- bij het aangaan van de plaatsingsovereenkomst en voor de gehele duur van de plaatsingsovereenkomst.
- Indien de automatische incasso wordt geweigerd, wordt voor de eerste herinnering € 5,-- administratiekosten in rekening gebracht, voor de tweede en derde herinnering bedragen de kosten respectievelijk €10 en €15.
- Automatische incasso van het factuurbedrag zal plaatsvinden op de 25e van de maand. Het te incasseren factuurbedrag zal bestaan uit de navolgende componenten:
 - vooruitbetaling van de vaste uren/dagdelen van de volgende maand en de extra ingekochte uren/dagdelen van de volgende maand;
 - nabetaaling van de extra afgenomen flexibele uren/dagdelen van de vorige maand.
- Little Jungle is bevoegd een eventuele vordering op de afnemer uit handen te geven en de kosten daarvan integraal te verhalen op de schuldenaar. De buitengerechtigde incassokosten bedragen 15% over de eerste €2500, met een minimum van 40,00 euro. Over de volgende €2500 bedragen de incassokosten 10%, over de volgende €5000 bedragen incassokosten 5%. Een en ander onverminderd het recht ter zake nakoming of ontbinding van de plaatsingsovereenkomst al dan niet met volledige schadevergoeding te vorderen.
- In geval van niet tijdige betaling door afnemer, zijn surseance van betaling of aanvraag daartoe, zijn faillissement of aanvraag daartoe en/of liquidatie van het bedrijf van afnemer of bedrijfsbeëindiging door afnemer, is het factuurbedrag en al hetgeen afnemer overigens ingevolge de overeenkomst aan Little Jungle verschuldigd is, onmiddellijk opeisbaar en is Little Jungle gerechtigd alle niet volledig uitgevoerde overeenkomsten zonder rechterlijke tussenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, dan wel haar verplichtingen op te schorten, onverminderd al haar overige rechten, waaronder het recht op schadevergoeding.

Artikel 20: Algemeen

- In het kindercentrum is het verboden te roken.
- Indien het huisreglement wijzigt, wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.