HUISREGLEMENT

Inleiding
Dit 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 professionals niet prettig.
Wij hanteren de regel dat bij later ophalen of vroeger brengen u hiervoor een rekening ontvangt conform het geldende uurtarief.

Artikel 2: Extra opvang
Extra opvang kan digitaal aangevraagd en toegekend worden via het 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 3: Vakantieopvang
Onder vakanties verstaan we:
1 week voorjaarsvakantie, 2 weken meivakantie, 6 weken zomervakantie, 1 week herfstvakantie en 2 weken kerstvakantie.

Artikel 4: Studiedagen
Opvang tijdens studiedagen kunt u extra inkopen, of hiervoor tegoeduren inzetten.

Artikel 5: Afwijkende sluitingstijd
Er geldt een afwijkende sluitingstijd op 5, 24 en 31 december. Op deze dagen sluiten alle kindercentra van Little Jungle om 17.00 uur.

Artikel 6: Inzet en opbouw van tegoeduren
Onder voorwaarden ontvangt u tegoeduren voor momenten dat uw kind afwezig is.
- Om tegoeduren te ontvangen dient u uw kind zeven kalenderdagen voorafgaand aan de afwezigheid af te melden via het ouderportaal/ de App. Bij tijdig afmelden kunt u de tegoeduren, onder voorwaarden, op een ander moment inzetten.
- Tijdens erkende feestdagen, waarop de opvang conform de CAO Kinderopvang gesloten is, ontvangt u géén tegoeduren. Het gaat om Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, eerste en tweede Kerstdag.
- Tegoeduren blijven 365 dagen geldig, nadat u uw kind heeft afgemeld.
- Het wisselen van dagdelen is niet mogelijk:
  - Met terugwerkende kracht.
  - Voor VE 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 zes maanden vooruit afmelden. Houd er rekening mee dat wanneer u uw kind afmeldt, deze dag als ruildag voor een andere ouder kan worden ingepland.
- Een aanvraag voor extra opvang, of opvang uit tegoeduren, wordt binnen 2 werkdagen beoordeeld.
- Een aanvraag voor het inzetten van tegoeduren of een aanvraag voor extra inkoop wordt goedgekeurd als er voldoende plaats is op de locatie, zodanig dat het past binnen de wet- en regelgeving. Met andere woorden; met de aanvraag moeten we blijven voldoen aan de wettelijk gestelde kind- leidsterratio.
- Een aanvraag voor het inzetten van tegoeduren die nog niet is goedgekeurd kunt u annuleren.
- Een goedgekeurde aanvraag (vanuit tegoeduren of als extra inkoop) kunt u niet annuleren. U ontvangt geen tegoeduren wanneer u van deze dag toch geen gebruik maakt.
- Tegoeduren zijn kindgebonden.
- Indien u op een dag meer opvang afneemt dan het aantal tegoeduren 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/dagdeel en ontvangt hiervoor tegoeduren. U kunt niet afmelden voor losse uren.

Tegoeduren bij wijzigen of beëindigen contract:
- Indien u voor dezelfde soort opvang een nieuwe plaatsingsovereenkomst afsluit met een hoger uurtarief, dan vervallen de tegoeduren uit de oude plaatsingsovereenkomst. Indien het uurtarief in de nieuwe plaatsingsovereenkomst lager is, dan behoudt u de tegoeduren uit de oude plaatsingsovereenkomst.
- Indien uw kind wisselt van dagopvang naar BSO, vervallen de tegoeduren uit de dagopvang.
- Indien uw kind van locatie wisselt blijven de tegoeduren geldig (niet wanneer u van opvangsoort wisselt).
- In alle andere situaties geldt dat tegoeduren na beëindigen van het contract komen te vervallen op de dag dat uw contract stopt.
- U kunt geen geld terugvragen voor niet gebruikte tegoeduren.

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. Medewerkers van het kindercentrum beslissen 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.

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 professionals.

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 de start van uw kind vindt er een intakegesprek plaats. Tijdens het intakegesprek informeert u ons over de ontwikkeling van uw kind en worden er afspraken gemaakt over de wenperiode.

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 slapen in het kindercentrum volgens de richtlijnen uit onze protocollen, waarin 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 evt. een 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 zoek raken 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 professionals. 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 pedagogisch professionals van het kindercentrum. Is deze niet bij machte en/of bevoegd de klacht af te handelen, dan zal de coördinator uw klacht in behandeling nemen.
- U kunt zich ook rechtstreeks wenden tot de coördinator, bijvoorbeeld wanneer u uw klacht niet met de direct betrokken pedagogisch professional wil bespreken. De coördinator gaat hierover graag met u in gesprek.
- Klachten kunnen (schriftelijk) ingediend worden bij de directie. De directie zal, rekening houdend met de aard van de klacht, zo spoedig mogelijk (en uiterlijk binnen zes weken) reageren.

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 via bovenstaande interne klachtenprocedure.
Als dit niet het gewenste resultaat heeft, dan kunt u zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang. Medewerkers van het klachtenloket 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. Met deze 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: Onbehoorlijk of onbetamelijk gedrag
Binnen onze kindercentra staat de veiligheid van eenieder voorop. Om dit te waarborgen, gelden de volgende gedragsafspraken.
- Er is sprake van wederzijds respect, ook bij meningsverschillen.
- Fysieke agressie, dreigen of een agressieve houding horen niet thuis in onze kindercentra.
- De groepsruimte is een veilige plek voor kinderen, onrust op de groep wordt niet geaccepteerd.

Little Jungle behoudt zich het recht voor bezoekers of gebruikers (tijdelijk of definitief) de toegang tot één of meerdere locaties te ontzeggen, dan wel de (opvang)overeenkomst onmiddellijk en eenzijdig te beëindigen, indien het gedrag van de betreffende persoon naar het oordeel van Little Jungle onbehoorlijk of onbetamelijk is.

Artikel 17: Toestemming
In het ouderportaal regelt u verschillende toestemmingen.

Artikel 18: Privacy
Little Jungle gaat op een vertrouwelijke manier om met gegevens, en zal behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen, deze gegevens niet beschikbaar stellen aan derden (privacyreglement)

Artikel 19: Veiligheid
Het kindercentrum heeft een eigen bedrijfsnoodplan. Er is altijd minimaal één bedrijfshulpverlener in het kindercentrum aanwezig.

Artikel 20: Betalingsvoorwaarden
- Tijdens afwezigheid van het kind, dat ingevolge de met afnemer gesloten overeenkomst door Little Jungle wordt opgevangen, en wanneer het kindercentrum is gesloten wegens nationale 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.
- Bij een ingebrekestelling wordt € 45,- in rekening gebracht.
- 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;
    - nabetaling van de extra afgenomen flexibele uren/dagdelen van de vorige maand.
    - Nabetaling van de warme maaltijdservice.
- 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 buitengerechtelijke 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 aanvrage daartoe, zijn faillissement of aanvrage daartoe en/of liquidatie van het bedrijf van afnemer of bedrijfsbeëindiging door afnemer, is het factuurbedrag en al hetgeen afnemer 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 21: Annuleringskosten
Bij annulering van de overeenkomst worden annuleringskosten bij u in rekening gebracht. De hoogte daarvan wordt vastgesteld op basis van het moment van annulering.

Moment van annuleren vóór aanvangsdatum	Annuleringskosten
• Méér dan 3 maanden • 1 tot 3 maanden • Minder dan 1 maand	• € 50 • € 150 • 100% van het maandbedrag

Overige voorwaarden voor annulering van de overeenkomst staan beschreven in onze Algemene Voorwaarden.

Artikel 22: Algemeen
- In het kindercentrum is het verboden te roken.
- Indien het huisreglement wijzigt, wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.