

Aanvulling algemene voorwaarden

In dit document staan aanvullende voorwaarden inzake de opvang binnen de kindercentra van Royal Kids Home, voor overeenkomsten aangegaan met Royal Kids Home Capelle en Krimpen aan den IJssel BV, Royal Kids Home Krimpenerwaard BV en Royal Kids Daycare BV.

Voor de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017 van de Brancheorganisatie Kinderopvang, verwijzen wij u naar het document 'Algemene voorwaarden', te vinden op onze websites onder het kopje 'Tarieven'.

Inhoud

Aanvulling algemene voorwaarden.....	1
1. Contactgegevens administratie	2
1.1 Contactgegevens Locaties.....	2
1.2 Contactgegevens kantoor, planning.....	2
1.3 Openingstijden en sluitdagen.....	2
2. Administratie.....	3
2.1 Ouderportaal	3
2.2 Ruildagen en extra opvang	3
2.3 Ziekte en/of vakantie.....	3
3. Wachtlijsten.....	4
3.1 Aanbod opvang	4
3.2 Reservering opvang	4
3.3 Uitzonderingsdagen opvang	4
4. Klachtenregeling.....	5
4.1 Interne klachtenregeling.....	5
4.2 Externe klachtafhandeling.....	6
4.3 Klachtenverslag	6
5. Aansprakelijkheid	6

1. Contactgegevens administratie

1.1 Contactgegevens Locaties

Capelle aan den IJssel	
Port of Holland	portofholland@royalkidshome.nl
Kindercentrum Het Louvre	hetlouvre@royalkidshome.nl
Het Kasteel van Versailles	kasteelvanversailles@royalkidshome.nl
Horizon Roerdomplaan	roerdomplaan@royalkidshome.nl
Horizon Koggerwaard	koggerwaard@royalkidshome.nl
Het Bakken	hetbakken@royalkidshome.nl
De Groen van Prinsterer	groencapelle@royalkidshome.nl

Krimpen aan den IJssel	
Het Kompas Tuinstraat	tuinstraat@royalkidshome-krimpen.nl
Het Kompas Patrijzenstraat	info@royalkidshome-krimpen.nl
De Wegwijzer	wegwijzer@royalkidshome-krimpen.nl

Krimpenerwaard	
IKC Lekkerkerk	lekkerkerk@royalkidshome.nl
IKC Gouderak	gouderak@royalkidshome.nl
IKC Bergambacht	Bergambacht@royalkidshome.nl
IKC Lageweg	lageweg@royalkidshome.nl

1.2 Contactgegevens kantoor, planning

Contactgegevens hoofdkantoor

Lylantse Plein 1, Unit 1.35
 2908 LH Capelle aan den IJssel
 Tel: 085 – 104 70 18
info@royalkidshome.nl

Planning

planning@royalkidshome.nl
 085 – 104 70 18

Administratie

Administratie@royalkidshome.nl
 085 – 104 70 18

1.3 Openingstijden en sluitdagen

De openingstijden van Royal Kids Home verschillen per locatie. Hierover vindt u meer in het locatie specifieke Werkplan welke op de website staat.

Onze algemene sluitingsdagen op erkende feestdagen zijn:

- Nieuwjaarsdag
- 1^e en 2^e paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (1x in de 5 jaar, gerekend vanaf 1945)
- Hemelvaartsdag
- 1^e en 2^e pinksterdag
- 1^e en 2^e kerstdag

De niet-afgenomen opvang tijdens feestdagen wordt niet gecompenseerd.

2. Administratie

De aanmeldingen, planning en facturatie is centraal geregeld via de afdeling planning.

2.1 Ouderportaal

Om te communiceren met ouders maken wij onder andere gebruik van het Ouderportaal met de bijbehorende app Mychapp. Wij gaan ervan uit dat u gebruik maakt van het ouderportaal, wanneer u een overeenkomst aangaat met Royal Kids Home. In het ouderportaal worden ouders gedurende de dag op de hoogte gehouden van het welzijn van hun kind(eren) door middel van korte berichtjes en eventueel foto's. Het ouderportaal wordt verder gebruikt voor;

- Het doorgeven van wijzigingen in de NAW-gegevens van zowel ouder(s)/verzorger(s) als kinderen
- Het doorgeven van afmeldingen
- Het doorgeven van vakantiedagen, extra opvang of ruildagen
- Het inzien van facturen en jaaropgaven

2.2 Ruildagen en extra opvang

Wanneer ouder(s)/verzorger(s) gebruik willen maken van een ruildag of extra dag(deel) opvang dient de ouder dit minimaal twee weken van tevoren aan te vragen via het ouderportaal of per mail via planning@royalkidshome.nl.

Het ruilen van dagen, is mogelijk binnen één maand en alleen indien de groepsgrootte dit toelaat. Het beheren van de ruiluren, wordt via het ouderportaal geregistreerd.

Soms kan er in een uitzonderlijke persoonlijke calamiteit, korter van tevoren een ruildag of extra dag worden aangevraagd. Dit bij voorkeur telefonisch, zodat hier snel op gereageerd kan worden. De extra opvang wordt achteraf gefactureerd.

Bij een aanvraag wordt ernaar gestreefd om aan deze vraag te voldoen mits het leidster-kind-ratio dit toelaat. Wanneer dit mogelijk is wordt ernaar gestreefd om de opvang in de eigen stamgroep of basisgroep aan te bieden.

Wanneer de opvang niet in de eigen stamgroep kan worden aangeboden kan er eventueel, met instemming van ouders, worden gekeken of de opvang in de tweede stamgroep kan worden aangeboden. Deze toestemming wordt gegeven middels toestemming per email of het toestemmingsformulier 'opvang op tweede stamgroep'.

2.2.1 Studiedagen BSO

Bij studiedagen van de school, is het mogelijk om (bij voldoende aanmeldingen) uw kind de gehele dag bij de BSO te brengen. De extra uren opvang, tot de reguliere schoolmiddag die reeds standaard wordt gefactureerd, worden extra gefactureerd. U kunt uw kind aanmelden bij voorkeur via het ouderportaal of per mail via planning@royalkidshome.nl.

2.2.2 Te laat ophalen

U haalt uw kind uiterlijk voor sluitingstijd van de locatie op, tenzij anders afgesproken. Het kan voorkomen dat u uw kind pas op kunt halen na sluitingstijd. Wanneer u uw kind vaker dan twee keer te laat ophaalt, worden hiervoor kosten in rekening gebracht. De boete voor het te laat ophalen bedraagt € 25,00 en wordt met de eerst volgende factuur bij u in rekening gebracht.

2.3 Ziekte en/of vakantie

Ziekte, vakantie en/of feestdagen kunnen niet geruild worden.

Wanneer u kind ziek is, of afwezig in verband met vakantie, kunt u dit doorgeven via het ouderportaal of direct melden aan de locatie.

3. Wachtlijsten

Voor het merendeel van de inschrijvingen geldt dat er opvang geboden kan worden. De lengte van de wachtlijsten verandert voortdurend, zodat we hierover weinig informatie kunnen geven. Wel kan Royal Kids Home inzicht geven in de werkwijze bij plaatsing en de manier waarop met de wachtlijst gewerkt wordt.

De wachtlijst wordt opgebouwd met kinderen die aangemeld worden, of kinderen die een wijziging van dagen of vestiging wensen. De wachtlijst verkort doordat kinderen geplaatst worden of doordat kinderen afgemeld worden. Er bestaan verschillende wachtlijsten voor kinderdagopvang en voor de buitenschoolse opvang. Deze wachtlijsten zijn niet aan elkaar gekoppeld.

Zodra er een plaats op de betreffende locatie (groep) beschikbaar komt, wordt de eerstvolgende ouder/verzorger op de wachtlijst daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.

Door bovengenoemde punten is het lastig duidelijkheid te geven over uw plaats op de wachtlijst en de tijd die het duurt voor uw kind geplaatst kan worden. Plaatsing kan versneld worden als u flexibel bent in de opvangdagen.

3.1 Aanbod opvang

Indien er opvang beschikbaar is op de door u gewenste dagen, ontvangt u van ons een aanbod per email. U ontvangt een aanbod voor alle dagen of een deel van de gewenste dagen, afhankelijk van de beschikbaarheid. Ook de startdatum kan aangepast worden naar de beschikbaarheid. Het aanbod is standaard 2 weken geldig (tenzij anders vermeld) en komt bij geen reactie na 2 weken automatisch te vervallen.

3.2 Reservering opvang

Indien u ons aanbod accepteert ontvangen wij graag een reactie per e-mail. Bij akkoord wordt de opvang gereserveerd en te zijner tijd wordt de overeenkomst voor de opvang opgesteld en verzonden.

Voor de gereserveerde opvang geldt een opzegtermijn van 2 maanden. Wanneer u korter dan 2 maanden vooraf de gereserveerde opvang annuleert, dient u rekening te houden met annuleringskosten op basis van onze algemene voorwaarden.

Voor het kinderdagverblijf met name de babyopvang geldt dat alle gereserveerde opvang niet meer gewijzigd kan worden. Voor de babyopvang geldt dat de opvang gereserveerd wordt op basis van de verwachte geboortedatum van de baby. Deze startdatum kan maximaal met 1 maand aangepast worden.

Indien u de gereserveerde opvang met meer dan 1 maand wenst aan te passen, wordt de gereserveerde opvang geannuleerd en wordt u opnieuw op de wachtlijst geplaatst.

3.3 Uitzonderingsdagen opvang

Bij de kinderdagopvang kan het voorkomen dat de gewenste opvangdagen niet alle dagen van het jaar beschikbaar zijn. Dit zijn uitzonderingsdagen waarop we geen opvang kunnen aanbieden. Dit komt door een overloop van kinderen in de opvanggroepen. Deze uitzonderingsdagen worden vooraf aan u geïnformeerd en worden in de overeenkomst opgenomen. Deze uitzonderingsdagen kunt u op een ander moment inhalen mits de groepsgrootte dit toelaat.

4. Klachtenregeling

Wanneer het gaat om de opvang van uw kind(eren), is het zeer belangrijk dat dit naar tevredenheid verloopt. Het kan voorkomen, dat u op- of aanmerkingen heeft of ontevreden bent over bepaalde zaken. Wij willen u vragen om dit direct bespreekbaar te maken. Dit kan bijvoorbeeld met de mentor van uw kind of de teamleidster van de locatie. Wij hopen dat wij door middel van een open aanspreekcultuur ervoor kunnen zorgen dat er geen klachten ontstaan.

Wanneer dit echter niet een oplossing heeft gebracht, kunt u een klacht indienen. Royal Kids Home heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Klachten kunnen worden ingediend over de werkwijze en/of gedragingen van houder en personeel. Daarnaast kunt u een klacht indienen over de overeenkomst.

4.1 Interne klachtenregeling

Definities

Organisaties	: Royal Kids Home Capelle- en Krimpen aan den IJssel BV, Royal Kids Home Krimpenerwaard BV en Royal Kids Home Daycare BV.
Medewerker	: De medewerker, werkzaam bij Royal Kids Home.
Klachtfunctionaris	: Directielid van Royal Kids Home (MT)
Teamleidster	: Diegene die leidinggeeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.
Ouder	: Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn – of haar kinderen.
Klager	: De ouder die een klacht indient.
Klacht	: Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Geschillencommissie	: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk	: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

4.1.1 Voortraject klacht

Wanneer een ouder een klacht heeft gaat Royal Kids Home ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Dit wordt zo besproken tijdens de intakegesprekken. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de direct betrokkene. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de teamleidster. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan door ouder een officiële klacht ingediend worden.

4.1.2 Indienen klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, bij de directie via martijn@royalkidshome.nl t.a.v. Martijn de Graaff. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4.1.3 *Behandeling klacht*

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
3. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
4. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
5. De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
6. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
7. De interne klachtenregeling wordt hiermee afgerond.

4.2 *Externe klachtafhandeling*

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie, www.degeschillencommissie.nl.

1. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
2. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
3. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Royal Kids Home, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

4.3 *Klachtenverslag*

Jaarlijks wordt er een openbaar klachtenverslag gemaakt, eind januari van het nieuwe jaar over het vorige jaar. Hierin worden indien van toepassing de klachten beschreven welke zijn ingediend bij Royal Kids Home volgens de interne klachtenregeling of bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit zal opgestuurd worden naar de GGD en kan opgevraagd worden bij de teamleidster van de locatie.

Geheimhoudingsplicht

Royal Kids Home leeft de geheimhoudingsplicht na en houdt zich aan de beroepscode van de kinderopvang.

5. *Aansprakelijkheid*

Voor de gevallen dat Royal Kids Home in verband met de opvang aansprakelijk gesteld kan worden, hebben wij een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het werkzame personeel.

Royal Kids Home probeert zo goed mogelijk zorg te dragen voor uw persoonlijke bezittingen (eigen speelgoed, kleding), maar is niet aansprakelijk voor het zoekraken ervan. De naam van uw kind(-eren) in de labels van hun kleding en initialen in of onder hun schoenen voorkomt misverstanden.

In geval van beschadiging van kleding wordt in overleg een oplossing gevonden, eventueel in de vorm van een vergoeding.

Het meenemen van telefoons, smartphones of spelcomputers mag alleen in overleg met de pedagogisch medewerkers en is geheel op eigen risico. Royal Kids Home is niet verantwoordelijk voor schade of het kwijtraken hiervan.