

Onze Leveringsvoorwaarden

Voor U als nieuwe ouder/verzorger(s) van Kiekeboe Kinderopvang

2021

- Inschrijven en plaatsingsprocedure
- Prijzen
- Betalingsregels



[Informatie over Kiekeboe Kinderopvang](#)
Doormiddel van onderstaande uitgaven informeren wij u over de verschillende facetten die interessant zijn voor u als ouder bij Kiekeboe Kinderopvang.

[Onze Werkwijze](#)

Voordat u een overeenkomst met ons aangaat dient u op de hoogte te zijn van een aantal zaken. In de brochure "onze leveringsvoorwaarden" worden de belangrijkste omschreven. Bijvoorbeeld de inschrijvings- en plaatsingsprocedure en de betalingsregels.

[Pedagogisch beleidsplan](#)

Iedere locatie van Kiekeboe Kinderopvang werkt volgens een pedagogisch beleidsplan. Hierin staat de pedagogische visie beschreven en hoe we deze op de locatie in praktijk brengen.

[Heeft u vragen?](#)

Dan kunt u terecht bij de locatievertegenwoordiger van het kindercentrum of u kunt contact opnemen met de afdeling planning en contractbeheer tel.: 030 - 69 902 85 of planning@kiekeboe.info



Inhoudsopgave

Over Kiekeboe Kinderopvang	3
Missie	4
Opvangvormen	4
Mijn Kiekeboe	4
Algemene voorwaarden	4
Aansprakelijkheid	4
Klachten	4
Inschrijving en plaatsing	5
Inschrijving	5
Leeftijd inschrijving	5
Direct plek of wachtlijst	5
Voorrang bij plaatsing	5
Opvang voor alle kinderen	6
Plaatsingsprocedure	6
Plaatsingsovereenkomst	6
Annuleren plaatsingsovereenkomst	6
Opzeggen en opzegtermijn	6
Wijziging van de opvang	6
Ruildagen	6
Extra dagen	7
Ophalen	7
Wenperiode	7
Voeding en verzorging	7
Openingstijden	8
Openingsdagen	8
Sluitingsdagen	8
Openingstijden kinderdagverblijven	8
Openingstijden buitenschoolse opvang	8
Toelichting Buitenschoolse opvang	9
Wanneer is de BSO de hele dag open?	9
Hele dag in een schoolweek	9
Na schooltijd in een schoolweek	9
Vervoer naar buitenschoolse opvang locatie	9
Betaling en tegemoetkomingen	10
Prijs en prijswijzigingen	10
De betalingsregels	10
De Wet Kinderopvang/kinderopvangtoeslag	11
Tegemoetkoming voor niet-werkende ouder/verzorger(s)	11
In de loop van het jaar langdurig ziek of werkloos geworden	11

Over Kiekeboe Kinderopvang

Kiekeboe Kinderopvang staat voor goede en professionele kinderopvang. Voor goede kinderopvang is veel noodzakelijk, zoals op het gebied van de accommodatie, beroepskrachten, materiaal, pedagogische uitgangspunten, de werkwijze en de samenwerking met ouder/verzorger(s) en andere organisaties.

Kinderopvang zien wij, als organisatie, als een verlengstuk van het gezin. De waarden en de normen die binnen het gezin van belang zijn worden binnen de organisatie gerespecteerd. Kiekeboe Kinderopvang biedt kinderen de gelegenheid om elkaar te ontmoeten, te ontdekken en om zich te ontwikkelen tot zelfstandig individuen. Een fysieke en emotionele veilige omgeving en het doelgericht handelen van onze pedagogische medewerkers in relatie tot uw kind zal de ontwikkeling van uw kind blijvend stimuleren.

De organisatie onderscheidt zich op dit moment van andere organisaties door nieuwe ontwikkelingen en veranderingen zoveel mogelijk te realiseren met eigen mensen. Daarnaast is er de mogelijkheid om mensen intern hiervoor te laten opleiden. Op deze manier is er een optimale betrokkenheid, een zogenaamd eigen gevoel. Hierdoor zullen mensen gemotiveerd worden binnen de organisatie om mee te denken.





vervolg, Over Kiekeboe Kinderopvang

Missie

De kwaliteitsborging is één van de belangrijkste punten binnen de organisatie om voort te zetten, te behouden, te verbeteren en bij te stellen. Door vooruit te lopen om de ontwikkelingen in de markt streven dit te bereiken.

Als streven heeft de organisatie om de groei die de organisatie heeft doorgemaakt voort te zetten. Met name dit is belangrijk om het bestaansrecht te kunnen behouden. De concurrentie die is ontstaan in de kinderopvang is hiervan één van de redenen.

Opvangvormen

Kiekeboe Kinderopvang biedt de volgende opvangvormen:

- Kinderdagvang
- Buitenschoolse opvang
- Tussenschoolse opvang
- Peuterspeelzaal

Mijn Kiekeboe

Zodra u klant bent bij Kiekeboe Kinderopvang ontvangt u een persoonlijke login voor mijn Kiekeboe. Via mijn Kiekeboe kunt u uw persoonlijke gegevens inzien of wijzigen. Zo heeft u toegang tot uw facturen, het dagboekje en nog veel meer. Heeft u nog geen login ontvangen en bent u wel klant, dan vernemen wij dit graag via planning@kiekeboe.info

Algemene voorwaarden

Kiekeboe Kinderopvang hanteert de Algemene Voorwaarden van de Maatschappelijk Ondernemers Groep en de Branchevereniging, die tot stand zijn gekomen in overleg met de Consumentenbond en BOinK (Belangenvereniging voor Ouders in de Kinderopvang).

De Algemene Voorwaarden zijn te downloaden op de website van Kiekeboe Kinderopvang.

Aansprakelijkheid

Voor schade aangericht door Kiekeboe Kinderopvang heeft Kiekeboe Kinderopvang een collectieve aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering afgesloten. Ouder/ verzorger(s) zijn wettelijk aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt door het kind. Kiekeboe Kinderopvang is niet verantwoordelijk voor schade, vermissing of diefstal van eigendommen van ouder/ verzorger(s) en kinderen. Zie: protocol "spullen van klanten".

Klachten

Organisatie Kiekeboe kinderopvang 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.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de directbetrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris/directie. Zij is te bereiken per email: linda@kiekeboe.info

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij aanmelding van het geschil bij de geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl



Inschrijven en plaatsingsprocedure

Inschrijving

U kunt uw kind inschrijven met behulp van het inschrijfformulier op onze website. De afdeling Planning & Contractbeheer behandelt de inschrijving vervolgens. Na de inschrijving ontvangt u binnen één week een aanbod of een bevestiging van inschrijving.

Kinderdagverblijf

U kunt uw kind inschrijven voor elk gewenst kindercentrum van Kiekeboe Kinderopvang. Op het inschrijfformulier geeft u uw voorkeur voor minimaal één en maximaal drie kindercentra aan. Bij het aanbieden houden we rekening met uw eerste, tweede en derde voorkeur. U kunt altijd uw voorkeurslocatie wijzigen, met behoud van inschrijfdatum.

Buitenschoolse opvang

Elke BSO locatie is gekoppeld aan één of meerdere scholen. Inschrijving voor een BSO is dus afhankelijk van de school die uw kind gaat bezoeken. Kiekeboe Kinderopvang bepaalt op welke BSO-locatie kinderen van welke scholen worden opgevangen. Kijk op kiekeboe.info bij 'Scholen' voor een actueel overzicht van de scholen met bijbehorende BSO-locaties. Tijdens vakanties en op woensdag/vrijdag voegen we locaties samen.

Leeftijd inschrijving

Voor hele en halve dagopvang van nul- tot vierjarigen kunt u uw kind inschrijven vanaf de datum van zwangerschap.

Voor buitenschoolse opvang kunt u uw kind inschrijven onder vermelding van de school die uw kind naar verwachting zal gaan bezoeken. Vanaf zijn/haar tweede verjaardag plaatsen we uw kind indien gewenst op de wachtlijst.

Direct plek of wachtlijst

Het streven van Kiekeboe Kinderopvang is om zoveel mogelijk kinderen te plaatsen op de aangevraagde plaatsingsdatum. Het welslagen hiervan kan variëren per vestiging en van de aangevraagde dagdelen. De afdeling Planning & Contractbeheer overlegt met de ouder/verzorger(s) en adviseert hen over alternatieven, wanneer de aanvraag niet (volledig) gehonoreerd kan worden.

Voorrang bij plaatsing

De volgende voorrangscriteria worden gehanteerd:

1. Kinderen van medewerkers
2. Tweede en volgende kinderen uit een gezin
3. Wijziging en uitbreiding dagdelen
4. Kinderen op sociaal medische indicatie, die tot de doelgroep behoren zoals vermeld in de Wet Kinderopvang dan wel waarvoor een speciale financieringsregeling is overeengekomen
5. Kinderen die gekoppeld zijn aan een bedrijf of instelling waar Kiekeboe Kinderopvang een samenwerkingsverband mee heeft.
6. Standaard nieuwe aanmeldingen

Binnen elk criterium is de inschrijfdatum en startdatum bepalend voor de volgorde van plaatsing.

Voor de plaatsingsmogelijkheden gelden regels ten aanzien van de capaciteit, de leeftijdsopbouw en de bezetting binnen de groepen. Aan inschrijving of wachttijd kunnen daarom geen rechten worden ontleend.

**kinderopvang is maatwerk..
ieder kind is immers anders**





vervolg, Inschrijven en plaatsingsprocedure

Opvang voor alle kinderen

Kinderopvang van Kiekeboe Kinderopvang is in principe toegankelijk voor ieder kind. Kinderen die extra zorg behoeven kunnen niet altijd geplaatst worden. U dient bij inschrijving kenbaar te maken als uw kind extra zorg nodig heeft. Kiekeboe Kinderopvang heeft beleid opgesteld t.a.v. de opvang van kinderen die extra zorg behoeven. Ouder/verzorger(s) kunnen dit beleidstuk opvragen bij de afdeling Planning & Contractbeheer. In het algemeen geldt, dat na een kennismakingsgesprek met de ouder(s) en eventuele consultatie van deskundigen, de leidinggevende van de locatie in overleg met het management het besluit tot plaatsing neemt.

Plaatsingsprocedure

De afdeling Planning & Contractbeheer voert de plaatsingsprocedure uit. In de hele dagopvang worden de kinderen geplaatst met een minimum van één dag per week, bij de halve dagopvang met een minimum van één halve dag per week.

Zodra er een plaats vrijkomt bij een kinderdagverblijf of bij de buitenschoolse opvang, bieden we opvang aan de ouder/verzorger(s) van het kind wat hiervoor als eerste in aanmerking komt, rekening houdend met de leeftijd, gewenste dagen, bezetting, stabiliteit, groepssamenstelling etc.

Plaatsingsovereenkomst

Als u akkoord gaat met het aanbod, dient u de plaatsingsovereenkomst ondertekend binnen maximaal tien werkdagen retour te zenden aan de afdeling Planning & Contractbeheer. Zodra Kiekeboe Kinderopvang de getekende plaatsingsovereenkomst heeft ontvangen, is deze rechtsgeldig. De afdeling Planning & Contractbeheer bevestigt vervolgens binnen twee werkdagen schriftelijk aan de ouder(s) de ontvangst van de ondertekende plaatsingsovereenkomst.

Een plaatsingsovereenkomst start per de 1ste of 16de van de maand en eindigt en per de 1e van de maand.

Annuleren plaatsingsovereenkomst

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De annuleringskosten bij Kiekeboe Kinderopvang bedragen de kostprijs van één maand opvang.

Opzeggen en opzegtermijn

Beide partijen kunnen door middel van een schriftelijk bericht de opvang opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. De afdeling Planning & Contractbeheer stuurt hiervan binnen vijf werkdagen een bevestiging met vermelding van de einddatum. De plaatsingsovereenkomst voor hele dag opvang en halve dag opvang eindigt automatisch op de dag van de vierde verjaardag van het kind. De plaatsingsovereenkomst voor buitenschoolse opvang dient u zelf op te zeggen.

Wijziging van de opvang

Voor wisseling of uitbreiding van dagen kunt u zich inschrijven via mijn Kiekeboe. Als deze dagen niet direct beschikbaar zijn, dan komt u hiervoor op een wachtlijst. Wanneer deze dagen voor u beschikbaar komen dan ontvangt u een gewijzigd contract ter ondertekening. Bij opzegging van één of meerdere dagen geldt eveneens dat dit middels een schriftelijk bericht dient te gebeuren met een opzegtermijn van één maand.

Ruildagen

Elke ouder heeft 20 ruildagen per kalenderjaar. Niet afgenomen dagen kunnen achteraf ingehaald worden. Hier zitten wel een aantal vooraarden aan. Zo moeten de kindaantallen het toelaten en moet de personele bezetting goed zijn. Nationale feestdagen kunnen niet geruild worden. Ruildagen kunnen aangevraagd worden via Mijn Kiekeboe of via de locatie. Ruildagen worden maximaal 4 weken vooruit gepland.

vervolg, Inschrijven en plaatsingsprocedure



Extra dagen

Het is mogelijk om incidenteel een extra (halve) dag af te nemen, naast uw overeenkomst. U kunt een extra dag aanvragen via mijn Kiekeboe of een van de pedagogisch medewerkers op de groep. Een extra dag is alleen mogelijk als de bezetting van de groep het toelaat. De kosten hiervoor worden op een volgende factuur in rekening gebracht.

Ophalen

Wij adviseren u om noodopvang achter de hand te hebben, zodat iemand anders uw kind kan ophalen. Bijvoorbeeld in geval van treinvertragingen of files.

Wenperiode

In de wenperiode kunnen de kinderen langzaam wennen aan de pedagogisch medewerkers, de groepsgenootjes, het dagritme, etc. Voor de ouder/verzorger(s) geldt hetzelfde: zij raken bekend met gewoontes en gebruiken van het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang.

Wennen bij kinderdagverblijven

De wenperiode bij de kinderdagverblijven, voor kinderen voor wie kinderopvang nieuw is. Tijdens de wenperiode is de opvang nog niet de gehele dag en dient een ouder oproepbaar te zijn. Tijdens het plaatsingsgesprek worden er vervolgspraken gemaakt over de dagen waarop het wennen gaat plaatsvinden. De twee wenafspraken vallen buiten de contractperiode.

Wennen bij buitenschoolse opvang

Voor de startdatum vindt een plaatsingsgesprek plaats. In dit gesprek maken pedagogisch medewerkers en ouder/verzorger(s) afspraken over het wennen.

Voeding en verzorging

Eten en drinken tijdens de lunch en tussendoortjes zijn bij de prijs inbegrepen, met uitzondering van dieetvoeding en babyvoeding. Ook verzorgingsproducten, inclusief de luiers, zijn bij de prijs inbegrepen.





Openingstijden

Openingsdagen

Als openingsdagen gelden alle dagen van de week, behalve:

- een zaterdag of zondag
- algemeen erkende feestdagen (overeenkomstig de Algemene Termijnenwet)
- eventuele andere vrije dagen zoals gemeld in de CAO Kinderopvang.

Sluitingsdagen 2021

De kindercentra van Kiekeboe Kinderopvang zijn gesloten op één sluitingsdag per kalenderjaar en incidenteel op enkele ruim tevoren aangekondigde uren, zoals de namiddag van sinterklaasavond, kerstavond en oudejaarsdag.

Op de volgende data zijn alle opvanglocaties van Kiekeboe Kinderopvang de gehele dag gesloten:

vrijdag 1 januari 2021	Nieuwjaarsdag
vrijdag 2 april 2021	Goede vrijdag
maandag 5 april 2021	2e Paasdag
dinsdag 27 april 2021	Koningsdag
woensdag 5 mei 2021	Bevrijdingsdag
donderdag 13 mei 2021	Hemelvaartsdag
maandag 24 mei 2021	2e Pinksterdag
woensdag 6 oktober 2021	Studiedag

Op 5 en 31 december sluiten alle opvanglocatie om 17.00 uur.

Openingstijden kinderdagverblijven (0-4 jaar)

In de kinderdagopvang bieden we diverse tijdsblokken per dag aan. Zo kunt u kiezen voor begintijd 7 uur of 8 uur en met eindtijd 18 uur of 18.30 uur.

Openingstijden buitenschoolse opvang (4-12 jaar)

In de buitenschoolse opvang bieden we opvang tijdens de schoolweken en in de schoolvakanties.

Tijdens de regulieren schoolweken bieden we opvang vanaf het moment dat de school uit is tot 17.30 uur of 18.30 uur.

Tijdens de vakantieweken bieden we opvang vanaf 8.30 uur tot 17.30 uur of 18.30 uur. Opvang vanaf 7.00 uur is op aanvraag! U heeft de keus uit 4, 6, 9 of alle schoolvakanties per jaar.

Openingstijden Peuterspeelzaal (2-4 jaar)

De peuterspeelzaal is geopend van 07.30 - 11.30 uur. Tijdens de schoolvakanties is de opvang gesloten.



Toelichting Buitenschoolse opvang

Wanneer is de BSO de hele dag open?

Kiekeboe Kinderopvang biedt vijf dagen per week opvang tijdens schoolvakanties. Ook tijdens geplande schoolvrije dagen, zoals studiedagen van meesters en juffen op school, is de BSO de gehele dag geopend. Deze dag dient u minimaal vier weken van tevoren op de BSO-locatie aan te vragen.

Hele dag in een schoolweek

Als de school van uw kind een dag de deuren sluit, en dit is vier weken voor die tijd aan de BSO locatie doorgegeven, dan opent Kiekeboe Kinderopvang om 7.30 uur de BSO locatie in uw buurt, zodat uw kind de gehele dag kan komen spelen. Valt deze dag op een van uw contractdagen dan ontvangt u hiervoor geen aparte factuur. Valt deze dag niet op een van uw contractdagen, dan is het mogelijk om uw kind de hele dag tot 18.30 uur te laten spelen. U ontvangt dan wel een extra factuur.

Na schooltijd in een schoolweek

Naast uw contractdagen wilt u uw kind wellicht een extra middag bij Kiekeboe Kinderopvang laten spelen. U kunt dit aanvragen op de BSO locatie. De pedagogisch medewerker bepaalt aan de hand van het aantal kinderen op die dag, of dit mogelijk is. Wij adviseren u om tijdig te informeren naar de mogelijkheden. Als u elke week een extra dag wilt, dan raden we u aan om bij de afdeling Planning & Contractbeheer te informeren naar de mogelijkheden voor uitbreiding van de plaatsing.

Vervoer naar buitenschoolse opvang locatie

Het vervoer van school naar de desbetreffende buitenschoolse opvang locatie kan op diverse manieren zijn georganiseerd. Dit kan lopend of met de bus. Voor vervoer met de bus worden geen kosten in rekening gebracht.





Betaling en tegemoetkomingen

Prijs en prijswijzigingen

De prijs van de kinderopvang wordt vastgesteld door Kiekeboe Kinderopvang. In de plaatsingsovereenkomst staat per opvangsoort de uurprijs en het aantal uren. Ouder/verzorger(s) worden minimaal twee maanden van te voren op de hoogte gesteld van prijswijzigingen.

De betalingsregels

Kiekeboe Kinderopvang factureert aan de ouder(s) het verschuldigde bedrag aan het eind van de maand voorafgaand aan de betreffende opvangmaand. Het factuurbedrag betreft een jaarbedrag dat is opgesplitst in 12 maand -bedragen. Afwezigheid van het kind bij de opvang (bijvoorbeeld wegens ziekte of vakantie) ontslaat ouder/verzorger(s) niet van hun betalingsverplichting. Betalen gebeurt, rond de 5de, via een automatische incasso.

Maandelijks ontvangt u een factuur per e-mail en via mijn Kiekeboe, op het door u opgegeven emailadres bij de inschrijving. U kunt dit emailadres wijzigen door een email te sturen aan de afdeling planning.

Ouder/verzorger(s) zijn verantwoordelijk voor tijdige betaling aan Kiekeboe Kinderopvang. Inschakeling door de ouder/verzorger(s) van een derde partij voor het doen van de betalingen, ontslaat de ouder/verzorger(s) niet van hun betalingsverplichting. Ouder/verzorger(s) zijn in verzuim na het verstrijken van de betalingstermijn.

Kiekeboe Kinderopvang herinnert de ouder/verzorger(s), na het verstrijken van de betalingstermijn, éénmaal en maant hen maximaal twee maal aan. Bij verder uitblijven van volledige betaling schakelt Kiekeboe Kinderopvang een incassobureau in. Kiekeboe Kinderopvang kan de plaatsingsovereenkomst met ouder/verzorger(s) die twee maanden niet aan hun betalingsverplichting voldaan hebben, per direct opzeggen.

vervolg, Betaling en tegemoetkomingen



Wet Kinderopvang/kinderopvangtoeslag

Ouder/verzorger(s) kunnen een tegemoetkoming van de overheid voor de kosten van kinderopvang aanvragen in de vorm van een belastingtoeslag. De wet gaat uit van een toeslag voor ouder/verzorger(s) die betaald werk en de zorg voor kinderen combineren en gebruik maken van geregistreerde kinderopvang. De toeslag is gerelateerd aan het inkomen van de ouder(s). In de offerte die u van Kiekeboe Kinderopvang ontvangen heeft, vindt u de plaatsingsgegevens voor uw kind en het aantal opvanguren per maand en de daarbij behorende uurprijs. Deze gegevens heeft u nodig om uw aanvraag voor de kinderopvangtoeslag te doen.

U kunt op twee manieren kinderopvangtoeslag aanvragen, namelijk:

- 1. via internet**
Op de website www.toeslagen.nl kunt u het Aanvraag- en wijzigingsprogramma kinderopvangtoeslag downloaden. Bij een digitale aanvraag heeft u een DigiD inlogcode nodig. Heeft u deze niet, dan kunt u uw persoonlijk DigiD opvragen bij de belastingdienst.
- 2. op papier**
Indien u geen internetverbinding heeft of liever een papieren formulier invult, dan kunt u bij de Belastingtelefoon een aanvraagformulier kinderopvangtoeslag aanvragen. Het nummer van de Belastingtelefoon is 0800-0543. U ontvangt het formulier ongeveer twee weken nadat u het heeft opgevraagd.

Het is belangrijk dat u in alle gevallen (zowel digitaal als papier) er rekening mee houdt dat de Belastingdienst 6-8 weken nodig heeft om uw aanvraag- en/of wijzigingsformulier te verwerken. Dit geldt ook voor eventuele wijzigingen die u later doorgeeft.

Tegemoetkoming voor niet-werkende ouder/verzorger(s)

Als ouder/verzorger(s) geen werkgevers of maar één werkgever hebben, wordt ervan uitgegaan dat één van hen zelf opvang kan bieden aan de kinderen. Toch kunnen zij voor een tegemoetkoming van de Gemeente in aanmerking komen. Meer informatie en aanvraagformulieren voor deze tegemoetkoming zijn verkrijgbaar bij de afdeling Sociale Zaken van de desbetreffende gemeente.

In de loop van het jaar langdurig ziek of werkloos geworden. Krijgt u kinderopvangtoeslag, maar bent u in de loop van het jaar langdurig ziek of werkloos geworden, of is uw toeslagpartner langdurig ziek of werkloos geworden? Dan kunt u de rest van het jaar nog kinderopvangtoeslag krijgen. Geef wel door dat uw inkomen is veranderd.

Gaat u in het volgende jaar niet werken? Zet uw kinderopvangtoeslag dan stop per 1 januari van het volgende jaar.

Kiekeboe
kinderopvang

Postadres:

Postbus 774
3700 AT te Zeist

Bezoekersadres:

Jan Scheplaan 15
3705 LJ te Zeist

www.kiekeboe.info

tel.: 030 69 902 85

email: info@kiekeboe.info