

## Dienstverlening Buitenschoolse Opvang (BSO)

### Algemeen

Voor alle contracten geldt dat de buitenschoolse opvang één week gesloten is tussen de Kerst en Nieuwjaar. Ook tijdens de nationale feestdagen en de jaarlijkse studiedag voor alle medewerkers is de BSO gesloten. U ontvangt jaarlijks een brief met daarin de feest- en sluitingsdagen. Gedurende het kalenderjaar kan de contractsoort niet worden gewijzigd. Wijzigen binnen de contractsoort is uiteraard wel mogelijk bijvoorbeeld: uitbreiding of dagwijziging.

### Openingstijden

Tijdens de schoolweken is buitenschoolse opvang aansluitend aan de eindtijden van school tot 18.30 uur open. Tijdens de vakantieweken zijn de locaties open van 8.00 tot 18.30 uur.

### Contracten

Akros Kinderopvang biedt twee soorten contracten aan op de buitenschoolse opvang:

- A. 51 weken basistarief:** U hebt recht op 51 weken buitenschoolse opvang in alle school- en vakantieweken.
- B. Schoolweken:** Geen opvang tijdens schoolvakantie (conform vakanties door school vastgesteld).

### Extra service

#### Extra opvang

Kinderen komen op vaste dagen naar op de opvang. Het kan echter voorkomen dat de ouder op andere dan de vaste dagen opvang nodig heeft voor het kind. Dit kan worden aangevraagd middels de ouderapp. Afhankelijk van ruimte op de groep en personeel wordt een aanvraag wel of niet gehonoreerd.

#### Te laat ophalen

- Eén minuut na contracttijd is te laat ongeacht de reden- en óók als u gemeld heeft dat u te laat komt. Dat is niet fijn, maar we merken dat het helpt om hier helder over te zijn, daarmee voorkomen we misverstanden en irritatie. We hopen uiteraard dat we hier minimaal mee te maken hebben.
- U krijgt bij de eerste keer te laat komen een waarschuwing. De pedagogisch medewerker noteert op het registratieformulier 'te laat ophalen' op welke dag u te laat bent gekomen.
- Bij een tweede keer te laat komen noteert de pedagogisch medewerker uw gegevens op het formulier 'te laat ophalen' en levert deze in bij de leidinggevende. U krijgt een kopie van dit formulier. De kosten voor u als ouder zijn worden per kwartier achteraf gefactureerd op basis van de reguliere uurtarief voor extra

#### Plaatsingsaanbod en annulering

Kinderopvang Akros houdt zich aan de algemene voorwaarden van de Branchevereniging Kinderopvang.

Als er -conform het plaatsingsbeleid- een passende plaats is voor uw kind nemen we telefonisch contact met u op waarin we het aanbod met u doornemen. Daarna ontvangt u het definitieve aanbod per email. Daarin staat welke dagen we beschikbaar hebben, vanaf welke datum en welke

contractsoorten we bieden. Als u geïnteresseerd bent in deze plek vragen we u binnen een week te reageren. Daarna ontvangt u een link naar de offerte/plaatsingsovereenkomst met een prijsopgave.

Het aanbod in de vorm van een plaatsingsovereenkomst is geldig gedurende een week en dient in elk geval voor de eerste opvang dag getekend te worden. Als er geen tijdige reactie volgt, komt het aanbod te vervallen en wordt het kind van de wachtlijst gehaald. Met het plaatsen van uw handtekening onder de offerte/plaatsingsovereenkomst ontstaan wederzijdse verplichtingen en worden de algemene en aanvullende leveringsvoorwaarden van kracht.

Een kind kan pas naar de opvang indien de ouder de plaatsingsovereenkomst heeft getekend. Na acceptatie van de plaatsing heeft u tot de ingangsdatum van de plaatsingsovereenkomst de mogelijkheid om de overeenkomst te annuleren. Annulering dient u per brief of per e-mail te doen. Mondelinge annulering is niet mogelijk. Tot één maand voor aanvang van de plaatsing is annuleren kosteloos. Bij annuleringen korter dan één maand voor de aanvangsdatum van de plaatsing brengen wij 100% van het overeengekomen maandbedrag annuleringskosten in rekening.

#### **Intakegesprek**

Voor aanvang van de opvang vindt er nog een intakegesprek plaats. Hierin wordt u geïnformeerd over de eigen huisregels van uw buitenschoolse opvang locatie, die naar deze aanvullende voorwaarden gelden. Ook wordt u geïnformeerd over de gang van zaken op de buitenschoolse opvang, het beleid op het gebied van pedagogisch handelen, de veiligheid, de gezondheid en de medezeggenschap. Ontvangt u dan meer informatie.

#### **Klachtenprocedure**

Wanneer u vragen heeft over, of kritiek op de handelswijze van een medewerk(st)er verzoeken wij u dit met de betreffende persoon te bespreken. Ook andere klachten of punten ter verbetering horen wij graag van u: wij staan open voor suggesties en ideeën. Bent u na een gesprek over een klacht niet tevredengesteld, dan kunt u contact opnemen met de locatiemanager. Komt u er dan niet uit kunt u middels een klachtenformulier op onze website uw klacht kenbaar maken. Als al deze stappen zijn doorlopen en dit heeft niet geleid tot een oplossing is er tot slot een mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een onafhankelijke geschillencommissie. Er wordt gehandeld conform het klachtenreglement dat u krijgt bij het kennismakingsgesprek. Dit kunt u vinden op de website.

#### **Wijziging gegevens**

Bij verhuizing, wijziging van telefoonnummer(s) of voor de gegevens van degene die wij in geval van nood kunnen bellen verzoeken wij u uw nieuwe gegevens door te geven door ze aan te passen in de ouderapp. Wanneer er een verandering van huisarts is verzoeken wij u deze verandering door te geven aan de groepsleiding.

Wanneer er verandering optreedt in de gezinssituatie denkt u dan goed na welke gevolgen dit kan hebben ten aanzien van toestemmingen, gezag, contracten en toeslagen. Heeft u hierover vragen, neem dan contact op met de afdeling Klantadvies ([klantadvies@akros-amsterdam.nl](mailto:klantadvies@akros-amsterdam.nl)).

#### **Wijzigen van de overeenkomst**

Verzoeken om het aantal opvangdagen te wijzigen of de opvangdagen te veranderen dienen altijd schriftelijk te worden gedaan. Dit kan door een email te sturen naar [klantadvies@akros-amsterdam.nl](mailto:klantadvies@akros-amsterdam.nl). Het verwerken van de wijziging is kosteloos.

Als de wijziging van dagen op korte termijn niet lukt, dan wordt uw verzoek op de interne wachtlijst geplaatst. U krijgt hierover bericht. Veranderingen in de plaatsing worden altijd contractueel

vastgelegd. Als u een dag of dagen wilt minderen houd dan rekening met een opzegtermijn van één maand

### **Betaling**

- Het jaartarief wordt gedeeld door het aantal weken van het gekozen contract en in **gelijke maandelijkse bedragen** in rekening gebracht.
- De kosten voor de opvang dienen maandelijks bij vooruitbetaling te worden voldaan

### **Beëindiging van overeenkomst**

- De buitenschoolse opvang eindigt automatisch op de overeengekomen einddatum zoals vermeld in de plaatsingsovereenkomst. Indien u de plaatsing eerder wilt beëindigen, houd dan rekening met een opzegtermijn van één maand. Opzegging dient u altijd schriftelijk (per email of brief) door te geven aan de afdeling Planning & Plaatsing.
- Voor alle overige redenen om de overeenkomst te beëindigen volgen wij de algemene voorwaarden kinderopvang van de brancheorganisatie (artikel 10 en 11) (linkje erin)

### **Wijziging van de voorwaarden**

Akros Kinderopvang is bevoegd gedurende de looptijd van de overeenkomst deze aanvullende voorwaarden te wijzigen. Hierover worden ouders geïnformeerd. Indien de ouder dit wenst, heeft de ouder het recht om de overeenkomst op te zeggen op de datum dat de wijziging ingaat

### **Aansprakelijkheid**

Er is een aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering afgesloten. Op de dagen dat uw kind gebruik maakt van de opvang zijn wij verzekerd. Omdat onze verzekering alleen schade vergoedt als ons iets te verwijten valt, gaan wij ervan uit dat u zelf óók een verzekering afsluit.

### **Overmacht**

- Akros Kinderopvang is niet aansprakelijk in geval van overmacht.
- Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken waarop Akros Kinderopvang geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Akros Kinderopvang niet in staat was haar verplichtingen na te komen.
- Storingen in het bedrijf ten gevolge van overmacht ontslaat Akros Kinderopvang van het nakomen van de uitvoeringsplicht, zonder dat ouders om die reden enig recht hebben op vergoeding van schade of kosten kan doen gelden.
- In geval van overmacht zal Akros Kinderopvang daarvan onmiddellijk mededeling doen. De opvangkosten blijven onverkort verschuldigd.

### **Overige bepalingen**

- Bij afwezigheid van een kind blijven de opvangkosten onverkort verschuldigd. Indien een kind door ziekte of andere oorzaken voor meer dan twee maanden afwezig is van de kinderopvang overlegt Akros met de ouder(s) over het beschikbaar houden van de opvangplaats.
- Akros Kinderopvang handelt in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.