

Administratie Jottum

Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
1	Administratie	4
1.1	Openingstijden	4
1.2	Kennismaking	4
1.3	Plaatsingsprocedure	4
1.4	Conceptovereenkomst	4
1.5	Plaatsingsovereenkomst	5
1.6	Voorwaarden	5
1.7	LRKP	5
1.8	De prijs(-wijzigingen)	5
1.9	Extra dag(en)	6
1.10	Jaaropgave	6
1.11	Wijzigen van een overeenkomst	6
1.12	Annuleren of opzeggen van opvang	7
1.13	Vakanties/feestdagen	7
1.14	Ouderportaal	7
1.15	Einde van de opvang	8
1.16	Mail	8
1.17	Oudercommissie	8
1.18	Adviesrecht ouders	8
1.19	Klachtenprocedure	8

Definities

In deze huisregels wordt verstaan onder:

- Begindatum:* De overeengekomen datum waarop de kinderopvang aanvangt.
- BKR:* Beroepskracht-kindratio is het wettelijk minimaal aantal beroepskrachten die verplicht zijn in de kinderopvang.
- Contract-verantwoordelijke:* de persoon die ouderlijk gezag heeft van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
- Dagopvang:* Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
- Einddatum:* De overeengekomen datum waarop de kinderopvang eindigt.
- Partijen:* Kinderdagverblijf Jottum B.V. en de contractverantwoordelijke (ouder).
- PM-ers:* Pedagogisch medewerkers
- Ondertekend:* Het is niet nodig dat beide ouders (de personen met ouderlijk gezag) de overeenkomst ondertekenen, maar het kan wel. Wij gaan ervan uit dat de ene ouder handelt met instemming van de andere.
- Ouder:* De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
- Oudercommissie:* Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.
- Overeenkomst:* De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en de ondernemer.
- Schriftelijk:* Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

1

Administratie

Wij hebben een administratiekantoor dat bereikbaar is van maandag t/m vrijdag tussen 9:00 – 17:00 uur op telefoonnummer 050-3131344 of via de mail op info@jottum.nu. Wij streven ernaar om ieder zo goed mogelijk te helpen en te informeren. Voor de duidelijkheid hebben we een aantal punten genoteerd.

1.1 Openingstijden

Wij zijn geopend van maandag t/m vrijdag van 07:45 tot 18:15 uur en vinden het belangrijk dat iedereen zich aan deze tijden houdt.

1.2 Kennismaking

Iedereen kan bellen of mailen voor een kennismakingsgesprek. De administratie maakt een afspraak op een voor de groep geschikt moment, dit is op werkdagen tussen 13:00 uur–15:00 uur. De (aanstaande) ouders kunnen een rondleiding verwachten en een beknopt mondeling verslag van hoe wij werken en waarom wij zo werken. Na afloop van het gesprek krijgen zij informatie en een inschrijfformulier mee.

1.3 Plaatsingsprocedure

Op een inschrijfformulier kan aangeven worden wat de gewenste dagen zijn en per wanneer er opvang nodig is. Plaatsing is alleen mogelijk voor minimaal twee en maximaal vier hele dagen per week. Zodra wij het inschrijfformulier hebben ontvangen, bevestigen wij de inschrijving en kijken wij in de planning wat mogelijk is. Het kan voorkomen dat er voor een gewenste dag(en) een wachtlijst is.

De wachtlijst is afhankelijk van een aantal factoren:

- Broertjes/zusjes gaan voor andere aanmeldingen;
- Uitbreiding van opvangdagen van al geplaatste kinderen;
- Het aantal dagen opvang per week;
- De gewenste weekdagen;
- De bereidheid tijdelijk andere dan de gewenste dagen te accepteren;
- Leeftijd van het kind;
- Het langst ingeschreven kind heeft voorrang op later aangemelde kinderen.

Als er een plek vrij is, nemen wij contact met op. De inschrijving is pas definitief als de naam en geboortedatum zijn doorgegeven. Dit kan d.m.v. het sturen van een geboortekaartje of een mail.

1.4 Conceptovereenkomst

Zodra de overeengekomen dagen bekend zijn, stellen we een conceptovereenkomst op. Deze overeenkomst is bindend voor beide partijen en moet, binnen twee weken na dagtekening, ondertekend retour gezonden worden. Indien de reactietermijn (van twee weken) is verstreken beschouwen wij het aanbod als vervallen.

In de conceptovereenkomst staan de gegevens die gebruikt kunnen worden bij de aanvraag naar Kinderopvangtoeslag van de Rijksoverheid. Dit kan

drie maanden vóór of ná de begindatum van de overeenkomst worden aangevraagd.

1.5 Plaatsingsovereenkomst

Zodra de ouder(s) de geboortedatum en naam hebben doorgegeven aan ons, (ongeveer twee maanden voor de begindatum van de conceptovereenkomst) nemen wij contact op met de ouder(s) en maken wij de plaatsing definitief. Dit leggen we vast, met een begin- en einddatum (voor vier jaar lang) in een definitieve overeenkomst de 'plaatsingsovereenkomst'. Tevens bespreken we samen wanneer het wendagdeel en de eerste dag zullen zijn. Er kan begonnen worden met de opvang vanaf de leeftijd van tien weken. Alle afspraken worden bevestigd en digitaal verstuurd per mail naar de contractverantwoordelijke (ouder). Deze overeenkomst is bindend voor beide partijen en moet, binnen twee weken na dagtekening, ondertekend retour gezonden worden. Indien de reactietermijn (van twee weken) is verstreken beschouwen wij het aanbod als vervallen.

Voor de ingangsdatum ontvangen wij deze (persoons)gegevens retour:

- **Een incassomachtiging:** Hiermee geeft de ouder toestemming dat wij gemachtigd zijn om op de 1e van de maand het verschuldigde bedrag van je rekening af te schrijven. Elke maand versturen wij via de mail de facturen per kind.
- **Persoonsgegevens:** Hiermee vragen wij een aantal gegevens die voor ons van belang zijn voor een goede verwerking van de administratie. Tevens moet deze ondertekend worden. Zo weten wij dat ouder(s) op de hoogte zijn van wat er allemaal in ons pedagogisch beleidsplan beschreven staat.
- **Extra kind gegevens:** Hierop worden de persoonlijke gegevens van het kind ingevuld. Deze wordt doorgenomen op het wendagdeel met de vaste beroepskracht en de ouder(s).

1.6 Voorwaarden

Voor onze overeenkomsten gelden de Algemene Voorwaarden van de Brancheorganisatie Kinderopvang en onze voorwaarden zoals die zijn vastgesteld. Bij ondertekening van een overeenkomst gaat de contractverantwoordelijke (ouder) akkoord met het aanbod en is er een overeenkomst tot stand gekomen die bindend is voor beide partijen.

Vanaf dit moment geldt een opzegtermijn van één maand voor de geplande begin- en/of einddatum. Een overeenkomst bestaat uit minimaal twee en maximaal vier hele opvangdagen en is gebaseerd op één kind voor 10,5 uur per dag, inclusief luiers, Nutrilon 1 en/of 2, fruit, eten en drinken (m.u.v. diëtvoeding).

1.7 LRKP

Ons Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalenummer is (LRKP) 149694362. Dit is een uniek registratienummer. Ouders kunnen dit nummer gebruiken bij het aanvragen van een kinderopvangtoeslag van de Rijksoverheid. Op onze website: <http://www.jottum.nu> staat een link waar ouders de individuele maandelijkse lasten kunnen uitrekenen. De ouder heeft recht op kinderopvangtoeslag tot het moment dat het kind naar school gaat. Elke wijziging (zoals bijv. de uurprijs) moet door de ouder zelf worden doorgegeven aan de Belastingdienst.

1.8 De prijs(-wijzigingen)

Onze prijs komt voort uit de wettelijke bepaalde rekensystematiek. Elk kalenderjaar vindt er een indexering plaats. Wij zijn 52 weken van het jaar open, met uitzondering van de officiële feestdagen. Niet in iedere maand zitten evenveel opvangdagen. In de ene maand zitten er bijvoorbeeld vijf maandagen en in een andere maand vier. Dit geeft een gemiddelde van 4.33 maandagen per maand. Per saldo betaalt een ouder ieder kwartaal exact wat er is overeengekomen: $3 \times 4.33 = 13$ (gelijk aan het aantal weken per kwartaal).

De kinderopvangtoeslag is gebaseerd op dit principe, een ouder ontvangt iedere maand dezelfde toeslag, als er niets wijzigt.

Voorbeeldberekening van de maandelijkse factuurbedrag is als volgt:

Stel de uurprijs bedraagt € 8,02. Opvang per dag is 10,50 uur. Wij zijn per jaar 52 weken open: De kosten per maand voor 2 dagen opvang per week, is $(8,02 \times 10,50 \times 52) / 12$ maanden. = € 364,91 x 2 = € 729,82.

Een doordeweekse feestdag is als een zondag. Dit is een afspraak vastgelegd in het CAO van de kinderopvang en zijn we verplicht gesloten. Een ouder kan een kind niet brengen, maar betaalt deze dagen wel. Onze vaste lasten lopen immers door en ook de PM-ers krijgen betaald op deze dagen.

Prijswijzigingen worden van tevoren aangekondigd aan alle ouders via de mail en gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

1.9 Extra dag(en)

Het kan zijn dat ouders incidenteel een extra dag(en) willen afnemen. Dit kan aangevraagd worden via de Bitcare app of de mail. Er wordt dan in de planning gekeken of het mogelijk is. Dit is afhankelijk van de leeftijd van het kind, het maximaal aantal kinderen dat wettelijk opgevangen mag worden in een groep en van het aantal aanwezige PM-ers (Beroepskracht-kindratio).

Wij zijn van mening dat geborgenheid en gevoel van veiligheid voor het kind en de groep als geheel voorop staat. De ouder ontvangt van ons bericht of dit mogelijk is of niet. Voor een extra dag berekenen wij het normale uurtarief en wordt op de twee na volgende factuur vermeld. Dit wordt achteraf geïncasseerd en komt op de jaaropgave. Het afzeggen van een extra dag moet 24 uur van tevoren, indien dit niet is gebeurd, wordt deze alsnog in rekening gebracht.

Het is niet mogelijk om dagen te ruilen of te compenseren. We begrijpen dat dit als inflexibel wordt ervaren. Wij zorgen voor een stabiele samenstelling van de groep met vaste beroepskrachten. Ziektes, vakanties en extra dag(en) van kinderen geeft al onrust, waar we geen grip op hebben. Dit willen we tot een minimum beperken.

1.10 Jaaropgave

Op een jaaropgave staan alle facturen van het kind (incl. de extra afgenomen dagen) en kan worden gebruikt voor de teruggave van de Kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst.

In februari sturen wij vanuit Bitcare de jaaropgave via de mail (wordt automatisch gegenereerd) aan de contractverantwoordelijke (ouder).

1.11 Wijzigen van een overeenkomst

Alle individuele gegevens, die vastgelegd zijn in een overeenkomst, kunnen alleen via de administratie worden doorgegeven. Een wijziging die na de 15^e van de maand is doorgegeven, wordt de maand erna pas verwerkt. Het kan gaan om het aanvragen van: andere opvang dag(en), het uitbreiden van opvang dag(en) of het wijzigingen van een begin- en/of einddatum. Dit kan op ieder moment en één maand van tevoren. Er wordt dan in de planning gekeken wat mogelijk is. Dit is afhankelijk van de leeftijd van het kind, het maximaal aantal kinderen dat wettelijk opgevangen mag worden in een groep en van het aantal aanwezige PM-ers. Vervolgens ontvangt de ouder van ons bericht of dit mogelijk is of niet. Als de aanvraag is goedgekeurd wordt er opnieuw een overeenkomst opgesteld.

Zodra er wijzigingen zijn in: adres, telefoonnummers, e-mailadres of bankgegevens gaan wij ervan uit dat je dit schriftelijk aan ons doorgeeft. Dit kun je tevens ook zelf doen in de web omgeving van Bitcare (ouderportaal).

Indien een kind op zijn/haar vierde verjaardag (nog) niet naar de basisschool gaat en de ouder wil de opvang voortzetten, dan dient de ouder nieuwe afspraken met ons te maken.

1.12 Annuleren of opzeggen van opvang

Vanaf het moment van ondertekening van een overeenkomst tot de begindatum van een overeenkomst, is het mogelijk de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt de verschuldigde betaling voor één maand van de afgesproken aantal dagen van de overeenkomst.

Het opzeggen van opvang kan alleen schriftelijk en kan op ieder moment van de maand. Er geldt een opzegtermijn van één maand. De ouder ontvangt een bevestiging per wanneer de overeengekomen dag(en) eindigen.

1.13 Vakanties/feestdagen

Wij vinden het prettig dat ouder(s) ons, via de mail, op de hoogte stelt wanneer een kind op vakantie gaat.

Op deze feestdagen zijn wij gesloten:

- 2e Paasdag
- Koningsdag
- 5 mei Bevrijdingsdag (om de 5 jaar)
- Hemelvaartsdag
- 2e Pinksterdag
- 1e en 2e kerstdag
- Nieuwjaarsdag

Tevens zijn wij op 24 en 31 december om 17.00 uur gesloten. De kinderen kunnen dan vanaf 15.30 uur gehaald worden.

1.14 Ouderportaal

Elke ouder die ouderlijkgezag heeft over het kind, ontvangt een uitnodiging via de mail, om toegang te krijgen tot het ouderportaal van Bitcare. Dit is onderdeel van ons softwarepakket.

Via de Bitcare website heeft een ouder direct inzicht in de overeenkomst(en), de planning, aanvragen van extra dag(en), foto's, mentorschap, vaste beroepskracht, beleidsdocumenten, voorwaarden en

facturen van een kind(en). De app 'Bitcare voor ouders' werkt zowel op Android, als op iOS apparaten. De ouder app is gratis te downloaden in de App Store en Google Play Store. Ouders gebruiken de witte app op uw Apple en/of Android smartphone of tablet.

Het is een informatief programma en er is een onderdeel binnen dit portaal waar wij géén gebruik van maken, omdat dit niet aansluit bij onze Visie en Kwaliteit. Het gaat hierbij om:

- Chatten met Pedagogisch medewerker op de groep -> Graag willen wij ouders persoonlijk spreken; bellen als er bijzonderheden zijn of tijdens de dagelijkse overdrachten. Dit doen we mede om misverstanden in de communicatie te voorkomen.

1.15 Einde van de opvang

Een plaatsingsovereenkomst heeft een einddatum en het is aan de contract verantwoordelijke (ouder) om deze datum goed in de gaten te houden. Omdat de einddatum (vier jaar later) in de meeste gevallen op de verjaardag van het kind is bepaald, kan het zijn dat de laatste opvang dag van het kind op een dag valt vóór de einddatum. Dit is dan de laatste opvang dag voor het kind. Als een ouder de einddatum wilt verplaatsen, dan gelden de regels van 1.10 '*Wijzigen van een overeenkomst*'.

Tevens willen wij ouders erop wijzen dat, na het verstrijken van de einddatum, het niet meer mogelijk is op in te loggen in Bitcare. Wat betekend dat alle (persoons)gegevens niet meer in te zien zijn. Wat betekend dat je dus ook niet meer bij de foto's kunt. Alle foto's die wij maken worden opgeslagen in de Bitcare app en als je deze foto's wilt bewaren, dan kun je ze vanuit de web omgeving van Bitcare downloaden.

Tip: wanneer een nieuwe foto wordt geplaatst door ons kunt je deze het beste direct downloaden. Hiermee voorkom je dat je aan het einde van de overeenkomst een groot aantal foto's achter elkaar dient te downloaden.

1.16 Mail

Alle informatie die wij versturen, versturen wij per mail aan alle ouders. Zo houden wij iedereen op de hoogte van wijzigingen, ideeën en belangrijke stand van zaken. Ook herinneren wij ouders op belangrijke data en nieuwtjes.

1.17 Oudercommissie

Wij hebben een oudercommissie (OC) die bestaat uit een aantal ouders van onze locatie. Zij behartigen de belangen van alle ouders van de kinderen op de opvang. De belangrijkste verantwoordelijkheid van de oudercommissie is om de kwaliteit van de opvang te bewaken en te bevorderen door gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de directie van de opvang.

Zij zijn bereikbaar via de e-mail: oc@jottum.nu. Als ouder kun je, wanneer er in de OC-vacatures ontstaan, zelf actief deelnemen aan de OC. Elke ouder kan de oudercommissie vergaderingen bijwonen. Ons gezamenlijke doel is een zorgzaam en pedagogisch verantwoord verblijf bij ons te realiseren.

1.18 Adviesrecht ouders

Ouders hebben medezeggenschap over het pedagogisch beleidsplan, ten aanzien van:

- A. het nog te voeren pedagogisch beleid;
- B. het al gevoerde pedagogisch beleid.

Om dit inzichtelijk en werkbaar te maken staat eenmaal per jaar het bespreken van het pedagogisch beleidsplan op de agenda van de OC. Terugkijken naar wat in het afgelopen jaar behaald is en op welke manier de plannen zijn uitgevoerd en bespreken van nieuwe doelen en/of plannen en met welke middelen die bereikt kunnen worden.

1.19

Klachtenprocedure

Als de ouder een klacht heeft, kunnen ze dit eerst bespreken bij de directbetrokkene. Wij willen een klimaat scheppen voor een open relatie, zodat eventuele problemen gemakkelijk ter sprake gebracht kunnen worden. We gaan ervan uit dat we samen een oplossing vinden.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht schriftelijk ingediend worden bij de locatiemanager per e-mail: info@jottum.nu. Ouders en de OC kunnen met vragen en klachten over kinderopvang terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Dit klachtenloket is verbonden aan De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het is tot stand gekomen naar aanleiding van een wetswijziging om de positie van ouders in de kinderopvang te versterken en meer grip op de kwaliteit te geven.

Het Klachtenloket Kinderopvang verzorgt een website waarop informatie is opgenomen voor ouders, oudercommissies en ondernemers over de meest voorkomende onderwerpen die kunnen leiden tot klachten, zoals veiligheid, communicatie, contracten of kwaliteit. Het Klachtenloket kan telefonisch bemiddelen tussen de ouder/oudercommissie en ondernemer of een onafhankelijke, externe mediator inschakelen. Wanneer dit niet leidt tot een oplossing, kan de ouder/oudercommissie een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Natuurlijk kan een ouder/oudercommissie ook direct een klacht indienen bij De Geschillencommissie als hij er met de kinderopvang niet uitkomt.

Voor meer informatie over het Klachtenloket Kinderopvang kun je kijken op hun website: www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Zij zijn te bereiken via info@klachtenloket-kinderopvang.nl of op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur op telefoonnummer 0900-1877.