

Inleiding

KDV De **Rode Bank** biedt opvang aan kinderen van 0 - 13 jaar. Er is dagopvang voor 0 - 4 jaar en buitenschoolse opvang voor kinderen van 4 - 13 jaar. De buitenschoolse opvang bestaat voor kinderen tot 6 jaar uit de reguliere BSO, een muziekBSO vanaf groep 4 tot en met groep 8 en voor kinderen vanaf 6 jaar uit de SportBSO InOranje. Het huisreglement van KDV De **Rode Bank** dient als aanvulling op de Algemene Voorwaarden van de branche-organisatie. KDV De **Rode Bank** houdt haar recht voor per kalenderjaar het huisreglement aan te passen. Op het moment van inwerkingtreding van een nieuw huisreglement komen alle oude huisreglementen automatisch te vervallen. Hieraan kunnen geen rechten meer ontleend worden. Indien het huisreglement wijzigt, wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 1: Openingstijden

KDV De **Rode Bank** is het hele jaar geopend (m.u.v. de feestdagen, conform de CAO Kinderopvang) van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 19.00 uur.

Artikel 2: Opvangsoorten

Dagopvang (minimaal 1 dag per week)

Hele dagopvang van 07.00 uur tot 19.00 uur.

Halve dagopvang (minimaal 2 dagdelen per week): ochtenddeel van 07.00 uur tot 13.00 uur, middagdeel van 13.00 uur tot 19.00 uur.

Haal- en brengtijd tussen de middag van 12.45 uur tot 13.15 uur.

Peuteropvang (minimaal 2 dagdelen p.w.)

KDV De **Rode Bank** biedt de mogelijkheid om kinderen op te vangen in de peutergroep. Plaatsing is op basis van kinderopvangtoeslag (2-4 jarigen) of gemeentelijke toeslag (2½-4 jarigen). In deze twee groepen worden de kinderen op speelse wijze voorbereid op de basisschool. De peutergroep is alle schoolweken op de ochtend geopend van 8.30 - 11.30 uur. Op de maandag-, dinsdag- en donderdagmiddag van 11.30 - 14.30 uur. Aanmelden kan vanaf 1 ½ jaar bij de administratie. Informeer naar de voorwaarden.

Buitenschoolse opvang (minimaal 1 dagdeel per week, inclusief of exclusief vakantie)

KDV De **Rode Bank** kent verschillende soorten BSO opvang:

- De ochtend: van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot aanvang schooltijd.
- De middag: einde schooltijd 's middags tot 19.00 uur.
- De korte middag: einde schooltijd 's ochtends (tot uiterlijk 12:30 uur) tot 16:00 uur (alleen op woensdag en vrijdag)
- In de 12 weken vakantie*: maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 19.00 uur.
- Op schoolvrije dagen**: maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 19.00 uur.

Toelichting

* vakantieweken: onder 12 weken schoolvakantie wordt verstaan: 1 week herfstvakantie, 2 weken kerstvakantie, 1 week voorjaarsvakantie, 2 weken meivakantie en 6 weken zomervakantie.

** schoolvrije dagen: het aantal schoolvrije dagen kan per school variëren. Onder schoolvrije dagen vallen niet: structurele wekelijkse of tweewekelijkse schoolvrije dagen en sluiting van de school i.v.m. calamiteiten.

De BSO wordt opgesplitst in reguliere BSO, de muziekBSO en de SportBSO InOranje. De reguliere BSO is voor kinderen van 4 tot 6 jaar en vindt plaats aan de Kastanjelaan 1 of 2 te Raalte. De muziekBSO is voor kinderen van groep 4 tot en met groep 8 en vindt plaats aan de Kastanjelaan 2 te Raalte. De SportBSO InOranje is voor kinderen van 6 tot 13 jaar en heeft meerdere locaties. Er is een SportBSO in Raalte Noord (De Berkte), Raalte Centrum (SV Raalterveld) en in Tijenraan.

Flexibele opvang (minimaal 36 uur per maand dagopvang en 1 dagdeel per week BSO)

Op KDV De **Rode Bank** is flexibele opvang aanwezig voor de dagopvang en buitenschoolse opvang. Deze speciale plaatsen zijn beperkt beschikbaar en hebben een ander uurtarief. Flexibele dagopvang wordt aangeboden in blokken van 3 uur. Flexibele BSO wordt aangeboden per middag of ochtend (zie soorten BSO opvang hierboven), voor de reguliere BSO of voor de SportBSO InOranje. Informeer bij de administratie naar deze voorwaarden.

Incidentele opvang

Alle structurele producten kunnen ook incidenteel afgenomen worden voor maximaal één kalenderjaar. Dit kan te maken hebben met calamiteiten die zich onverwacht voordoen in de omgeving van u of uw kind. Deze speciale plaatsen zijn beperkt beschikbaar en hebben een ander uurtarief. Informeer bij de directie naar deze voorwaarden.

Vakantie

Voorafgaand aan elke schoolvakantie vindt onder de gebruikers een inventarisatie plaats over het daadwerkelijk gebruik van de opvang tijdens de vakantieperiodes. Het kan hierbij voorkomen dat de groepen zo klein zijn, dat er besloten wordt groepen samen te voegen.

Artikel 3: Brengen, halen en afmelden van de kinderen

KDV De **Rode Bank** verzoekt u vriendelijk uw kind op tijd te brengen en te halen. Uw kind zonder bericht te laat ophalen, is voor zowel uw kind als de pedagogisch professional niet prettig. Mocht op tijd ophalen onverhoeds niet lukken, dan blijft de pedagogisch professional bij uw kind. Bij regelmatig te laat ophalen zitten hier extra kosten aan verbonden. In geval uw kind door iemand anders dan uzelf zal worden opgehaald, moet u dit van te voren doorgeven aan de pedagogisch professional. Daarbij willen wij met klem adviseren dat dit door een volwassene (18 jaar of ouder) gebeurt. Indien jonger, ontvangen wij hier graag bericht van via onze ouderapp Konnect. Kinderen worden niet meegegeven aan voor de pedagogisch professional onbekende personen. Indien er sprake is van een omgangsregeling, dient een kopie van deze regeling bij het intakegesprek overhandigd te worden.

Aan het eind van de schooldag worden de kinderen door de professionals van De **Rode Bank** of door vrijwilligers van school opgehaald, die uiteraard allen in bezit zijn van een geldige VOG. Wij brengen en halen **geen** kinderen naar of van een schoolreisje of andere schoolactiviteit, ook niet wanneer de schooltijd (incidenteel) afwijkt van de reguliere schooltijden.

Afmelden via de app

Indien uw kind niet komt op de afgesproken dag(en) verzoekt KDV De Rode Bank u uw kind(eren) op opvangdagen bij het KDV of de (vakantie/Sport)BSO op de opvangdag **zelf** vóór 08.00 uur via de app te melden. Doet u dit later, of niet zelf, dan vervalt uw tegoed. Uw tegoed wordt niet automatisch aangevuld indien uw kind halverwege het dag(deel) afmeldt.

Artikel 4: Aan-afwezigheidsservice

Uw kind is geplaatst op vaste dagdelen. Gedurende het jaar kan het voorkomen, dat u op bepaalde dagen niet op de opvang komt vanwege ziekte, vakantie of een andere reden. Het is dan onder voorwaarde mogelijk deze dagen in te halen op een dag(deel) dat uw kind gewoonlijk niet komt. Het is een extra service die KDV De Rode bank biedt aan haar klanten en dit is altijd op basis van beschikbaarheid en openingstijden. Wanneer u uw kind afwezig (vanwege ziekte, vakantie o.i.d.) meldt, ontvangt u een tegoed voor deze afwezige uren. Dit tegoed kunt u bijhouden en inzien in de app. Voor het KDV (regulier en flexibel) en de reguliere en flexibele BSO is dit tegoed 6 maanden inzetbaar. Het is 6 maand van tevoren al beschikbaar, tot 6 maand na de afwezigheid. De tegoeden van vakantiedagen zijn één jaar geldig en worden bij de start van het nieuwe jaar beschikbaar om in te zetten.

U kunt tot de ochtend (08:00 uur) voor de opvang aangeven via de app dat uw kind ziek is of afwezig. U kunt met deze extra tegoeden extra dagen aanvragen, zonder dat deze extra gefactureerd worden. U kunt de extra dag tot 3 werkdagen voor de aangevraagde datum via de app aanvragen. Op basis van wettelijke en kwalitatieve normen wordt dan beoordeeld of de aanvraag gehonoreerd kan worden. U krijgt hierover uiterlijk een dag van tevoren bericht. Uiteraard kunt u hierover ook altijd contact opnemen met de administratie. De tegoeden zijn per kind en opvangsoort geldig en kunnen niet tegen elkaar uitgewisseld of overdraagbaar worden.

Extra openingsdagen (vakantie)BSO ivm studie- en of stakingsdagen bij scholen

Een schoolsluitingsdag (o.a. Goede Vrijdag, de dag na Hemelvaartsdag) valt onder vakantieopvang van de BSO. Kinderen die een vakantieBSO-contract hebben kunnen op de dag dat zij vakantieBSO afnemen gebruik maken van deze opvang conform de contracturen. Vakantietegoed kan alleen worden ingezet indien het kind niet standaard is ingepland. Hier vallen niet de schoolsluitingsdagen onder ivm staking en/of calamiteiten.

Een studiedag van een basisschool valt onder de reguliere (Sport)BSO opvang. Kinderen die voorschoolse opvang op deze dag afnemen mogen van 07.00 – 12.00 uur komen. Kinderen die BSO afnemen kunnen vanaf 08.30 uur tot einde schooltijd kosteloos gebruik maken van de opvang. Met ingang van 2026 kunnen hier eventuele tegoeden voor worden ingezet. Incidenteel kan KDV De Rode Bank ook mogelijk opvang verzorgen wanneer er sprake is van een calamiteit. Dit is een extra service van KDV De Rode Bank en wordt altijd in rekening gebracht. Ook bij nog openstaande tegoeden! De tijden dat een kind al gepland was bij de (Sport)BSO worden uiteraard niet extra in rekening gebracht.

Het bieden van opvang op studiedagen en schoolsluitingsdagen ivm staking of calamiteit is een extra service van KDV De Rode Bank en is altijd op basis van beschikbaarheid van voldoende pedagogisch professionals. Hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.

Extra aanwezig:

Ook zonder tegoeden kan er één of meerdere extra opvangsdag(en) aangevraagd worden. Ouders dienen dit zelf aan te vragen middels de app en kiezen voor de optie in rekening brengen. Op basis van wettelijke en kwalitatieve normen wordt dan beoordeeld of de aanvraag gehonoreerd kan worden. Indien deze aanvraag gehonoreerd kan worden en u meldt uw kind toch weer af, dan wordt deze dag wel in rekening gebracht, maar behoudt u hiervoor het tegoed.

Artikel 5: Aanvang en beëindiging kindplaats

Een opvangplaats kan per direct beginnen en eindigt één maand na (schriftelijke) opzegging tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Voorafgaand aan de plaatsing dient de eerste factuur te zijn voldaan. Bij meer dan een maand betalingsachterstand houdt KDV De Rode Bank de mogelijkheid de daadwerkelijke plaatsing per direct te beëindigen. Voor de betaling blijft dan wel de wettelijke opzegtermijn van toepassing.

Artikel 6: Ziekte

Het is niet gemakkelijk aan te geven wanneer een kind "ziek" te noemen is. Een ziek kind heeft specifieke zorg en aandacht nodig die op KDV De Rode Bank niet geboden kan worden. Het is ter beoordeling van de pedagogisch professional of en onder welke omstandigheden een ziek kind opgevangen kan worden of moet worden opgehaald. Als uw kind ziek wordt, wordt er altijd contact met u opgenomen. In geval u niet bereikbaar bent, is het belangrijk dat KDV De Rode Bank over één of twee telefoonnummers beschikt van personen die in uw plaats gebeld kunnen worden. Denk ook aan het telefoonnummer van de huisarts! Dit kunt u zelf invullen via onze ouderapp Konnect. Indien uw kind direct medische hulp nodig heeft, zal de eerste zorg uitgaan naar het kind. Vervolgens wordt zo spoedig mogelijk contact met u of de plaatsvervangende personen opgenomen.

Artikel 7: Gewenningsperiode

Voordat uw kind daadwerkelijk wordt opgevangen, vindt er een kennismakingsgesprek plaats op KDV De Rode Bank. Tijdens dit gesprek zullen o.a. afspraken gemaakt worden over de gewenningsperiode. Deze zal binnen 1 maand voor aanvangsdatum plaatsing plaatsvinden. De wenperiode wordt in onderling overleg afgestemd tussen pedagogisch professional en ouder. Zo kunnen u en uw kind kennismaken en vertrouwd raken met de dagelijkse gang van zaken op KDV De Rode Bank.

Artikel 8: Pedagogisch beleidsplan

KDV De Rode Bank heeft haar pedagogische uitgangspunten vastgelegd in een pedagogisch beleidsplan. Dit is te vinden op de website www.kdvderodebank.nl. De werkplannen en protocollen zijn in te zien via onze ouderapp Konnect.

Artikel 9: Kindvolgsysteem in Konnect

Op KDV De Rode Bank worden het welbevinden en de ontwikkeling van uw kind gevolgd aan de hand van het kindvolgsysteem in Konnect, ons ouderportaal. We volgen de kinderen gedurende de periode van 0 tot 4 jaar aan de hand van de ontwikkelingslijnen 0-4 jaar. Uitgangspunt van deze ontwikkelingslijnen zijn de kaders en leerlijnen van de SLO en de CED. Gedurende een verjaardag van een kind, kan de ouder op gesprek komen om de ontwikkeling en

welbevinden van het kind te bespreken. Vanaf 4 jaar wordt het kindvolgsysteem structureel losgelaten, maar kunnen we het systeem als hulpmiddel inzetten om de ontwikkeling(en) van bepaalde kinderen te borgen en te volgen. Bij een eventuele overgang van uw kind naar de Bolster, wordt ook het kindvolgsysteem doorgegeven aan De Bolster of een samenvatting van het welbevinden van het kind naar een andere basisschool.

Artikel 10: Voeding en verzorging

Voedingsproducten worden conform de hygiëneregels van het RIVM verstrekt. Dit is opgenomen in het Veiligheids- en gezondheidsbeleid. Op KDV De Rode Bank dienen de ouders van kinderen tot 1 jaar fles- en andere babyvoeding, respectievelijk dieetvoeding zelf mee te brengen. Daar waar kan proberen we ons aanbod aan te passen op eventuele allergieën. Bij het intakegesprek wordt uitgebreid ingegaan op de voedingsgewoonten van uw kind. Tevens biedt KDV De Rode Bank de mogelijkheid voor kinderen om 's ochtends te ontbijten op De Rode Bank en 's avonds warm te eten. Hieraan zijn extra kosten verbonden. Ouders kunnen dit zelf aanvragen via de app. Het is dan ook niet mogelijk om een ontbijt of warme maaltijd zelf mee te nemen.

Artikel 11: Eigen speelgoed, kleding en mobiele telefoons.

KDV De Rode Bank is niet verantwoordelijk voor het zoekraken en of beschadigen van eigen speelgoed, kleding en/of mobiele telefoon van het kind. De mobiele telefoons dienen altijd in de tas van het kind te blijven.

Artikel 12: Oudercontacten

Tijdens het halen en brengen van de kinderen kunnen de ouders of verzorgers informatie uitwisselen met de pedagogisch professional. Natuurlijk bestaat er altijd de mogelijkheid om vaker een oudergesprek te voeren. Wilt u even rustig met een pedagogisch professional of de directie praten, dan kunt u daar een afspraak voor maken. KDV De Rode Bank heeft een oudercommissie die regelmatig contact heeft met de directie en pedagogisch team (coaches, beleidsmedewerker en pedagogisch manager). Wilt u lid worden van de OC? Meld je dan aan bij een pedagogisch professional!

Artikel 13: Klantreactie procedure

Opmerkingen kunt u schriftelijk richten aan de directie van KDV De Rode Bank. De directie zorgt ervoor dat u binnen twee weken een antwoord heeft. Mocht u zich niet kunnen vinden in de afhandeling van uw reactie, dan kunt u zich richten tot de klachtenloket kinderopvang (zie artikel 20 klachtenprocedure).

Artikel 14: Privacy

KDV De Rode Bank heeft een privacyreglement opgesteld voor al haar werknemers en klanten. Bij de start van de opvang krijgt u een formulier waarin u kunt aangeven hoe KDV De Rode Bank om moet gaan met de gegevens van u en uw kinderen. In het kader van de kindbegeleiding wordt soms ook gebruik gemaakt van video-opnames van een individueel persoon. In zo'n geval zal KDV De Rode Bank vooraf toestemming vragen aan de ouders. Bij het gebruikmaken van video-opnames wordt altijd het privacyreglement in acht genomen en de opnames worden alleen intern gebruikt en na gebruik gewist. Daarnaast is het voor ouders -en kinderen- niet toegestaan om foto's en/of video-opnames te maken. Op de app, social media en site van KDV De Rode Bank en op de internetsite kunnen ook foto's van kinderen worden geplaatst. Met het plaatsen van die foto's wordt zorgvuldig omgegaan. Er zullen geen foto's worden geplaatst van kinderen, waarvan de ouders te kennen hebben gegeven hier geen prijs op te stellen.

Artikel 15: Veiligheid- en gezondheidsbeleid

KDV De Rode Bank heeft per locatie een veiligheid- en gezondheidsbeleid. KDV De Rode Bank voet haar hygiëne beleid uit conform de landelijke richtlijnen. Er is altijd minimaal één tot bedrijfshulpverlener geschoolde professional aanwezig. Ook is er volgens de wet IKK altijd minimaal één tot KinderEHBO geschoolde professional aanwezig. Het veiligheid- en gezondheidsbeleid kunt u per locatie in de ouderapp inkijken.

Artikel 16: Betalingsvoorwaarden

De betaling vindt plaats via automatische incasso. Alle producten worden waar mogelijk maandelijks vooraf gefactureerd op de 1^e werkdag van een maand. Bij afname van extra producten of opvang, of bij mutaties wordt er halverwege de maand opnieuw geïncasseerd. Om de opvang te starten dient de eerste factuur te zijn voldaan. Indien er meer dan één maand betalingsachterstand is behoudt KDV De Rode Bank het recht op de opvang per direct eenzijdig te beëindigen. In sommige gevallen is het mogelijk dat er administratiekosten soms ook rekening gebracht worden.

Artikel 17: Annuleren

De ouder kan de overeenkomst schriftelijk annuleren in de periode tussen de ingangsdatum van de overeenkomst en de aanvangsdatum van de opvang. Hiervoor is de ouder annuleringskosten verschuldigd ten hoogte van de kosten gebaseerd op de opzegtermijn van 1 maand.

Artikel 18: Klachtenprocedure

Bent u het niet eens met het gevoerde beleid op KDV De Rode Bank of heeft u een klacht dan doet u er verstandig aan het [Klachtenloket Kinderopvang](#) in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, waar wij bij aangesloten zijn.

Algemeen

Het is niet toegestaan te roken op de KDV De Rode Bank of haar andere locaties. Huisdieren dienen aangelijnd buiten het hek van De Rode Bank en haar andere locaties te blijven.