Bijlage bij Algemene Voorwaarden Plateau Kinderopvang

Spelregels Kinderopvang (kdv) 2027

Productsoorten

1.1. Plateau biedt de volgende kdv-pakketten aan:

- **52 weken opvang per jaar**
  Het kind staat 52 weken in de planning;
- **46 weken opvang per jaar**
  Het kind staat 52 weken in de planning en dient door de ouder voor 6 weken te worden afgemeld;
- **40 weken opvang per jaar**
  Het kind staat 52 weken in de planning en dient door de ouder voor 12 weken te worden afgemeld;
- **40 schoolweken opvang**
  Het kind staat 40 weken in de planning en is **per jaar** tijdens de schoolvakanties afgemeld;

1.2. Een combinatie van kdv en Peuteropvang is mogelijk op Kindcentra waar zowel kdv als Peuteropvang wordt aangeboden.

Opvangtijden

2.1. De Kindcentra van Plateau zijn op werkdagen geopend op de volgende openingstijden:
- Ochtend: 07.30 uur tot 12.45 uur;
- Middag: 12.45 uur tot 18.00 uur.

2.2. Op de volgende feestdagen zijn de Kindcentra van Plateau gesloten en wordt geen kdv aangeboden:
- Nieuwjaarsdag;
- Tweede paasdag;
- Koningsdag;
- Bevrijdingsdag;
- Hemelvaartsdag;
- Tweede pinksterdag;
- Eerste en tweede kerstdag.

Opvanguren

3.1. De pagina ‘planning’ van het ouderportaal vermeldt de vaste dagdelen waarop het kind wordt opgevangen, zoals overeengekomen in de Plaatsingsovereenkomst.

3.2. De pagina ‘budgetten’ van het ouderportaal vermeldt het aantal uren dat de ouder aan opvanguren te besteden heeft, zoals overeengekomen in de Plaatsingsovereenkomst.

3.3. De opvanguren die de ouder op grond van de Plaatsingsovereenkomst afneemt zijn geldig tot en met 31 december van het lopende kalenderjaar, dan wel tot einddatum plaatsingsovereenkomst, waarna de uren vervallen. Per 1 januari worden de budgetten voor het nieuwe kalenderjaar in het ouderportaal zichtbaar.

3.4. Het in de Plaatsingsovereenkomst vastgestelde minimumaantal opvanguren is kindgebonden.

Aanvullende Opvang

4.1. Op verzoek van de ouder kan Plateau verlengde opvang aanbieden. Verlengde opvang wordt aangevraagd per 15 minuten.
De openingstijden voor verlengde opvang zijn:
- Ochtend: 07.00 uur tot 07.30 uur.

4.2. Op verzoek van de ouder kan Plateau extra opvang aanbieden, in aanvulling op de vaste dagdelen zoals overeengekomen in de Plaatsingsovereenkomst.

4.3. In geval van calamiteiten en/of bijzondere en onvoorziene omstandigheden aan de zijde van de ouder kan Plateau op verzoek van de ouder calamiteitenopvang aanbieden, waarbij het kind per direct wordt opgevangen.

4.4. Het aanbieden van aanvullende opvang is afhankelijk van de beschikbaarheid en bezetting van het Kindcentrum. Het staat Plateau te allen tijde vrij om een verzoek van de ouder voor aanvullende opvang af te wijzen.

4.5. Indien meer aanvullende opvang wordt aangevraagd dan het aantal overeengekomen uren in de Plaatsingsovereenkomst, dan brengt Plateau deze uren bij de ouder in rekening. Plateau brengt twee maanden na afname van de aanvullende opvang een factuur van de extra opvanguren uit.

Afmelden

5.1. Het afmelden van een dag(deel) gaat via het ouderportaal op de pagina ‘’planning’’

5.2. De afgemelde uren worden bijgeboekt op de pagina ‘’budgetten’’ indien de afmelding minimaal twee werkdagen van tevoren via het ouderportaal is ingediend. Dit geldt ook in geval van ziekte van het kind.

5.3. Het afmelden voor de vakantieweken vindt op dezelfde wijze plaats als het afmelden van Opvanguren, behalve wanneer de ouder voor het product 40 schoolweken opvang per jaar heeft gekozen.

5.4. Indien de ouder niet of niet tijdig de vakantieweken afmeldt, dan worden de (extra) Opvanguren in rekening gebracht.

5.5. Indien de ouder niet of niet tijdig opvanguren afmeldt, dan worden de (extra) Opvanguren in rekening gebracht. Zie hieronder de laatste dag waarop de ouder de opvanguren kan afmelden zonder aftrek van het budget:

Dag van afmelding	Opvanguren uit budget	Opvanguren terug in budget
Maandag	Maandag + dinsdag	Woensdag en verder
Dinsdag	Dinsdag + woensdag	Donderdag en verder
Woensdag	Woensdag + donderdag	Vrijdag en verder
Donderdag	Donderdag + vrijdag	Maandag en verder
Vrijdag	Vrijdag + maandag	Dinsdag en verder
Zaterdagen zondag	Maandag	Dinsdag en verder

Incidentele sluiting

6.1 Op de vrijdag voor de TT Assen is het kindcentrum gesloten en wordt er geen opvang aangeboden. Gecontracteerde uren van die dag vloeien automatisch terug in het budget. Mocht de ouder de uren in plaats daarvan gecrediteerd willen hebben dan is dit mogelijk; de ouder dient dan een mail met dit verzoek te sturen naar klantcontact (kinderopvang@plateau-assen.nl). De ouder dient er rekening mee te houden dat creditering gevolgen kan hebben voor de kinderopvangtoeslag en zelf verantwoordelijk is voor het aanpassen van de opvanguren bij de Belastingdienst.

6.2 Ieder kindcentrum mag jaarlijks enkele korte momenten (4 keer per jaar sluiting om 16.00 uur), of twee halve dagen of 1 hele dag sluiten t.b.v. scholing/ontwikkeling van de pedagogisch professionals. Ouders worden minimaal 3 maanden van tevoren geïnformeerd welke dag het betreft.
Gecontracteerde uren vloeien automatisch terug in het budget. Mocht de ouder de uren in plaats daarvan gecrediteerd willen hebben dan is dit mogelijk; de ouder dient dan een mail met dit verzoek te versturen naar klantcontact (kinderopvang@plateau-assen.nl). De ouder dient er rekening mee te houden dat creditering gevolgen kan hebben voor de kinderopvangtoeslag en zelf verantwoordelijk is voor het aanpassen van de opvanguren bij de Belastingdienst.

6.3 Op oudejaarsdag wordt vanaf 16.00 uur geen opvang geboden. Gecontracteerde uren vanaf 16.00 uur vloeien automatisch terug in het budget. Mocht de ouder de uren in plaats daarvan gecrediteerd willen hebben dan is dit mogelijk; de ouder dient dan een mail met dit verzoek te versturen naar klantcontact (kinderopvang@plateau-assen.nl). De ouder dient er rekening mee te houden dat creditering gevolgen kan hebben voor de

kinderopvangtoeslag en zelf verantwoordelijk is voor het aanpassen van de opvanguren bij de Belastingdienst.

Spelregels flexibele opvang lopende overeenkomsten per 01.01.2024 (Dit zijn de overeenkomsten, die vóór 01.01.2024 zijn afgesloten)

Product	**Onderdeel**	
kdv Flexibele opvang	Aanvragen	Minimaal 4 weken van tevoren
kdv Flexibele opvang	Annuleringen extra aanvragen	2 weken van tevoren; worden niet in rekening gebracht.

Met flexibele opvang bepaalt de ouder elke maand zelf op welke dagdelen het kind wordt opgevangen. Bij flexibele opvang wordt een aantal opvanguren per maand ingekocht. Het is verplicht om de opvang minimaal 4 weken van tevoren aan te vragen via het ouderportaal, alleen dan is de opvang gegarandeerd.

Indien de aanvraag korter dan 4 weken van tevoren opvang wordt ingediend, dan is de opvang niet gegarandeerd maar alleen mogelijk als er geen extra personeel hoeft te worden ingezet. De uren vastgelegd in de overeenkomst worden altijd gefactureerd, ongeacht of er gebruik van wordt gemaakt. Ruilingen zijn bij dit product niet mogelijk. Gedeeltelijke of volledige annuleringen die uiterlijk 2 weken van tevoren zijn doorgegeven via het ouderportaal, worden niet in rekening gebracht. Worden er meer uren afgenomen dan dat in de overeenkomst is afgesproken, dan worden deze uren twee maanden later gefactureerd.

Een flexibele opvang-overeenkomst Kinderdagopvang is voor minimaal 24 uur per maand, op basis van 52 weken opvang per jaar. Per keer wordt er minimaal 1 dagdeel aaneengesloten opvang afgenomen. Een ochtenddagdeel wordt bepaald door eindtijd ochtend kdv-opvang. Een middagdagdeel door sluitingstijd van de betreffende locatie.

De flexibele opvangproducten worden vanaf 01.01.2025 beperkt aangeboden:

- Per locatie wordt vóóraf afgestemd met de betreffende directeur of het plaatsen van nieuwe kinderen met flexibele opvang mogelijk is.

- Flexibele opvang wordt alleen aangeboden wanneer er echt sprake is van onregelmatige werktijden van één of beide ouders/verzorgers; de ouder dient in dat geval een werkrooster aan Plateau te overleggen waaruit de onregelmatigheid blijkt.

Wenbeleid voor kinderen van 0 – 1,5 jaar

Inleiding

Het wenbeleid voor baby's heeft als doel een veilige, vertrouwde en geleidelijke overgang te bieden aan kinderen van 0 tot en met 1,5 jaar bij de start van de opvang. Door middel van wenmomenten maken kinderen, ouders en pedagogisch professionals kennis met elkaar, het dagritme en de groepsdynamiek. Dit bevordert het gevoel van veiligheid en geborgenheid en draagt bij aan een goede start.

Uitgangspunten en werkwijze

- Een kind mag alleen komen wennen als ouders **een contract** met ons hebben;
- Wenmomenten zijn **kosteloos** voor ouders. Deze kosteloze periode duurt **maximaal twee weken**, direct voorafgaand aan het 'officiële' contract;
- **Klantcontac**t geeft altijd door aan de groep of (en voor hoe lang) er een kosteloze wenperiode is afgesproken.
- De **mentor** maakt de wenafspraken met de ouders, ook wanneer er geen kosteloze wenperiode is afgesproken;
- Kosteloos wennen, voorafgaand aan de dag waarop het voor de ouders 'echt nodig' is, kan alleen mits er plek is op de groep. Tijdens de wenmomenten moet een kind namelijk worden meegerekend **in de BKR**;
- Wenmomenten vinden plaats op de **dagen** én op de **groep** waar het kind **geplaatst** wordt, zodat het kind vertrouwd raakt met de eigen omgeving;
- Ouders worden actief betrokken en hebben tijdens de wenperiode contact met de mentor van hun kind;
- De wenperiode is maatwerk: duur en frequentie worden afgestemd op de behoeften van het kind. Richtlijn is 2 tot 3 wenmomenten per kind met een opbouw in duur van 1 uur tot een halve dag.

Opbouw wenmomenten en evaluatie

De opbouw van wenmomenten geldt bij voorkeur ook, wanneer wij ouders geen extra, kosteloze, wenperiode kunnen aanbieden.

1. **Eerste moment:** ouder blijft aanwezig (kennismaking, spel, overdracht).
2. **Tweede moment:** ouder laat het kind kort alleen (1–2 uur, bij voorkeur tijdens eet- of slaapsituatie).
3. **Derde moment:** indien gewenst een halve dag zonder ouder, zodat het kind het dagritme ervaart.
4. Na de wenperiode vindt een kort **evaluatiegesprek** plaats tussen ouder en mentor. Er wordt besproken hoe het kind de wenperiode heeft ervaren, welke afspraken eventueel aangepast moeten worden, en of er signalen zijn die aandacht vragen. Bevindingen worden vastgelegd in het kinddossier/tablet.

Extreme weersomstandigheden

Bij extreme weersomstandigheden kan het kindcentrum geheel of gedeeltelijk worden gesloten. Hierbij houdt Plateau rekening met landelijke ontwikkelingen en volgt het Hitteprotocol en het Protocol extreem weer van Plateau. Beide protocollen staan op de website van Plateau Kinderopvang.

In geval van sluiting wordt geen noodopvang aangeboden. Wordt de sluiting binnen 24 uur vóór de opvangdag bekendgemaakt, dan worden de niet-afgenomen opvanguren automatisch toegevoegd aan het budget. Bij een sluiting die meer dan 48 uur van tevoren wordt aangekondigd, dient de ouder de opvang af te melden (zie het schema op bladzijde 3). De vrijgekomen uren worden vervolgens weer toegevoegd aan het budget. Mocht de ouder de uren in plaats daarvan gecrediteerd willen hebben dan is dit mogelijk; de ouder dient dan een mail met dit verzoek te sturen naar klantcontact (kinderopvang@plateau-assen.nl). De ouder dient er rekening mee te houden dat creditering gevolgen kan hebben voor de kinderopvangtoeslag en zelf verantwoordelijk is voor het aanpassen van de opvanguren bij de Belastingdienst.