



## ALGEMENE HUISREGELS

De Algemene Huisregels maken integraal onderdeel uit van de plaatsingsovereenkomst van DOK13. Huisregels dienen ter ondersteuning van de vertrouwensrelatie tussen enerzijds de ouders/verzorgers van de kinderen en anderzijds de pedagogisch medewerk(st)er aan wie de kinderen worden toevertrouwd.

Hier volgen overzicht en achtergrond van de belangrijkste spelregels bij DOK13.

### **Algemene Voorwaarden**

DOK13 past de Algemene Voorwaarden van de Brancheorganisatie Kinderopvang toe zoals deze tot stand zijn gekomen in overleg met de Consumentenbond en Boink in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en in werking zijn getreden per september 2005.

### **Bereikbaarheid**

U dient ervoor te zorgen dat u te allen tijde telefonisch bereikbaar bent als uw kind bij ons wordt opgevangen.

Bij verhuizing verzoeken wij u tijdig uw adreswijziging aan ons door te geven. Ook indien u van werkgever verandert, vernemen wij graag de naam en het telefoonnummer van het bedrijf, zodat wij u altijd kunnen bereiken.

### **Sluitingsdagen**

De vestigingen van DOK13 zijn 51, 48 of 40 weken per kalenderjaar geopend met uitzondering van de week tussen kerst en Nieuwjaar. De locaties die 48 weken per jaar geopend zijn, zijn ook gesloten gedurende 3 aaneengesloten weken tijdens de zomervakantie. Deze sluitingstermijn wordt vastgesteld in overleg met de oudercommissie.

De locaties die 40 weken geopend zijn, zijn gedurende alle vakanties van de school gesloten.

Daarnaast zijn alle locaties gesloten gedurende erkende feestdagen zoals vastgesteld in de CAO Kinderopvang.

### **Ziekte en opvang**

Kinderen worden ziek. Daar ontkomt u niet aan en wij ook niet. Zolang uw kind geen besmettelijke ziekte heeft, is er niets aan de hand. Wij vragen u wel uw kind direct te komen halen als dat in geval van ziekte nodig is. Afhankelijk van hoe ziek het kind is, wordt met de ouder/verzorger overlegd of het kind eerder of direct dient te worden opgehaald.

Overwegingen hierbij zijn:

- hoge (of snel oplopende) koorts: boven 38,5° C
- het kind kan zich niet handhaven in de groep, is erg hangerig, huilt veel en/of heeft pijn.

Bij besmettelijke ziektes wordt het beleid van de GGD gevolgd. Mocht u niet zeker zijn of u uw kind wel of niet kunt brengen, bel ons dan even om te overleggen.



### **Brengen en halen**

Wij proberen de veiligheid van uw kind zoveel mogelijk te waarborgen. Wij horen graag van u als uw kind door iemand anders wordt opgehaald. Hiervoor wordt u gevraagd een toestemmingsformulier te tekenen. Zonder uw bericht geven wij uw kind namelijk niet mee aan een voor ons 'onbekende'. Mocht u (om wat voor reden dan ook) verhinderd zijn om uw kind op tijd op te halen, maakt u zich dan geen zorgen. Er blijft een pedagogisch medewerk(st)er aanwezig tot alle kinderen zijn opgehaald door hun ouders/verzorgers. Wel vragen wij u rekening te houden met de sluitingstijd van de opvang. Wanneer een kind later wordt opgehaald zijn hier kosten aan verbonden.

### **Verzekeringen**

Ouders dienen zelf een WA-verzekering af te sluiten voor hun kind(eren).

DOK13 is niet aansprakelijk voor het wegraken of beschadigen van kleding, speelgoed of andere (meegebrachte) artikelen. Het verdient aanbeveling kledingstukken, tassen, flessen, knuffels etc. te voorzien van de naam van uw kind.

DOK13 zet zich optimaal in om de veiligheid van uw kind te waarborgen. Ondanks deze inzet kan een ongeval nooit helemaal worden uitgesloten. Wanneer een dergelijke situatie zich voordoet, ontstaat onmiddellijk de vraag wie verantwoordelijk is. In overeenstemming met het advies van BOINK heeft DOK13 de volgende bepalingen omtrent aansprakelijkheid van toepassing verklaard.

### **Wanneer is DOK13 aansprakelijk?**

Bij een beroep op de aansprakelijkheidsverzekering van DOK13 moet er sprake zijn van schuld of nalatigheid van de zijde van DOK13.

### **Wanneer kan er sprake zijn van schuld of nalatigheid?**

Bijvoorbeeld wanneer een kind van de glijbaan valt als gevolg van een mankement aan de glijbaan of wanneer er onvoldoende toezicht ten tijde van het ongeval aanwezig was. Het kan echter ook zo zijn, dat er wel voldoende toezicht was en dat er toch een ongeval plaatsvindt.

In dat geval bepaalt de verzekeringsmaatschappij of de rechter of er sprake is van aansprakelijkheid.

### **Waarvoor is DOK13 niet verantwoordelijk?**

DOK13 is niet aansprakelijk voor schade ontstaan tijdens het zelfstandig buiten de BSO begeven van het kind, wanneer hier door de wettelijke vertegenwoordiger schriftelijke toestemming is verleend. Bovendien is DOK13 niet aansprakelijk voor zaken die op de locaties worden achtergelaten.

### **Knuffels en speelgoed**

Bij DOK13 wordt er heel wat af geknuffeld. We denken dat het belangrijk is voor uw kind om een favoriet knuffeltje bij zich te (mogen) hebben. Door de vertrouwde nabijheid van een lievelingsknuffel voelt uw kind zich nog meer thuis bij ons. Om verwarring of verlies te voorkomen, is het raadzaam om de naam van uw kind op zijn/haar knuffel aan te brengen.



### **Kleding**

Het is verstandig om een extra setje kleding (inclusief extra sokken en ondergoed) aan uw kind mee te geven. Wij raden u af uw kind sieraden als armbandjes, oorbellen, ringetjes of kettinkjes aan te doen. Bij het spelen kan uw kind zich door het dragen van sieraden bezeren. Ook kunnen deze kleine voorwerpen gevaar opleveren voor andere kinderen.

### **Klachten - Geschillencommissie**

DOK13 heeft een interne klachtenprocedure. Mocht een ouder niet tevreden zijn over de dienstverlening dan treedt in eerste instantie deze interne procedure in werking. Dat betekent dat een gebeurtenis of omstandigheid eerst besproken wordt met de direct betrokkene. Dit kan een pedagogisch medewerker zijn. De ervaring leert dat de meeste aandachtspunten op dit niveau al worden afgehandeld. Is dit echter niet het geval dan kan degene die de klacht heeft ingediend dit voorleggen aan de directeur. Klachten worden intern geregistreerd via intranet.

Mocht de interne klachtenprocedure geen oplossing bieden voor de ouder dan kan de Geschillencommissie ingeschakeld worden. DOK13 is hierbij aangesloten.

Bij vragen/opmerkingen kunnen ouders zich melden bij een van de pedagogisch medewerkers. Het team vergadert regelmatig met de directeur en de directeur van de school en bespreekt dan de vragen/opmerkingen van ouders. Het streven is om vragen/opmerkingen zodanig te beantwoorden dat het ontstaan van een klacht maximaal wordt voorkomen. Mochten ouders desondanks niet tevreden zijn over hoe er met een klacht is omgegaan of geen bevredigend antwoord hebben gekregen dan kan de vraag worden neer gelegd bij de oudercommissie of de Geschillencommissie. Meer informatie hierover kunt u krijgen bij de pedagogisch medewerkers, directie of de website [www.dok13.info](http://www.dok13.info)

Indien de situatie naar uw mening daar toe aanleiding geeft, kunnen ouders ook direct hun klacht indienen bij de Geschillencommissie. Het verdient echter de voorkeur het vraagstuk eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven dit op te lossen.

DOK13 publiceert een Jaarverslag Klachten dat kan worden ingezien op de website van DOK13 en de school.

### **Foto's**

Regelmatig worden er bij verschillende activiteiten foto's en filmpjes gemaakt. Deze foto's kunnen besteld worden door ouders maar ook door DOK13 en/of de school worden gebruikt voor plaatsing op de websites, Facebook of Twitter van de opvang of school. Ook stagiaires gebruiken de foto's soms bij hun verslag.

Er zullen geen foto's worden geplaatst waarop slechts één kind staat.

Heeft u hier bezwaar tegen? Meldt u dit dan aan de groepsleiding zodat hier rekening mee gehouden kan worden.

### **Instemming**

Door het tekenen van de plaatsingsovereenkomst stemt u in met de Algemene Huisregels.