



### Openingstijden en bereikbaarheid

Uk & Ko is geopend en bereikbaar op werkdagen tussen 7.30 en 18.15 uur. Opvang vindt het gehele jaar door plaats, ook tijdens de schoolvakanties. Uitzondering hierop vormen de wettelijk verplicht gestelde feestdagen.

Uk & Ko kantoor is bereikbaar op: 033 - 720 09 68  
Uk & Ko locatie Toverbos: 0318 - 640 482  
Uk & Ko locatie Pienoo: 0318 - 743 445

In spoedgevallen is de directie bereikbaar onder telefoonnummer: 06 – 30 93 52 26.

### Aanmelding

U kunt uw kind al vanaf één dag (twee dagdelen) per week plaatsen bij Uk & Ko. Eén dag of twee dagdelen is de minimale afname. Elk kind heeft namelijk tijd en herhaling nodig om zich te kunnen hechten aan een groep en aan de pedagogisch medewerkers (PM-ers). Aanmelding vindt plaats door inschrijving via het digitale inschrijfformulier of door een volledig ingevuld en ondertekend inschrijfformulier in te leveren bij / op te sturen naar Uk & Ko.

Uk & Ko hanteert geen inschrijfkosten.

De door u verstrekte gegevens worden vertrouwelijk behandeld volgens het privacyreglement. Op het inschrijfformulier kunt u uw wensen kenbaar maken.

Na inschrijving ontvangt u bericht van de datum van plaatsing en de dagdelen waarop uw kind Uk & Ko kan gaan bezoeken. Voorafgaand aan de plaatsingsdatum nodigen wij u uit voor een intakegesprek. Ook uw kindje is dan natuurlijk van harte welkom voor een wenmoment. Bij plaatsing wordt de plaatsingsovereenkomst opgesteld en dient deze, tezamen met de machtiging tot automatische incasso, door de ouders te worden ondertekend en geretourneerd. Bij plaatsing ontvangt u een eigen ouderlogin waarmee u uw gegevens en voorkeuren kunt beheren.

### Contract

Uk & Ko maakt voor beide locaties gebruik van contracten met vooraf vastgestelde dagdelen.

### Stamgroepen

Elk kind dat geplaatst is bij Uk & Ko maakt onderdeel uit van een stamgroep. Op het moment dat een ruiling, extra dag, servicekaart-dag o.i.d. wordt aangevraagd en er is geen plek binnen de stamgroep, dan zullen we met de ouders plaatsing op een andere groep overleggen. Voor de flexkinderen geldt dat zij deel uitmaken van twee stamgroepen.

### Ruilen

Het gehele jaar mag er geruild worden. Dit geldt ook voor eventuele ziektedagen van uw kindje. Voor ruiling geldt dat er plaats moet zijn op een groep en dat wij geen extra pm-ers inzetten. Ook is ruilen alleen mogelijk wanneer u uw kind minimaal 1 dag van te voren heeft afgemeld via de ouderlogin. Ziektedagen kunnen worden geruild mits uw kind de betreffende ziektedag voor 8.00 uur is afgemeld



in de ouderlogin. Vakantiedagen kunnen niet worden geruild. Ter compensatie voor een deel van uw vakantiedagen hanteren wij een servicekaart. Ongeveer 1 week voor de betreffende datum informeren wij de ouders of er een plekje vrij is op de aangevraagde ruildag. Indien u 100% zekerheid wenst dat uw kind naar de opvang kan komen raden wij u aan een incidentele opvang dag af te nemen. Deze wordt in rekening gebracht.

### **Servicekaart**

Ter compensatie van feestdagen en vakantie hanteren wij een servicekaart. Met deze servicekaart heeft u recht op 2 dagen (4 dagdelen) extra gratis opvang per contractdag van uw kind. Voor gebruik van de servicekaart geldt dat er plaats moet zijn op een groep en dat wij geen extra pm-ers inzetten. Ongeveer 1 week voor de betreffende datum informeren wij de ouders of er een plekje vrij is die dag. Indien u 100% zekerheid wenst dat uw kind naar de opvang kan komen raden wij u aan een incidentele opvang dag af te nemen. Deze wordt in rekening gebracht.

Per 1 januari van ieder jaar vervallen alle opgebouwde servicekaartdagen, ruildagen en ziektedagen. Het saldo staat dan weer op nul. Ziektedagen van een vorig jaar kunnen dus niet meer in het nieuwe jaar ingehaald worden en ook ruilen naar het volgende jaar is niet mogelijk.

### **Doorgeven en inhalen ziektedagen:**

Ziekte vernemen de leidsters van de groep graag per telefoon. Daarnaast kent Uk & Ko als extra service dat ziektedagen kunnen worden ingehaald. Voorwaarde hierbij is dat er plek is op de groep zonder dat daarvoor een extra pm-er ingezet hoeft te worden. Om in aanmerking te komen voor het inhalen van de ziektedag dient u uw kind de betreffende ziektedag voor 8.00 uur af te melden via de ouderlogin.

Het inhalen van de ziektedag kan aangevraagd worden via de ouderlogin. Hierbij dient u de oorspronkelijke datum van afwezigheid te vermelden. Ongeveer 1 week voor de betreffende datum informeren wij de ouders of er een plekje vrij is die dag.

### **Ziekte**

Als uw kind Uk & Ko niet zal bezoeken wegens ziekte, vakantie of door andere omstandigheden, dan dient u dit tijdig door te geven aan de pm-ers van Uk & Ko. Indien het kind ziek wordt tijdens zijn / haar verblijf op Uk & Ko zullen wij u daarover inlichten en dient u uw kind op te halen. Mocht u uw kind niet zelf kunnen ophalen, dan nemen wij contact op met de door u aangegeven relatie. Op onze site vindt u het ziektebeleid met de regels die wij hanteren. Deze regels zijn opgesteld aan de hand van de richtlijnen van de GGD.

### **Incidentele opvang**

In aanvulling op het contract is extra opvang per dagdeel mogelijk. Voor deze extra opvang geldt het standaard tarief.

### **Verlengde opvang**

Op locatie Toverbos is verlengde opvang mogelijk. Een kindje kan eerder gebracht en later gehaald worden (vanaf 6:30 uur, tot uiterlijk 18.30 uur) mits dit tijdig wordt doorgegeven. Voor de verlengde openingstijden geldt het uurtarief voor flexibele opvang.



### **Flexibele opvang**

Is bij u onzeker welke dagen van de week u werkt? Of ziet geen dag er hetzelfde uit en wenst u maximale flexibiliteit? Dit kan bij Uk & Ko op beide locaties. U geeft zelf aan op welke dagen en tijden u opvang wenst voor uw kind via de ouderlogin. Geeft u de dagen en tijden voor de 10<sup>de</sup> van de maand door over de daaropvolgende maand, dan is plaatsing gegarandeerd. Weet u de gewenste data pas later dan hoort u zo snel mogelijk wat de mogelijkheden zijn. Voor flexcontracten afgesloten na 22 april 2016 kunnen we deze plaatsingsgarantie niet geven op maandagen, dinsdagen en donderdagen op locatie Toverbos. Inmiddels bieden wij door de drukte geen flexibel opvang meer aan.

Minimale afname voor een flex-opvangdag is 6 uur. Uiteraard is er ook afname mogelijk van 7, 8, 9 of 10 uur op een dag. U kunt deze aangepaste opvangtijden 'vast' afnemen op vaste tijden en op vaste dagen per week, maar ook kunt u flexibele opvangdagen / uren aanvragen. Voor deze flexibele opvang geldt het flex-uurtarief en een minimale afname van 24 uur per maand. Uiteraard geldt deze minimale afname niet in de periode van vakanties.

De ouders met een flex contract nemen af wat ze nodig hebben en hebben geen recht op de servicekaart.

### **Betaling en tarieven**

De standaard en flexibele uurtarieven voor het kinderdagverblijf zijn op onze website te vinden. Deze prijzen zijn all-in, dus o.a. inclusief voeding, luiers, uitstapjes. De betaling wordt op de 1<sup>ste</sup> van de lopende maand geïnd per automatische incasso. Uk & Ko heeft het recht het verlenen van kinderopvang te staken zodra er sprake is van een betalingsachterstand van twee maanden.

Tijdens vakantie, erkende feestdagen, verplichte vrije sluitingsdatum, ziekte of andere redenen van afwezigheid van uw kind vindt normaal betaling plaats. Ter compensatie voor een deel van deze dagen hanteren wij de eerdergenoemde servicekaart en mogen ziektedagen worden geruild indien er plek is op de locatie.

### **Ouderapp/login**

Na plaatsing ontvangt u een mail met de gegevens voor uw ouderlogin/app. Via deze mail kunt u uw ouderlogin/app activeren en uw eigen wachtwoord kiezen. Daarna is de ouderlogin bereikbaar via onze website. Of u kunt de ouderapp downloaden via de appstore. De app is te vinden onder de naam KOVnet

Via de ouderlogin en app kunt u:

- Uw overeenkomst bekijken;
- Uw facturen terugzien en downloaden;
- Uw jaaroverzicht raadplegen en downloaden;
- Uw gegevens wijzigen;



- Een nieuwe offerte aanvragen;
- Extra opvang dagen of dagdelen aanvragen;
- Uw persoonlijke, flexibele opvangrooster doorgeven.

Op deze wijze kunt u tot minimaal 3 dagen van te voren uw aanvraag bij ons bekend maken. Heeft u op korte termijn, binnen 3 dagen, extra opvang nodig dan verzoeken wij u hierover contact op te nemen met de pm-ers van de locatie van uw kind. Op deze manier kunnen wij zekerstellen dat u op tijd van ons een reactie ontvangt.

U kunt bij de ouderlogin allerlei begin- en eindtijden invullen. Enkel de standaard openingstijden van Uk & Ko gaan tegen het normale uurtarief.

### **Wijzigingen**

Als u wilt veranderen van dagdelen, dan kunt u uw ouderlogin gebruiken of de wijziging doorgeven aan de pm-ers van Uk & Ko. Er zal dan worden bekeken of wijziging mogelijk is en per wanneer. U ontvangt daarover zo snel mogelijk bericht. Voor het verminderen van het aantal dagdelen opvang geldt een opzegtermijn van een kalendermaand. Wijzigingen van de gegevens, zoals deze op het inschrijfformulier zijn vermeld, geeft u door aan de directie van Uk & Ko. Uk & Ko houdt zich bij wijzigingen het recht voor prijswijzigingen aan te brengen. Dit wordt u vooraf schriftelijk mede gedeeld.

### **Opzeggen**

De opzegging dient schriftelijk of per mail te gebeuren, gericht aan de locatie coördinator van Uk & Ko. De opzegtermijn bedraagt één kalendermaand, geldend vanaf de laatste dag van de kalendermaand waarin u heeft opgezegd. Tijdens de eerste maand van de plaatsing van uw kind geldt de opzegtermijn niet. Mocht in de eerste maand blijken dat uw kind het niet naar de zin heeft, dan geldt er dus geen opzegtermijn en betaalt u alleen de eerste maand.

### **Brengen en halen**

Om de rust en sfeer binnen het kinderdagverblijf zoveel mogelijk te waarborgen, streven wij naar de volgende breng- en haaltijden:

's morgens	brengen tussen 7.30 en 9.00 uur
's middags	brengen en halen tussen 12.00 uur en 13.00 uur
's avonds	ophalen tussen 16.00 en 18.15

De kinderen met flex contracten hebben eigen afspraken omtrent brengen en halen. Indien een ander dan de ouder / verzorger uw kind haalt of brengt wilt u dit dan tijdig doorgeven aan de leiding van Uk & Ko. In het geval dat er voor ons een 'vreemde' uw kind komt ophalen, geven wij uw kind niet mee en zullen we direct contact met u opnemen.

### **Pedagogiek**

Het is onze missie om het voor ouders mogelijk te maken hun kinderen op een verantwoorde en liefdevolle wijze onder te brengen in een veilige en professionele omgeving, zodat zij werk / studie en opvoeding optimaal kunnen combineren. Onder de kernfunctie van opvang wordt verstaan: het



zorgdragen voor een veilige en stimulerende omgeving zodat eigen initiatieven ontplooid kunnen worden, elk kind een eigen inbreng kan hebben en kinderen rekening houden met elkaar. De Uk & Ko pm-ers hebben hierbij een verzorgende, begeleidende en sturende rol.

Uk & Ko wil onder andere:

- Ervoor zorgen dat het kind tot een veilige gehechtheidsrelatie komt;
- Ervoor zorgen dat het kind contacten krijgt met en waardering heeft voor andere kinderen en volwassenen;
- De zelfstandigheid van het kind stimuleren, uitgaande van het kind zelf;
- Zorgen dat de verscheidene aspecten van de ontwikkeling aan de orde komen;
- Voldoende liefde, aandacht en veiligheid bieden zodat de kinderen vol vertrouwen hun mogelijkheden wat betreft henzelf en hun omgeving kunnen ontdekken;
- Begeleiden bij leren dragen van verantwoordelijkheid voor zichzelf en anderen;
- Speelgoed aanbieden dat is aangepast aan de ontwikkeling van het kind;
- Het kind leren omgaan met de eigen emoties en emoties van anderen.

E.e.a. is nader uitgewerkt in het pedagogisch plan. Dit plan is in te zien op het KDV en is ook te vinden op onze site.

### **Personeel en groepsgrootte**

Het aantal plaatsen binnen een groep is wettelijk voorgeschreven en o.a. afhankelijk van het aantal pm-ers per groep. Uk & Ko hanteert, conform de CAO kinderopvang, de volgende normen ten aanzien van leidster-kind ratio en groepsgrootte:

Eén functionaris is belast met de verzorging en opvoeding van gelijktijdig ten hoogste:

- 3 kinderen in de leeftijd van 0 tot 1 jaar
- 5 kinderen in de leeftijd van 1 tot 2 jaar
- 6 kinderen in de leeftijd van 2 tot 3 jaar
- 8 kinderen in de leeftijd van 3 tot 4 jaar

Medewerkers van Uk & Ko beschikken over een opleiding zoals voorgeschreven in de CAO-kinderopvang. Op verzoek toont de directie van Uk & Ko een overzicht van deze eisen. BOL stagiaires worden boventallig ingezet.

### **Kleding, verschoning en luiers**

Het is raadzaam om ervoor te zorgen dat u een setje extra kleding voor uw kind bij Uk & Ko achterlaat. Mocht uw kind onverhoopt ziek worden of om andere reden een tussentijdse verschoning nodig hebben dan is dit geen probleem. Luiers worden door Uk & Ko verstrekt.

### **Maaltijden**

Aan kinderen die op een ochtenddagdeel aanwezig zijn, wordt fruit of een verse fruithap en een broodmaaltijd verstrekt. Kinderen die op een middagdeel aanwezig zijn eten gezellig een koek of een cracker en aan het einde van de middag een soepstengel o.i.d. Kinderen tot 2 jaar krijgen bij Uk & Ko een groentehapje indien gewenst. Tevens wordt gedurende de gehele dag voldoende drinken (diksap, water, yoghurt, thee) verstrekt en verzorgt Uk & Ko voor de kleintjes ook de flesvoeding.



Ouders/verzorgers van kinderen met een speciaal dieet worden verzocht het dieet zelf mee te nemen. Borstvoeding wordt bewaard in de koelkast of diepvries.

### **Aansprakelijkheid**

Uk & Ko heeft een collectieve WA-verzekering afgesloten voor zowel kinderen als personeel. Uk & Ko is niet aansprakelijk voor diefstal, beschadiging of zoek raken van roerende zaken.

### **Overdracht naar de basisschool**

Uk & Ko heeft een overdrachtsformulier ontwikkeld. Doel van dit formulier is verbeteren van de aansluiting van kinderdagverblijf met de basisschool. Dit betekent dat van alle peuters gegevens over o.a. cognitieve, sociaal-emotionele, motorische en creatieve aspecten geregistreerd worden. Deze gegevens worden aan het einde van de kinderdagverblijfperiode besproken tijdens een exitgesprek en, alleen met toestemming van de ouders, overgedragen aan school. Door inschrijving stemt u er mee in dat er gegevens van uw kind verzameld en verwerkt worden. Uk & Ko werkt conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

### **Klachtenreglement**

Uk & Ko is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit is een wettelijke verplichting. Bij de geschillencommissie kunnen ouders en de oudercommissie terecht met eventuele klachten. De werkwijze van de Geschillencommissie Kinderopvang is beschreven in bijlage 1.

### **Algemeen**

Alle voorwaarden blijven van kracht gedurende de periode dat uw kind bij ons is ingeschreven. De prijs per dagdeel wordt aangepast indien er wijzigingen optreden in personeelskosten of overige kosten. Dit wordt u twee maanden van te voren mede gedeeld. Uk & Ko behoudt zich het recht voor wijzigingen op bovengenoemde voorwaarden te doen plaatsvinden.

Alle richtlijnen en het GGD-inspectieverslag zullen ter inzage liggen op de locaties van Uk & Ko en zijn ook te vinden op de website [www.Uk&Ko.info](http://www.Uk&Ko.info).

**Uk & Ko kan niet aansprakelijk gesteld worden voor beschadigingen aan en/of verlies en/of diefstal van uw eigendommen.**



**Bijlage 1: Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen.**

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.