

## Algemene bepalingen Enjoy! Daycare 2023

Lieve ouders/verzorgers,

Om de samenwerking tussen jullie en Enjoy! zo fijn mogelijk te laten verlopen, vragen wij jullie vriendelijk de volgende bepalingen door te lezen.

**Voor de veiligheid van al onze kinderen.**

### **Brengen en halen**

Op onze locaties aan de Ruyschlaan en de Noorddammerlaan kan jullie kind vanaf 07.45 tot 09.00 gebracht worden. Het halen kan vanaf 16.30 tot 18.15 uur. Op onze locatie aan de Amsterdamseweg 108 kan je kind gebracht worden vanaf 08.00 tot 09.15 uur. Het ophalen bij deze vestiging kan vanaf 16.30 tot 18.30. In het belang van jullie kind, de dagindeling en onze mentoren vragen wij jullie vriendelijk je aan deze tijden te houden. Mocht het een keer voorkomen dat je jouw kindje buiten deze tijden om wil brengen of halen, laat dit onze mentoren dan even weten. Let op: Dit geldt uiteraard niet voor onze sluitingstijd.

Mocht het zo zijn dat je zelf je kind niet kan brengen of ophalen, dan willen wij dit graag van tevoren weten. Bij het ophalen kunnen wij jullie kind niet met iemand anders meegeven als wij daarvan niet op de hoogte zijn.

### **Het brengen van jullie kind**

Net als jullie willen de kinderen de dag ook schoon beginnen. Wij gaan er dan ook vanuit dat jullie kind verschoond is, schoon is en ontbeten heeft. Dit geldt ook voor borst en flesvoeding.

### **Bespreking van en over jullie kind**

Tijdens het brengen en halen zijn onze mentoren er voor een korte overdracht. Denk aan informatie over eten en slapen. Deze communicatie kan zowel in het Nederlands als Engels. Heb je behoefte aan meer tijd om over je kind te praten dan kan je contact opnemen met de mentor of teamlead van de vestiging. Andersom kan dit natuurlijk ook gebeuren. Daarnaast nodigen wij jullie 2 keer per jaar uit voor een oudergesprek.

### **Bij het betreden van de locaties van Enjoy!**

Wij vertrouwen erop dat jullie bij het brengen en halen altijd rekening houden met de veiligheid van iedereen. Denk bijvoorbeeld aan het sluiten van deuren en hekken bij binnenkomst en vertrek. Houd deuren en doorgangen vrij.

### **Verkeerssituatie rondom de locaties**

Om verkeersoverlast te voorkomen, graag jullie auto parkeren in de daarvoor bedoelde parkeerplaatsen. Rijd **stapvoets** rondom de directe omgeving en/of de parkeergelegenheid van de locaties van Enjoy! i.v.m. de kans op overstekende en spelende kinderen.

Let op: Locatie De Ruyschlaan heeft beperkte eigen parkeergelegenheid. Daarbuiten kan je tijdens werkdagen betaald parkeren tussen 09.00 en 18.00 uur. Voor onze locatie aan de Amsterdamseweg attenderen wij jullie op het gebruik van de parkeerschijf. In de nabijgelegen woonwijk kan vrij geparkeerd worden.

## **Verboden te roken!**

Enjoy! draagt een rookvrije generatie een warm hart toe! Binnen en rondom onze locaties en buitenspeelplaatsen en zeker in het zicht van de kinderen, roken wij niet!

## **Voeding- en verzorgingsmiddelen**

Enjoy! verzorgt gezonde, biologische voeding voor jullie kind. Baby's geven wij meegebrachte borstvoeding of Nutrilon 1 en in overleg met jullie stappen wij rond de zesde maand over op Nutrilon 2. Krijgt jouw baby om welke reden dan ook andere flesvoeding dan bij Enjoy! gegeven wordt, dan wordt in overleg met de teamlead naar een alternatief gezocht. Onze mentoren gaan ervan uit dat jullie baby gewend is om uit de fles te drinken. De eerste flesvoeding kan bij Enjoy! vanaf 09.00 uur gegeven worden. Na 17.00 uur is de keuken dicht en serveren wij voor onze gastjes geen voeding meer. Tijdens de intake bespreken wij jullie wensen en ons aanbod rondom voeding. Meer weten? Op onze website vinden jullie alles over ons voedingsbeleid en onze visie hierop.

Luiers, Sudo-crème en zonnebrandcrème worden tijdens de opvang door Enjoy! verzorgd. Indien jullie liever een ander product wensen, vragen wij jullie vriendelijk dit zelf mee te nemen en door te geven aan onze mentoren.

## **Kleine uitstapjes bij Enjoy!**

Bij Enjoy! vinden we het belangrijk dat de kinderen regelmatig buiten zijn. Als de mogelijkheid dit toelaat, vinden we het heerlijk om er op uit te gaan met de kinderen. Enjoy! is natuurlijk aansprakelijk en verantwoordelijk voor het veilig vervoeren van jullie kinderen. Bij de kleine uitstapjes kunnen we naar de volgende locaties gaan:

*Locatie De Ruyschlaan:* Het park bij de Kruiskerk, Amstelveen Stadshart, speeltuin in de buurt tot maximaal 1 kilometer vanaf de locatie

*Locatie Amsterdamseweg 108:* Amsterdamse Bos, Broersepark, speeltuintjes in de omgeving tot maximaal 1 kilometer vanaf de locatie

*Locatie Boerderij en Noorddammerlaan 113a:* Amsterdamse Bos, Bibliotheek in Westwijk, speeltuintjes in de omgeving tot maximaal 1 kilometer vanaf de locatie

Voor de overige uitstapjes zullen wij ten allen tijde toestemming vragen aan jullie.

## **Bij ziekte van jullie kind**

Een kind met 38 graden koorts of hoger, kan helaas geen gebruik maken van onze opvang. Ook niet indien de koorts (thuis) verholpen is met koortsverlagende middelen zoals Paracetamol. De koorts kan terugkeren en de werking van de

medicatie heeft invloed op een goed gezondheidsbeeld van jullie kindje. Mocht jullie kindje ziek worden bij de opvang dan zullen wij bij een lichaamstemperatuur onder de 38 graden overleggen met jullie. Bij een lichaamstemperatuur van 38 graden of hoger, vragen wij jullie je kind zo snel mogelijk op te halen. Wij kunnen alleen paracetamol of andere medicatie toedienen op recept van huisarts en bij een door jullie ondertekend Enjoy! medicijnformulier.

Er bestaan situaties dat wij aan jullie vragen je kind eerst te laten uitzieken of te behandelen voordat jullie weer naar Enjoy! komen. Denk bijvoorbeeld aan zware diarree, krentenbaard, koortslip, hoofdluis etc. Dit in verband met het gevaar op besmetting van andere kinderen. Onze mentoren zijn buiten de verplichte (kinder) EHBO niet bevoegd en getraind om complexe medische handelingen uit te voeren.

Wanneer het door ziekte of een ongeval noodzakelijk is dat jullie kindje een huisarts bezoekt, neemt één van de mentoren contact met een van jullie op. Wanneer de situatie daarom vraagt, bellen wij altijd en direct 112!

### **Enjoy! en de prikjes**

Bij Enjoy! zorgen wij er samen met de ouders voor dat alle kinderen zijn gevaccineerd volgens het rijksvaccinatieprogramma. Hier wordt bij de inschrijving naar gevraagd. Dit houdt in dat wij kinderen die niet deelnemen aan het vaccinatieprogramma, niet (zomaar) aannemen.

### **Wennen bij Enjoy!**

Je hebt het contract getekend en de eerste dag dat jullie je kindje brengen is aangebroken. Dit is de eerste wendag van 09.15 tot 13.00. De eerstvolgende dag dat je naar Enjoy! komt, is de tweede opvangdag van 08.45 tot 15.45 duurt. Mochten wij merken dat jullie kindje meer tijd nodig heeft, dan neemt de mentor contact met jullie op.

### **Ruilen bij Enjoy!**

Natuurlijk begrijpen wij bij Enjoy! dat je een keer wil ruilen van dag en uiteraard is dit geen probleem. Echter, dit moet natuurlijk wel kunnen. Ruilen kan dus alleen in overleg met de teamlead nadat je dit hebt aangevraagd in het ouderportaal. Mocht het zo uitvallen dat jullie kindje bij een ruildag op de 2e stamgroep van de locatie geplaatst wordt, dan hebben wij jullie toestemming hiervoor nodig. Deze geef je ons door het formulier 'toestemming 2e stamgroep' te ondertekenen.

Het klinkt wat streng, maar je zal begrijpen dat wij hier een termijn aan moeten verbinden. Ruilen kan 1 maand voor en na de afwezige dag. Lukt het niet om in deze periode de ruildag in te zetten, dan komt deze te vervallen. Feestdagen en onze sluitingsweek tussen kerst en nieuwjaar vallen niet onder de ruildagen. (Onze tarieven zijn gebaseerd op 51 weken per jaar).

## **Gebruik van de ouderportaal**

Bij Enjoy! staat de mondelinge communicatie tussen de ouders, de kinderen en onze mentoren hoog in het vaandel. Ook wij ontkomen niet aan digitale communicatie. Dit gebeurt via Rosa het ouderportaal. Het aanvragen van ruildagen, het doen van een ziekmelding, het uitwisselen van o.a. foto's of belangrijke informatie (over jullie kind), kunnen hierin plaatsvinden. In dit ouderportaal kun je ook toestemmingen geven voor onder andere het maken en gebruiken van foto's.

## **This is how we do it:**

Zijn jullie benieuwd naar onze beleidsstukken, bijvoorbeeld op het gebied van ons pedagogisch handelen, ziektebeleid en wat wij van voeding vinden, dan nodigen wij jullie uit een kijkje te nemen [www.enjoythewebsite.nl](http://www.enjoythewebsite.nl)

## **Enjoy de betalingen ;-)**

Niet leuk natuurlijk maar wel nodig. Het volgende stuk tekst konden we niet leuker maken dan het is. Jullie te betalen maandbedrag is terug te vinden in jullie contract. Enjoy! verleent geen restitutie wanneer de opvang valt op nationale feestdagen, vakanties en afwezigheid op de opvangdagen die staan in jullie contract.

De betaling vindt normaliter plaats door middel van een automatische maandelijkse incasso. Het bedrag van de opvang wordt rond de 26<sup>e</sup> van de maand, voorafgaand aan de maand waarover betaling is verschuldigd, van de opgegeven rekening afgeschreven. De machtiging tot automatische incasso wordt meegestuurd met de digitale overeenkomst. Wanneer de 26<sup>e</sup> op een feestdag of in het weekend valt, dan vindt de incasso plaats op de voorafgaande werkdag. Betaling wordt door Enjoy! automatisch stopgezet bij opzegging van de overeenkomst. Of op de dag dat het kind de vierjarige leeftijd bereikt.

Nu wordt het even heel erg streng. Mocht er niet genoeg geld op jullie rekening staan en incasseren niet lukt, zullen wij jullie een betalingsherinnering sturen. Indien Enjoy! de openstaande betaling niet binnen een maand heeft ontvangen, dan hebben wij het recht om de opvang te kunnen schorsen tot het verschuldigde bedrag is voldaan. Hebben jullie tijdelijk betalingsproblemen? Neem dan zo snel mogelijk contact op met de Backoffice van Enjoy!, zodat wij in onderling goed overleg met jullie een passende oplossing kunnen vinden. De maandelijkse opzegtermijn van de plaatsing blijft van toepassing. Lukt het jullie niet om te betalen en contact met ons op te nemen, dan zal de vordering inclusief de nog verschuldigde betalingen over de opzegtermijn uit handen worden gegeven aan ons incassobureau. Alle kosten die hieraan zijn verbonden, komen dan voor jullie rekening. Laten we hopen dat het niet zo ver komt.

## **Prijswijziging**

Elk jaar nemen wij het uurtarief opnieuw onder de loep en jaarlijks wordt in november het uurtarief voor het daaropvolgende kalenderjaar bekend gemaakt. Indien de

situatie daar om vraagt, zou het kunnen dat wij de tarieven tussentijds aanpassen. Dit alles uiteraard in onderling goed overleg met de oudercommissie.

## **Sluiting Daycare**

Onze mentoren zorgen met veel liefde 51 weken per jaar voor jullie kinderen. Naast de Nationale feestdagen zal Enjoy! de werkdagen tussen kerst- en nieuwjaar gesloten zijn. Wanneer 24 december (kerstavond) op een opvangdag valt, dan sluiten wij om 16.00 zodat iedereen van Kerstavond kan genieten.

## **Weg gaan bij Enjoy! Opzegging**

Wij zien jullie natuurlijk niet graag vertrekken. Mocht je de overeenkomst toch willen beëindigen of wijzigen dan geldt een opzegtermijn van één maand. Opzeggen doe je via de mail voor de 1e van de volgende maand. Uiteraard ontvang je hiervan een bevestiging. Op de dag dat je kindje vier wordt, stopt de overeenkomst automatisch. Mocht je langer gebruik willen maken van de opvang, dan vragen wij je contact op te nemen met de backoffice. Tot je 18e is je kind welkom bij Enjoy! maar daarna wordt het tijd om op eigen benen te gaan staan.

## **Verzekeringen**

Ga maar weer even zitten hier komt weer wat saaie stof. Enjoy! heeft een collectieve ongevalverzekering afgesloten. Deze verzekering geldt tijdens de opvanguren, zowel binnen onze Daycare als bij uitstapjes. Enjoy! is niet aansprakelijk voor het zoekraken, kapot gaan of diefstal van persoonlijke eigendommen.

Enjoy! Daycare heeft een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor alle mentoren van Enjoy! Dit houdt in, dat indien een mentor schade berokkent, Enjoy! hiervoor verzekerd is. De verzekering heeft een beperkte dekking. Dit houdt in dat al onze pedagogisch begeleiders en kinderen alleen tijdens opvanguren verzekerd zijn. Op het moment dat jullie als ouder bij Enjoy! zijn om jullie kind te brengen of te halen, valt dit nog onder jullie verantwoordelijkheid. Zorg er dus voor dat jullie kind voor aansprakelijkheid (aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren - AVP) verzekerd is als jullie Enjoy! bezoeken. Enjoy! is niet verantwoordelijk voor letsel toegebracht aan het kind door onwetendheid ten gevolge van het verzwijgen van lichamelijk of geestelijke gebreken van jullie kind.

## **Bijzondere omstandigheden**

We moeten er niet aan denken, maar na COVID-19 is niets meer ondenkbaar. Het kan zijn dat de overheden Enjoy! maatregelen oplegt die door ouders, kinderen en medewerkers nageleefd zullen moeten worden. Deze kunnen in strijd zijn met onze normale gang van zaken en regels die zijn opgenomen in deze algemene bepalingen. Ouders worden hierover geïnformeerd via onze website, door mailing of via de landelijke media.

## **Oudercommissie (O.C.)**

Enjoy! kan nooit zonder jullie advies. Onze oudercommissie is er om de belangen van alle ouders te behartigen en om Enjoy! te adviseren. De oudercommissie heeft dan ook adviesrecht, maar geen beslissingsrecht. De O.C. wordt per locatie door minimaal drie ouders vertegenwoordigd en is altijd een oneven aantal.

## **Klachtenregeling**

Natuurlijk gaat er wel eens wat mis. Fouten maken hoort erbij, toch kan er een keer iets gebeuren wat voor jullie echt niet door de beugel kan. Dan hopen wij dat jullie direct contact met ons opnemen. In een persoonlijk gesprek zullen we samen zoeken naar een oplossing. Op onze website vind je onze klachtenprocedure. Mocht er onverhoopt iets voorvallen waarbij wij samen niet tot een passende oplossing komen, kunnen jullie contact opnemen met de geschillencommissie waar Enjoy! bij is aangesloten. Voor meer informatie over deze klachtenregeling verwijzen wij jullie graag naar [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl).

## **Wet Privacy**

Nog zo een saai puntje, maar we ontkomen er niet aan. Wij doen er alles aan om jullie privacy en dat van jullie kind te waarborgen. Daarom gaan wij zorgvuldig om met jullie persoonsgegevens. Enjoy! houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

- Jullie persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Deze doelen zijn beschreven in onze Privacy policy terug te vinden op de website van Enjoy!
- Wanneer Enjoy! een digitaal ondertekende overeenkomst retour heeft ontvangen, wordt dat ook beschouwd als toestemming voor het gebruiken van deze persoonsgegevens, volgens bovengenoemde werkwijze.
- Enjoy! past de benodigde technische en organisatorische maatregelen toe, zodat de beveiliging van jullie persoonsgegevens gewaarborgd is.
- Enjoy! geeft jullie persoonsgegevens niet aan andere partijen door, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt.

## **Vragen omtrent de administratie**

Voor alle administratieve vragen zoals facturering, kindplanning, opzeggingen of juist uitbreiding van de plaatsing, kunnen jullie mailen naar [administratie@enjoy-amstelveen.nl](mailto:administratie@enjoy-amstelveen.nl)

Telefonisch contact is ook mogelijk via ons algemene kantoornummer: 06-44242484

Bereikbaarheid van de locaties:

Amsterdamseweg 108:	020-5036424
Noorddammerlaan 22a (De Boerderij)	A: 020-6406040 / B: 0206404116
Noorddammerlaan 113a:	020-4532322
Ruyschlaan 193a:	020-7370136