

## HUISREGLEMENT

### HET PALEISJE

*Augustus 2018*

---



# Het Paleisje

kinderdagverblijf & BSO ★★★★★

## **INLEIDING**

Met deze informatie hoopt de directie van Het Paleisje bij te dragen aan duidelijkheid over de dagelijkse gang van zaken en een aantal lopende procedures binnen het kinderdagverblijf. Dit reglement kan veel discussie en misverstanden voorkomen, tevens zal een duidelijk reglement ongetwijfeld de goede samenwerking stimuleren

Dit reglement, dat onderdeel is van de plaatsingsovereenkomst, wordt bij plaatsing van een kind aan de ouders/verzorgers tijdens het intakegesprek uitgereikt.

Voor nadere uitleg / vragen kunt u te allen tijde terecht bij de Pedagogisch medewerkers en / of Leidinggevende van de Paleisje-vestiging.

Het reglement zoals beschreven geldt voor alle vestigingen van Het Paleisje.

## INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b>	2
<b>Inhoudsopgave</b>	3
<b>Basisregels</b>	4
Uw keuze voor Het Paleisje	4
Plaatsing	4
Opzegging	4
Beëindiging	4
Facturatie	4
Openingstijden	5
Bedrijfssluiting	5
Afwijkende sluitingstijden	5
Klachtenregeling	5
<b>Huisregels (op alfabetische volgorde)</b>	6
Aanmelden	6
Afwezig melding	6
Auto: snelheid & parkeren	6
Bereikbaarheid ouders/verzorgers	6
Boeteclausule	6
Bringen en ophalen	6
Communicatie	7
Eigen risico bij schade en verlies	7
Extra opvangdag	7
Kennismaken en wennen	7
Kinderwagens en Maxi Cosi's	7
Kleding en schoeisel	7
Luiers, voeding en verzorgingsproducten	7
Maaltijden	7
Mandje	8
Medicamenten	8
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	8
Ophaalbeleid	8
Overdracht	8
Roken	8
Ruilen van opvangdag	8
Speelgoed van thuis	9
Stagiaires	9
Traktaties	9
Voeding van thuis / ontbijt	9
Wijzigen opvangdag	9
Ziek	9
<b>Slotbepaling</b>	9

## **BASISREGELS**

### **Uw keuze voor Het Paleisje**

Het Paleisje biedt opvang aan kinderen van 0-4 jaar. Dit wordt gedaan in een kindvriendelijke omgeving met voldoende ruimte voor uitdaging en ontwikkelingsmogelijkheden. Agressie of intimidatie, in welke vorm dan ook, wordt onder geen enkele omstandigheid getolereerd.

Bij ons kunt u uw kind met een gerust hart achterlaten terwijl u onbezorgd uw bezigheden kunt voortzetten.

Het Paleisje staat voor kwaliteit en streeft ernaar uw kind een zo prettig mogelijk verblijf te bieden tijdens de gehele opvangperiode.

Wij wensen u en uw kindje heel veel plezier bij Het Paleisje!

### **Plaatsing**

Elke plaatsing geschiedt op de voorwaarden en condities als bepaald in de tussentijdse beide partijen gesloten plaatsingsovereenkomst en de daaraan gehechte protocollen, ziektebeleid en huisreglement.

### **Opzegging**

De overeenkomst kan worden ontbonden met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

De opzegging geschiedt uitsluitend schriftelijk. Bij het bepalen van de beëindigingsdatum is de ontvangstdatum - en niet de verzenddatum - van de opzegbrief bepalend.

Als de opvangvorm wijzigt, dient er opnieuw een plaatsingsovereenkomst te worden aangegaan. Ook wanneer de dagen, het aantal dagdelen of het aantal uren dat het kind wordt opgevangen wijzigen, wordt dit beschouwd als een nieuwe aanvraag. Dit betekent dat rekening gehouden moet worden met de opzegtermijn van de huidige plaatsingsovereenkomst.

### **Beëindiging**

a. **Onmiddellijke beëindiging:** Indien de klant - ondanks schriftelijke ingebrekestelling - aan zijn verplichtingen uit de plaatsingsovereenkomst niet (tijdig) voldoet, is Het Paleisje gerechtigd de overeenkomst - zonder dat daartoe een rechtelijke tussenkomst is vereist - met ingang van de ingebrekestelling genoemde datum te beëindigen of te ontbinden.

Voorts kan deze overeenkomst met onmiddellijke ingang worden opgezegd in geval van betalingsonmacht.

b. **Bij bijzondere zorg behoevende kinderen:** Wanneer het kind aanwijsbaar zodanige aandacht of verzorging nodig heeft dat wij aan het kind en/of overige geplaatste kinderen geen opvang van behoorlijke kwaliteit kunnen bieden, heeft Het Paleisje het recht de opvang te beëindigen.

c. **Automatische beëindiging:** De plaatsing eindigt automatisch op de 4<sup>de</sup> verjaardag van het geplaatste kind.

### **Facturatie**

De facturen worden maandelijks per e-mail verzonden en moeten per vooruitbetaling worden voldaan. Er wordt twaalf maanden per jaar gefactureerd. Het Paleisje verzorgt de machtiging voor de automatische incasso.

Het overeengekomen bedrag wordt doorbetaald tijdens ziekte en vakantie van uw kind en op de dagen dat Het Paleisje gesloten is. Deze dagen kunnen niet geruild worden.

### **Openingstijden**

Het Paleisje biedt verschillende opvangmogelijkheden:

#### De reguliere opvang

Is geopend op werkdagen van 07.30 tot 18.30 uur. Dit houdt in dat de deur vanaf 07.30 uur open gaat. Vóór die tijd zullen de pedagogisch medewerkers wel aanwezig zijn, maar dit is om hun werkzaamheden voor die dag voor te bereiden. Graag aandacht hiervoor!

Het kinderdagverblijf sluit haar deuren om 18.30 uur. Dit betekent dat alle kinderen vóór die tijd opgehaald dienen te zijn. Wenst u een uitgebreide overdracht dan dient u hiermee rekening te houden.

#### Verlengde opvang

Is vanaf 07.00 uur in de ochtend en/of tot 19.00 uur in de avond. Deze verlengde opvang neemt u separaat bij een regulier contract en het tarief ligt hoger dan het reguliere tarief.

#### Halve dagopvang

Is voor het ochtenddagdeel van 07.30 tot 13.00 uur of voor middagdagdeel van 13.00 tot 18.30 uur. Deze halve dagopvang valt onder het reguliere tarief.

#### Flexibele opvang

U bepaalt zelf de opvanguren, dagen en weken in de maand.

Uit pedagogisch oogpunt hanteren wij een minimale afname van 12 uur per maand met daarbij een minimale afname van 3 uur per opvangdag. U vraagt uiterlijk 3 weken voorafgaand aan de nieuwe kalendermaand de opvangdagen aan: deze dagen zijn gegarandeerd. Indien u dit korter dan 3 weken doet dan zijn deze dagen op basis van beschikbaarheid.

De flexibele opvang kan op verschillende groepen plaatsvinden.

Deze flexibele opvang valt onder het flexibele tarief.

Niet alle filialen van het Paleisje bieden een geheel flexibel contract aan.

Voor alle opvangvormen geldt dat extra af te nemen opvanguren op basis van beschikbaarheid is.

### **Bedrijfssluiting**

Het Paleisje is gesloten op de Nationale Feestdagen en de week van Kerst en Oud & Nieuw.

Bevrijdingsdag zal Het Paleisje gesloten zijn in de lustrumjaren.

De exacte data worden ruimschoots van tevoren aan de ouders/verzorgers bekend gemaakt middels de Paleisje App, in de nieuwsbrieven en op onze website.

Deze dagen kunnen niet geruild worden.

### **Afwijkende sluitingstijden**

Op Sinterklaasavond en op Kerstavond zal Het Paleisje om 17.00 de deuren sluiten.

### **Klachtenregeling**

Wanneer ouders van 'Het Paleisje' niet tevreden zijn, is er altijd een mogelijkheid dit te bespreken.

Klachten zijn altijd bespreekbaar, zullen professioneel behandeld worden en indien mogelijk worden verholpen. Mocht dit niet lukken, kunnen ouders vanaf 1 januari 2016 terecht bij de

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waarbij 'Het Paleisje' is aangesloten.

De Wet Kinderopvang verplicht vanaf 1 januari 2016 dat kinderopvang organisaties zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang, waaraan tevens het Klachtenloket kinderopvang verbonden is.

Heeft u een klacht of zit u ergens mee? Het geven van feedback pakt vaak positief uit. Als wij weten dat ouders iets vervelend vinden kunnen wij er iets aan doen.

#### Contact gegevens

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klacht-melden/](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klacht-melden/)

0900-1877 bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur

Indien dit niet leidt tot een oplossing dan kunnen de ouders terecht bij de ZCKK (Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang), waarbij Het Paleisje is aangesloten.

De ZCKK is een onafhankelijke en deskundige commissie, die speciaal in het leven is geroepen om klachten te behandelen over kinderdagverblijven, BSO, gastouderopvang of peuterspeelzalen.

## **HUISREGELS (op alfabetische volgorde)**

### **Aanmelden van uw kindje**

U kunt uw kindje inschrijven vanaf het moment dat u in verwachting bent.

U kunt zich inschrijven via onze website [www.hetpaleisje.nl](http://www.hetpaleisje.nl) of via het aanmeldingsformulier dat verkrijgbaar is via de manager van het filiaal van uw keuze.

### **Afwezigheid melden**

Het kan voorkomen dat uw kindje niet komt, het verzoek aan u via de Paleisje app door te geven.

Eventueel kunt u dit ook telefonisch bij ons melden vóór 09.30 uur. U kunt hiervoor het bij u bekende Paleisje-vestigingstelefoonnummer gebruiken.

### **Auto: snelheid & parkeren**

Wanneer u het kinderdagverblijf nadert, wordt u dringend verzocht uw snelheid aan te passen. Rijdt stapvoets! U wilt immers niet dat een kind wordt aangereden.

Auto's kunnen geparkeerd worden op de daarvoor bestemde plaats. Het dringende verzoek niet vóór het pand, voor uitritten of dubbel te parkeren. Dit in verband met de noodzaak de weg vrij te houden naar de openbare weg.

### **Bereikbaarheid ouders**

Het is van belang dat u als ouder/verzorger altijd te bereiken bent. Bij het intakegesprek zullen al de relevante gegevens uitgewisseld worden. Zijn er wijzigingen, geef deze altijd direct door!

### **Boeteclausule**

De continuïteit van Het Paleisje dient gewaarborgd te blijven.

Uiteraard is het, na overleg en binnen onze openingstijden, mogelijk op een ander tijdstip te brengen of te halen.

Ouders die de regels van de haaltijden overschrijden worden hierop aangesproken. Mocht dit niet leiden tot verbetering dan volgt een boete.

#### Boeteclausule:

Ophalen na 18.30 uur (bij verlengde of flexibele opvang na 19.00 uur):

1<sup>e</sup> keer: de ouder krijgt een waarschuwing

2<sup>e</sup> keer: te laat tussen 5-30 minuten € 25,-

te laat tussen 30-60 minuten € 50,-

te laat 60 minuten en langer € 75,-

indien de ouder voor de 2<sup>e</sup> keer 60 minuten of langer te laat komt dan wordt het contract ontbonden.

### **Brengen en Ophalen van uw kind**

U bent zelf verantwoordelijk voor uw kind zolang u samen in Het Paleisje verblijft.

Bij de reguliere opvang kunnen kinderen gebracht worden tussen 07.30 en 09.30 uur en gehaald tussen 16.30 en 18.30 uur.

Uiteraard is het, na overleg en binnen onze openingstijden, mogelijk op een ander tijdstip te brengen of te halen.

Wanneer blijkt dat een kind op de opvangdag na 09.30 uur nog niet aanwezig is, wordt te allen tijde contact met de ouders/verzorgers genomen met de vraag waar het kind blijft.

Wanneer u uw kind brengt, zorgt u zelf voor het ophangen van de jas en het uittrekken van de schoenen.

Ouders/verzorgers kunnen op het breng- en ophaalgedrag worden aangesproken.

### **Eigen risico bij schade of verlies**

Bij verlies, schade en kwijt raken van kledingstukken, schoenen, sieraden, kinderwagens, maxi cosi en andere accessoires e.d. is Het Paleisje niet verantwoordelijk. Het Paleisje kan hiervoor dan ook niet aansprakelijk gesteld worden.

### **Extra opvangdag**

Een extra opvangdag is mogelijk mits de omstandigheden dit toelaten. Een extra opvangdag wordt aangevraagd via onze Paleisje App en in dit systeem goed gekeurd. Een extra dag wordt door ons in rekening gebracht.

### **Kennismaking en Wennen**

Om de overgang van huis naar 'Het Paleisje' zo goed en rustig mogelijk te laten verlopen, hanteren wij een wenperiode. U kunt een eerste afspraak kennismaken met de nieuwe omgeving, groepsruimte en de medewerkers. Er is dan een intake en een wendag. U heeft bij het Paleisje maximaal 2 wendagdelen en dit is als volgt opgebouwd: de eerste keer went het kind een halve dag, waarvan een uur in het bijzijn van een ouder/verzorger. De tweede halve dag went het kind zonder ouder/verzorger. De wenperiode gaat in vanaf twee weken voor de officiële opvangdatum, echter binnen het contract. Deze wendagen zijn kosteloos.

**Communicatie via onze Paleisje app** Voor ieder kind tot 12 maanden wordt een dagboek bijgehouden, dit krijgen de ouders via onze Paleisje app. Zowel de ouders als de pedagogische medewerkers kunnen hierin, het eet- en slaapgedrag, de bijzonderheden en ontwikkelingen van de kinderen noteren. Door aan te geven hoe het kind het vergaat, op het kinderdagverblijf en thuis, wordt gezamenlijk naar een optimale overdracht en wederzijds begrip gestreefd.

Vanaf de eerste verjaardag doen de kinderen mee met het normale ritme van de dag en krijgen ouders de overdracht op een meer algemene manier. Er wordt per dag via de app gecommuniceerd wat de kinderen hebben gedaan als groep. Hierbij worden foto's gedeeld en wordt er aangegeven wat er die dag is gegeten. De meer specifieke aspecten van de dag voor uw kind krijgt u tijdens de dagelijkse overdracht bij het ophalen en kunt u lezen op het bord in de groep.

### **Kinderwagens en Maxi-Cosi's**

Kinderwagens moeten gestald worden in de daarvoor (indien aanwezig) bestemde ruimte. Maxi Cosi's kunnen gestald worden in de daarvoor bestemde opbergkasten (indien aanwezig).

### **Kleding en schoeisel**

De jas en schoenen van uw kind dienen duidelijk herkenbaar te zijn, voorzien van de naam van het kind. U dient zorg te dragen dat er ten minste één stel schone kleertjes in het mandje van uw kindje aanwezig is.

Vanwege de aanbieding van verschillende activiteiten aan het kind, kan het voorkomen dat kleding beschadigt of vuil wordt. De verf- en lijmproducten die wij gebruiken zijn in de meeste gevallen uitwasbaar.

In verband met verstikkingsgevaar voor uw kind en de andere kinderen op de groep, zijn sieraden en kledingstukken waar koordjes rond de hals zitten niet toegestaan.

### **Luiers, voedings- en verzorgingsproducten**

Het Paleisje gebruikt luiers, voedings- en verzorgingsproducten van één bepaald merk. Mocht u hiervan afwijken op uw eigen verzoek of omdat dit op medische gronden is, dan dient u hiervoor zelf zorg te dragen. Het Paleisje is hiervoor niet verantwoordelijk.

### **Maaltijden**

De kinderen krijgen bij Het Paleisje dagelijks vers fruit, een broodmaaltijd, verantwoorde warme maaltijd, dranken en gezonde tussendoortjes.

Het ontbijt dient elk kind thuis te nuttigen, tenzij u de 07.00 uur diensten afneemt en van te voren ontbijt besteld bij de medewerkers van de groep.

### **Mandje**

Elk kind heeft een eigen mandje. Hierin kunnen de persoonlijke dingen worden opgeborgen. Denk hierbij aan schone kleding, knuffels e.d. Het mandje kan ook worden gebruikt om correspondentie te verspreiden. Daarom het verzoek aan de ouder/verzorger om regelmatig in het mandje te kijken!

### **Medicamenten**

Indien uw kind medicamenten toegediend moet krijgen, moet alvorens toediening, door de ouder/verzorger een medicijnverklaring ingevuld en ondertekend worden. Hierin wordt o.a. de manier van toedienen, dosering e.d. vastgelegd.

De medicamenten worden alleen toegediend wanneer deze aangeboden worden in originele verpakking inclusief etiket waarop de naam van het kind vermeld staat (indien op doktersrecept), de gebruiksaanwijzing en correcte houdbaarheidsdatum.

### **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

Een bijzonder punt van aandacht in de kinderopvang is kindermishandeling. 'Het Paleisje' hanteert hiervoor een protocol geënt op landelijke voorschriften.

Een meldcode is verplicht inzake kindermishandeling en huiselijk geweld.

Een melding doen wij uiteraard niet lichtvaardig, want een valse melding kan zeer beschadigend werken tussen allerlei relaties. Het is bepaald geen eenvoudig onderwerp. Indien een beroepskracht signalen hiertoe oppikt overlegt zij met de aandachtsfunctionaris van de vestiging.

Het protocol kindermishandeling is regelmatig een bespreekpunt tijdens een teamoverleg.

### **Ophaalbeleid**

Het Paleisje is van mening dat elk kind beschermd dient te worden. Je moet er immers niet aan denken dat een kind iets overkomt. Het Paleisje heeft om deze reden een ophaalbeleid. Wat houdt dit in?

Ouders/verzorgers dienen een pasfoto in te leveren die gebruikt wordt voor een legitimatiebewijs van Het Paleisje. Bij enige twijfel van de groepsleiding (denk hierbij aan nieuwe medewerkers of invalkrachten) kan hiernaar gevraagd worden.

Het kan voorkomen dat het kind door iemand anders wordt opgehaald. Dit moet vooraf doorgegeven worden aan de groepsleiding. De groepsleiding zal naar naam en bepaalde kenmerken van betrokken persoon vragen en er zal een wachtwoord worden afgesproken. De betrokken persoon dient zich te kunnen legitimeren zodat gegevens geverifieerd kunnen worden.

Kinderen worden dus nooit aan een onbekend persoon meegegeven!

### **Roken**

Bij Het Paleisje zijn we van mening dat roken en kinderen niet samengaan. Het is dan ook verboden in en om het gehele gebouw te roken.

### **Ruilen van opvangdag**

Ruilen is incidenteel toegestaan en uitsluitend met dagen die in dezelfde week vallen. Indien de omstandigheden dit toelaten wordt uw verzoek gehonoreerd.

Ruilen tijdens ziekte of vakantie van uw kind of tijdens de sluitdagen van Het Paleisje is niet toegestaan.



### **Speelgoed van thuis meebrengen**

Bij Het Paleisje is speelgoed in overvloed aanwezig. Om vermissing of beschadiging te voorkomen verzoeken wij de ouder/verzorger geen speelgoed van thuis mee te brengen.

### **Stagiaires**

'Het Paleisje' werkt met stagiaires, we kijken hierbij naar de geldige cao wat betreft de opleidingen voor het aannemen van de stagiaires. Zij krijgen bij ons de mogelijkheid om praktijkervaring op te doen. Dit doen zij onder begeleiding van een van onze vaste pedagogisch medewerkers. De stagiaires worden niet gerekend als volwaardig pedagogisch medewerker, ze zijn boventallig en mogen nooit alleen op de groep staan.

### **Traktaties**

Het Paleisje verzoekt ouders/verzorgers met de keuze voor de traktatie rekening te houden met de uitgangspunten van het voedingsbeleid: zo gezond mogelijk. Er mag derhalve geen snoep en chips getrakteerd worden.

Het moment van trakteren valt altijd samen met het gebruikelijke 'tussendoortje', om zo te voorkomen dat het kind een extra zuurstoot krijgt. Dit 'zuur' tast het tandglazuur aan.

Suggesties voor traktaties:

- krentenbolletje;
- doosje rozijnen;
- fruit – geen druiven,;
- waterijsje (zonder kleurstof en toegevoegde suikers);
- kaas en worst

Indien de traktatie buiten het gezonde beleid valt, zal deze traktatie niet genuttigd worden en in het mandje van het kind gelegd worden, zodat deze mee naar huis kan worden genomen.

### **Voeding van thuis**

Het is niet toegestaan etenswaren van thuis mee te nemen en deze te nuttigen bij Het Paleisje. Dit geldt ook voor het ontbijt.

### **Wijzigen van opvangdagen**

Bij het structureel wijzigen van de opvangdagen, verzoeken wij u dit schriftelijk kenbaar te maken bij het de manager van uw vestiging. Vermeerdering van het aantal dagen kan uiteraard wanneer de omstandigheden dit toelaten. Bij vermindering van de opvangdagen geldt altijd de opzegtermijn.

### **Ziek**

Een ziek kind kan het beste thuis verzorgd worden, omdat het extra zorg en aandacht nodig heeft.

Wanneer uw kind niet naar Het Paleisje kan komen omdat het ziek is, meldt u dit dan vóór 09.30 uur.

U kunt hiervoor het bij u bekende vestigingstelefoonnummer gebruiken.

Wordt uw kind ziek bij het Paleisje dan verwachten wij dat u uw kind zo spoedig mogelijk komt halen en in ieder geval binnen één uur.

Wilt u het ziektebeleid dat u heeft ontvangen goed doorlezen, er staat belangrijke informatie in met betrekking tot bepaalde ziektebeelden die uw kind kan doormaken.

### **SLOTBEPALING**

In situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist de directeur.