



Huisreglement Het Paleisje

2024



Inhoudsopgave

Inleiding	4
Pedagogisch beleid	4
Overige belangrijke protocollen	4
Openingstijden en gesloten dagen	4
Openingstijden kinderopvang	4
Openingstijden buitenschoolse opvang (BSO)	4
Verschillende opvangvormen	4
Kinderopvang (0-4 jaar)	4
Peuter Speel Academie (PSA) (2-4 jaar)	4
Voorschoolse en naschoolse opvang (4-13 jaar)	5
Locaties en aanbod.....	5
Van inschrijving tot plaatsing	5
Inschrijvingsprocedure	5
Plaatsingsovereenkomsten van Het Paleisje	5
Plaatsingsovereenkomst wijzigen of opzeggen	5
Beëindiging door Het Paleisje.....	6
Onmiddellijke beëindiging.....	6
Bij bijzonder zorg behoevende kinderen	6
Automatische beëindiging	6
Flexibiliteit van de plaatsingsovereenkomst	7
Wachtlijst.....	7
Vorrangsregels m.b.t. de plaatsing.....	7
Plaatsing, mentor en intake.....	7
Wenmomenten.....	8
Overgang van kinderopvang naar PSA	8
Wenmomenten bij de BSO	8
Samenvoegen van groepen	8
Extra service in opvangdagen	9
Verlengde opvang kinderopvang.....	9
Extra opvang	9
Vakantieopvang	9
Studiedagen	9

Ruildagen	9
Aanwezigheids- en afwezigheidsafspraken	9
Brengen en halen van uw kind	10
Kinderopvang.....	10
BSO	10
Ophalen door derden	10
Beleid en praktische aanpak voor afmeldingen	10
Afmelden van uw kind:.....	10
Communicatie:	11
Consequenties bij het afmelden:.....	11
Boeteclausule bij te laat ophalen van uw kind.....	11
Boeteclausule:	11
Wet IKK en bezetting.....	11
Wet IKK en Bezetting	12
Kosten en betalingen.....	12
Tarieven en wijzigingen	12
Betalingsvoorwaarden.....	12
Wat gebeurt er als u niet betaalt?.....	12
Veiligheid en gezondheid	13
Veiligheid	13
Protocol bij ziekte	13
Medicatiebeleid.....	13
Uitsluiting van paracetamol.....	13
Veiligheids- en hygiënevoorschriften	14
Privacy	14
Toestemmingen	14
Cameratoezicht.....	14
Voeding en verzorging.....	15
Persoonlijke spullen.....	15
Oudercommunicatie.....	15
Overdracht en bijhouden van ontwikkeling	15
Klachtenprocedure	15
Oudercommissie.....	16

Inleiding

De regels die in dit huisreglement zijn vastgelegd, zijn bedoeld als een leidraad voor een vriendelijke en respectvolle samenwerking tussen ouders/verzorgers, personeel en kinderen. We vragen u vriendelijk om deze regels goed door te nemen en ze te respecteren, zodat we samen een positieve en ondersteunende omgeving kunnen bieden voor de groei en ontwikkeling van ieder kind dat aan onze zorg is toevertrouwd.

Dit huisreglement is van toepassing op alle vestigingen van Het Paleisje en vormt een aanvulling op de landelijke Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang. Bij het ontvangen van de plaatsingsovereenkomst wordt u geïnformeerd over ons huisreglement en bij ondertekening stemt u in met de regels ervan.

Pedagogisch beleid

Ons pedagogisch beleid is de basis van ons dagelijkse werk en biedt richtlijnen voor de omgang met kinderen, het stimuleren van hun ontwikkeling en het waarborgen van hun welzijn. Voor elke locatie hebben wij een apart pedagogisch beleid opgesteld, dat u te allen tijde kunt inzien via onze website en het ouderportaal. Hierdoor kunt u zich goed informeren over de manier waarop wij met uw kind(eren) werken en wat zij van ons kunnen verwachten.

Overige belangrijke protocollen

Door transparant te zijn over ons beleid en onze protocollen streven wij ernaar u te betrekken bij onze werkwijze en te verzekeren dat u zich vertrouwd en gerust voelt met de opvang van uw kind bij Het Paleisje. Onze protocollen en bijbehorende werkwijzers zijn beschikbaar op onze website en in de ouderapp.

Openingstijden en gesloten dagen

Openingstijden kinderopvang

De kinderopvanglocaties van Het Paleisje zijn 51 weken per jaar geopend, van maandag tot en met vrijdag, tussen 07.30 uur en 18.30 uur, met uitzondering van feestdagen volgens de cao kinderopvang. Tijdens de week tussen kerst en oud & nieuw zijn alle locaties van Het Paleisje gesloten. Verlengde opvang voor de kinderopvang is beschikbaar van 07.00 uur tot 07.30 uur en van 18.30 uur tot 19.00 uur tegen extra kosten. U kunt deze verlengde opvang zowel standaard op de plaatsingsovereenkomst als sporadisch aanvragen.

Openingstijden buitenschoolse opvang (BSO)

De buitenschoolse opvang (BSO) van Het Paleisje is ook gesloten tussen kerst en oud & nieuw, en daarom 51 weken per jaar geopend van maandag tot en met vrijdag tussen 07.00 uur en 19.00 uur, met uitzondering van feestdagen volgens de cao-kinderopvang.

Verschillende opvangvormen

Kinderopvang (0-4 jaar)

Onze kinderopvang biedt een veilige en stimulerende omgeving voor kinderen van 0 tot 4 jaar. Omdat kinderen veelal vanaf hun tweede verjaardag kunnen doorstromen naar één van onze peutergroepen, zitten er in de praktijk vooral kinderen van 0 tot 2 jaar op de kinderopvanggroepen. Hier kunnen ze genieten van de zorg en aandacht die nodig is in de eerste levensjaren. Onze gekwalificeerde medewerkers zorgen voor een warm en liefdevol klimaat waarin de allerkleinsten zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Peuter Speel Academie (PSA) (2-4 jaar)

De Peuter Speel Academie is speciaal ontworpen en ingericht voor kinderen van 2 tot 4 jaar. Hier worden de kinderen spelenderwijs voorbereid op de basisschool. We bieden gerichte activiteiten aan die aansluiten bij hun ontwikkelingsfase en die bijdragen aan hun cognitieve, sociale en motorische vaardigheden. Onze programma's zijn erop gericht om de natuurlijke nieuwsgierigheid van peuters te stimuleren en hun aandacht voor leren aan te wakkeren.

Voorschoolse en naschoolse opvang (4-13 jaar)

Voor schoolgaande kinderen bieden wij voorschoolse en naschoolse opvang. Dit geeft ouders/verzorgers de flexibiliteit om hun kinderen voor en na schooltijd in een veilige en vertrouwde omgeving te laten opvangen. Tijdens de voorschoolse opvang kunnen kinderen rustig opstarten met een ontbijt en rustige activiteiten. De naschoolse opvang biedt een scala aan activiteiten, van huiswerkbegeleiding tot sport en spel, zodat kinderen hun dag op een leuke en nuttige manier kunnen afsluiten.

Locaties en aanbod

Het aanbod van de verschillende opvangvormen kan per locatie verschillen. Voor een overzicht van welke opvangvormen op welke locaties worden aangeboden, kunt u terecht op onze website. Hier vindt u alle benodigde informatie om een passende keuze te maken voor uw kind.

Van inschrijving tot plaatsing

Inschrijvingsprocedure

U kunt uw kind inschrijven via onze website: www.hetpaleisje.nl. Zodra uw inschrijving is voltooid, wordt deze doorgestuurd naar de betreffende locatie. U ontvangt binnen 5 werkdagen een reactie op uw aanvraag. Kinderen van 0 tot 4 jaar kunnen geplaatst worden op onze kinderopvanggroepen en kinderen van 4 tot 13 jaar kunnen geplaatst worden op onze BSO-groepen.

Elke plaatsing wordt gedaan volgens de voorwaarden en condities zoals vastgelegd in de plaatsingsovereenkomst tussen beide partijen, inclusief de bijgevoegde protocollen met richtlijnen van Het Paleisje.

NB: Uw kind dient minimaal 8 weken oud te zijn op het moment dat de eerste opvangdag plaatsvindt. Ook kunt u geen plek bij Het Paleisje reserveren voor een datum die meer dan 9 maanden in de toekomst ligt. We plannen alleen voor perioden tot maximaal 9 maanden vooruit.

Plaatsingsovereenkomsten van Het Paleisje

Bij onze **kinderopvang** bieden wij twee soorten plaatsingsovereenkomsten aan:

- 51-weeken contract: dit contract omvat opvang gedurende 51 weken per jaar. Uw kind komt elke week naar de opvang, met uitzondering van de week tussen kerst en oud & nieuw, wanneer Het Paleisje gesloten is.
- 40-weeken contract: bij dit contract komt uw kind gedurende 40 weken per jaar naar de opvang. Dit zijn de reguliere schoolweken, met uitzondering van de reguliere schoolvakanties.

Bij onze **BSO** bieden wij drie verschillende plaatsingsovereenkomsten aan:

- 51-weeken contract: kinderen komen gedurende 51 weken per jaar naar de BSO, inclusief alle schoolvakanties, met uitzondering van de week tussen kerst en oud & nieuw, wanneer Het Paleisje gesloten is.
- 40-weeken contract: kinderen komen gedurende 40 schoolweken per jaar naar de BSO, met uitzondering van de reguliere schoolvakanties.
- Vakantiepakket: dit pakket biedt flexibiliteit in vakantiedagen. Ouders/verzorgers kunnen vakantiedagen inkopen en naar eigen wens, op basis van beschikbaarheid, inzetten.

De keuze voor het type plaatsingsovereenkomst kan worden afgestemd op uw specifieke behoeften en voorkeuren.

Plaatsingsovereenkomst wijzigen of opzeggen

De overeenkomst kan door beide partijen na de ingangsdatum worden beëindigd met een opzegtermijn van één maand. De opzegging dient uitsluitend schriftelijk (brief of e-mail) te gebeuren. De beëindigingsdatum wordt bepaald door de ontvangstdatum van de opzegging, niet de verzenddatum.

Indien de mate van opvang verandert, bijvoorbeeld omdat u meer dagen opvang nodig hebt, moet er een nieuwe overeenkomst worden afgesloten. Ook als u het aantal dagen of dagdelen waarop uw kind wordt opgevangen wilt verminderen, beschouwen wij dit als een nieuwe aanvraag. Dit betekent dat u rekening moet houden met de opzegtermijn van uw huidige overeenkomst.

Per kalenderjaar heeft u de mogelijkheid om maximaal twee keer een aanpassing te doen in uw overeenkomst met Het Paleisje. Deze wijziging kunt u aanvragen via de mail. Het beëindigen van de overeenkomst valt niet onder deze mogelijkheid.

Beëindiging door Het Paleisje

Onmiddellijke beëindiging

Zie hiervoor het hoofdstuk 'Kosten en betalingen' op pagina 12 van dit huisreglement.

Bij het niet nakomen van de betalingsverplichting is het mogelijk dat wij genoodzaakt zijn het opvangcontract onmiddellijk te beëindigen.

Bij bijzonder zorg behoevende kinderen

Wanneer er belangrijke ('zwaarwegende') redenen zijn, zowel op gedragsmatig als medisch vlak, waarbij de zorgbehoefte van een kind de zorg voor andere kinderen in gevaar brengt, kunnen wij genoodzaakt zijn het opvangcontract te beëindigen. Voordat we overgaan tot een dergelijke beëindiging, hanteren wij strikt de volgende stappen:

Waarschuwing

Ouders/verzorgers worden tijdig geïnformeerd over het gedrag van hun kind en de mogelijke gevolgen als dit gedrag niet verbetert. Alleen in uitzonderlijke gevallen, waar dit niet redelijkerwijs van ons verwacht kan worden, wordt deze stap overgeslagen.

Communicatie met ouders/verzorgers

Wij zorgen ervoor dat u op de hoogte blijft van het gedrag van uw kind. Dit betekent dat wij regelmatig contact met u onderhouden, zowel bij verbeteringen als bij problemen. Gebrekkige communicatie, waarbij u niet volledig of tijdig wordt geïnformeerd, kan leiden tot misverstanden. Daarom streven wij ernaar altijd helder en volledig te zijn in onze communicatie.

We vermijden ook het uitblijven van formele waarschuwingen. Dit houdt in dat u schriftelijk geïnformeerd wordt over zorgwekkend gedrag en de mogelijke consequenties als er geen verbetering optreedt. Op deze manier krijgt u de kans om in te grijpen voordat de situatie escaleert.

Mocht het gedrag van uw kind dusdanig afwijken dat het de zorg voor andere kinderen in gevaar brengt, dan zullen wij u via formele communicatie informeren over de situatie en de verdere te nemen stappen, waaronder in het uiterste geval de beëindiging van het opvangcontract.

Toepassen van zorgprotocollen

Wij hanteren zorgprotocollen om de situatie te beheersen en de communicatie met ouders/verzorgers te verbeteren.

Zoeken naar alternatieve oplossingen

Volgens artikel 11 lid 3 van de Algemene Voorwaarden, spannen wij ons voldoende in om alternatieve oplossingen te vinden. We onderzoeken grondig of er een redelijk alternatief voor de opvang beschikbaar is en of er nog extra mogelijkheden zijn ter oplossing van het probleem.

Door deze stappen zorgvuldig te volgen, waarborgen wij een eerlijke en transparante behandeling van zorgbehoevende kinderen en hun ouders/verzorgers binnen onze opvang.

Automatische beëindiging

De plaatsingsovereenkomst eindigt in de volgende gevallen automatisch:

- Wanneer uw kind de leeftijd van 4 jaar bereikt (voor het KDV)
- Wanneer uw kind de leeftijd van 13 jaar bereikt (voor de BSO)
- Wanneer uw kind overlijdt.

In alle andere gevallen geldt een opzegtermijn van één maand.

Beleid bij personeelstekort en afmelding van kinderen

Bij Het Paleisje zetten wij ons te allen tijde in om de continuïteit en kwaliteit van de opvang te waarborgen, ook bij onvoorziene omstandigheden zoals personeelstekort. In dergelijke situaties doen wij er alles aan om dit intern op te lossen, bijvoorbeeld door het inzetten van vervangend personeel of het verplaatsen van kinderen naar een andere (koppel en/of stam) groep.

Afmelding van kinderen

Als het, ondanks onze inspanningen, niet lukt om te voldoen aan de wettelijke regels voor het aantal kinderen per pedagogisch medewerker, kan het voorkomen dat we uw kind moeten afmelden voor de opvang. We doen ons best om u zo snel mogelijk te informeren als we geen opvang kunnen bieden. Bij onverwachte situaties of calamiteiten kan het echter gebeuren dat we dit pas op de dag zelf laten weten. Alle uren waarin de opvang niet beschikbaar was, worden gecompenseerd.

Geen compensatie voor overige kosten

Kosten die voortvloeien uit deze afmelding, zoals het opnemen van verlof door ouders/verzorgers of andere persoonlijke regelingen, worden echter niet door Het Paleisje gecompenseerd.

Flexibiliteit van de plaatsingsovereenkomst

Zoals u hierboven heeft kunnen lezen, eindigt de plaatsingsovereenkomst die u afsluit bij Het Paleisje automatisch op het moment dat uw kind 4 of 13 jaar wordt, tenzij de overeenkomst eerder wordt beëindigd, bijvoorbeeld bij overlijden van het kind. Echter, begrijpen wij dat u wellicht behoefte kunt hebben aan extra opvang voor uw kind, bijvoorbeeld in geval van een tussenliggende vakantie, voordat hij of zij naar de basisschool gaat. Bij Het Paleisje bieden wij daarom de mogelijkheid om uw kind wat langer op de opvang te houden.

Deze flexibiliteit zorgt ervoor dat u uw vakantieplanning niet hoeft aan te passen en uw kind de tijd krijgt om nog even te genieten van de vertrouwde omgeving bij Het Paleisje. Dit biedt een geruststellende oplossing, zowel voor u als voor uw kind, zodat de overgang naar school zo soepel mogelijk verloopt.

Wachtlijst

Wanneer er sprake is van een wachtlijst wordt de aanvraag behandeld aan de hand van de datum van binnenkomst, de leeftijd van het kind en de samenstelling van de groep. Omdat we te maken hebben met drukke en minder drukke dagen is plaatsing vaak eerder mogelijk door flexibel qua dagen te zijn of geen voorkeur voor een specifieke locatie te hebben.

Er verandert regelmatig iets in de bezetting van de groepen, doordat kinderen verhuizen of ouders minder gaan werken. We kunnen hierover echter geen voorspellingen doen. Staat u op de wachtlijst dan proberen wij u regelmatig per e-mail een update te geven. U bent altijd vrij om contact met ons op te nemen over de huidige stand van zaken.

Voorrangsregels m.b.t. de plaatsing

Bij Het Paleisje hanteren wij doorgaans het principe dat inschrijvingen op volgorde van binnenkomst worden behandeld. Echter, in bepaalde situaties geven wij voorrang aan specifieke inschrijvingen:

- Bestaande klanten krijgen voorrang bij: aanmelding van broertjes/zusjes en/of wijziging of uitbreiding van dagen;
- Bestaande klanten krijgen voorrang bij: doorstroom naar de volgende groep (PSA en BSO);
- Nieuwe inschrijvingen waarbij de woonplaats hetzelfde is als waar Het Paleisje is gevestigd;
- Kinderen met een sociaal medische indicatie, zoals bedoeld in de Wet Kinderopvang en/of waarvoor een speciale financieringsregeling is overeengekomen;
- Passieve wachtlijst: ouders kunnen met behoud van de inschrijfdatum hun aanvraag (de)activeren;
- Weigering aanbod: ouders die een plaatsingsaanbod afslaan omdat het niet overeenkomt met de wensen van aanvraag, blijven desgewenst op de wachtlijst staan;
- Kinderen die geplaatst moeten worden als gevolg van afspraken met Veilig Thuis of jeugdhulpverlening krijgen voorrang. Dit geldt specifiek voor kinderen die thuis te maken hebben met kindermishandeling of huiselijk geweld.

Plaatsing KDV

Na inschrijving wordt uw kind geplaatst in een zogenaamde stamgroep. Dit is de vaste groep waarin uw kind wordt opgevangen. Binnen de stamgroep werken voornamelijk vaste pedagogisch medewerkers. Eén van deze medewerkers wordt aangesteld als mentor van uw kind.

Tweede stamgroep

Wij streven ernaar om kinderen op hun vaste opvangdagen op slechts één groep te plaatsen. Echter, in sommige situaties, kunnen wij u aanbieden om de opvang van uw kind tijdelijk over twee stamgroepen te verdelen.

We maken alleen in de volgende gevallen gebruik van een tweede stamgroep:

- Indien u een extra opvangdag op contract wilt en er (nog) geen plek is op de eigen groep;
- Indien uw kind op het KDV zit en overgaat naar de PSA, maar er nog niet op alle opvangdagen plek is op de PSA;
- Indien u uw kind inschrijft op dagen dat er niet op slechts één groep plek is.

Plaatsing BSO

Na inschrijving wordt uw kind geplaatst in een zogenaamde basisgroep. Dit is de vaste groep waarin uw kind wordt opgevangen. Binnen de basisgroep werken voornamelijk vaste pedagogisch medewerkers. Eén van deze medewerkers wordt aangesteld als mentor van uw kind.

Rol van de mentor

Tijdens het intakegesprek krijgt u te horen wie de mentor van uw kind is. Dit is één van de vaste gezichten van de groep van uw kind. De mentor volgt de ontwikkeling van uw kind nauwgezet en fungeert als uw aanspreekpunt bij vragen en/of opmerkingen. U kunt altijd contact opnemen met de mentor of een afspraak maken voor overleg. De mentor zorgt ervoor dat alle andere pedagogisch medewerkers op de hoogte zijn van afspraken die zijn gemaakt rondom de verzorging van uw kind.

Intakegesprek

Het intakegesprek wordt verzorgd door de mentor van uw kind. Bij afwezigheid van de mentor zal een andere pedagogisch medewerker van de stam/basisgroep het gesprek overnemen. Tijdens de intake maakt u kennis met de groep en de pedagogisch medewerkers. U kunt al uw wensen met betrekking tot de opvang van uw kind, zoals voeding en slapen, aan de mentor doorgeven. De mentor noteert deze wensen, zodat de pedagogisch medewerkers hier rekening mee kunnen houden.

Deze aanpak zorgt ervoor dat uw kind de best mogelijke zorg en begeleiding krijgt in een vertrouwde omgeving.

Wenmomenten

Om de overstap van thuis naar de kinderopvang voor zowel uw kind als voor u als ouder/verzorger zo prettig mogelijk te maken, mag uw kind twee keer bij ons komen wennen voordat de reguliere opvang start. Voor de wenmomenten worden de volgende tijden gehanteerd: Ochtenddeel van 09.00 – 12:00 uur en middagdeel van 13.00 – 16:00 uur.

Eerste wenmoment: Bij het eerste wenmoment mag u maximaal 30 minuten op de groep blijven om zowel de pedagogisch medewerkers als de groep te leren kennen.

Tweede wenmoment: Dit tweede wenmoment biedt uw kind de gelegenheid om de groep verder te verkennen en te wennen aan de nieuwe omgeving.

De wenperiode start vanaf één maand voor de officiële opvangdatum. Wendagen vallen binnen het contract en zijn kosteloos.

Overgang van kinderopvang naar PSA

Wanneer uw kind overgaat van de kinderopvanggroep naar de PSA, wordt er één wenmoment ingepland. Uw kind mag dan een dagdeel meelopen met de nieuwe groep. Dit wenmoment wordt ingepland zodra uw kind minimaal 2 jaar is en het bekend is wanneer uw kind naar de PSA gaat.

Wenmomenten bij de BSO

Als uw kind naar de BSO van Het Paleisje gaat, wordt er ook een wenmoment afgesproken. Tijdens dit wenmoment kan uw kind een paar uur komen wennen, zodat het de medewerkers en de andere kinderen van de groep kan leren kennen.

Samenvoegen van groepen

Het kan voorkomen dat groepen samenvoegen. Dit gebeurt bijvoorbeeld aan de randen van de dag, op (standaard) rustige dagen en/of vakantiedagen.

Extra service in opvangdagen

Verlengde opvang kinderopvang

Wij bieden u de mogelijkheid tot verlengde opvang voor uw kinderen, welke digitaal aan te vragen is via de ouderapp. Deze verlengde opvang is beschikbaar van 07:00 tot 07:30 uur in de ochtend en van 18:30 tot 19:00 uur in de avond. Dit biedt extra flexibiliteit voor ouders/verzorgers met vroege of late werktijden. Voor deze service worden extra kosten in rekening gebracht.

Extra opvang

U kunt extra opvang digitaal aanvragen en goedkeuring krijgen via onze ouderapp. We beoordelen of de aanvraag voldoet aan onze kwaliteitsnormen en de wettelijke vereisten voordat we deze goedkeuren. De kosten voor extra opvang worden toegevoegd aan uw factuur.

Extra opvang annuleren

Als u betaalde extra opvang heeft aangevraagd en deze dag wilt annuleren, kunt u dit kosteloos doen als u minstens 48 uur van tevoren annuleert. Mocht u te laat zijn met het afmelden, dan zullen de kosten voor de aangevraagde dag doorberekend worden op de eerstvolgende factuur.

Vakantieopvang

Bij Het Paleisje hanteren we de officiële schoolvakanties zoals vastgesteld door de Rijksoverheid. Dit omvat onder andere de zomervakantie, herfstvakantie, kerstvakantie, voorjaarsvakantie en meivakantie, volgens de data die zijn vastgesteld door de onderwijsinstellingen. In de meivakantie bieden wij standaard twee weken vakantieopvang aan.

Tijdens de kerstperiode zijn we gesloten voor één week tussen kerst en oud & nieuw.

Studiedagen

Tijdens studiedagen van de school van uw kind kunt u extra opvanguren inkopen. De opvangaanvraag voor de studiedag wordt goedgekeurd op basis van voldoende belangstelling en wanneer deze minimaal 48 uur van tevoren is aangevraagd.

Ruildagen

Als extra service bieden wij de optie om een dag te ruilen. Belangrijk om te weten is dat de periode voor het ruilen 7 dagen voor en 7 dagen na de gemelde afwezigheidsdatum ligt. Een verzoek voor een ruildag dient minimaal 48 uur van tevoren te worden ingediend. Het is niet mogelijk om vakantie- en ziekte-dagen te ruilen. Voor de BSO kunnen schooldagen niet worden geruild voor vakantie-dagen en omgekeerd.

Ruilverzoeken worden op zijn vroegst twee weken voor de gewenste datum in behandeling genomen. U ontvangt hierover een melding via de ouderapp. De goedkeuring van ruildagen hangt af van de beschikbare capaciteit op de groep.

Ruildag annuleren

Een ruildag mag kosteloos worden geannuleerd. Als u besluit om de ruildag 48 uur van tevoren te annuleren, kunt u nog een aanvraag indienen voor een nieuwe ruildag. Deze nieuwe ruildag moet echter ook binnen een periode van 7 dagen voor of na de oorspronkelijk afgemelde dag vallen. Een ruildag kan niet voor een ruildag worden ingezet. Indien de groeps capaciteit het toelaat, kan deze nieuwe aanvraag worden goedgekeurd. Als de aanvraag niet opnieuw kan worden goedgekeurd, verliest u de ruildag.

Aanwezigheids- en afwezigheidsafspraken

Brengen en halen van uw kind

Wanneer u uw kind brengt, staat er een pedagogisch medewerker op de groep om uw kind te ontvangen. Sommige kinderen hebben weinig moeite met afscheid nemen en gaan direct spelen op de groep. Kinderen die wel moeite hebben met het afscheid, krijgen extra aandacht van de pedagogisch medewerker, zodat ze zich sneller op hun gemak kunnen gaan voelen. Wij begrijpen dat een lastig afscheid ook voor u niet fijn is. U kunt daarom altijd even naar de groep bellen, zodat u kunt vragen hoe het met uw kind gaat. Aan het einde van de dag krijgt u een overdracht van de pedagogisch medewerkers. Zij vertellen u de belangrijke informatie rondom de verzorging en het welbevinden van uw kind. Zolang u bij het brengen en halen van hun kind(eren) aanwezig bent op Het Paleisje bent u als ouder/verzorger zelf verantwoordelijk voor uw kind(eren).

Kinderopvang

Voor de KDV-groepen geldt dat u uw kind(eren) 's ochtends van 07:30 uur tot 09:30 uur kunt brengen. Bij de PSA kunt u uw kind(eren) brengen van 07:30 uur tot 09:15 uur. Mocht u alleen gebruikmaken van middagopvang, dan kunt u uw kind(eren) brengen tussen 13:00 uur en 13:15 uur. Voor alle groepen geldt dat u uw kind(eren) kunt ophalen vanaf 16:30 uur. Uiteraard is het, na overleg en binnen onze openingstijden, mogelijk om uw kind(eren) op een ander tijdstip te brengen of te halen. Mocht u alleen gebruikmaken van de ochtendopvang, dan kunt u uw kind(eren) ophalen tussen 12:45 uur en 13:00 uur.

BSO

Als uw kind gebruik maakt van onze voorschoolse opvang (VSO), kunt u uw kind vanaf 07.00 uur bij ons brengen. Wij zorgen ervoor dat uw kind op tijd op school komt. Voor de naschoolse opvang (NSO) halen wij uw kind op tijd uit school en zorgen ervoor dat uw kind veilig bij ons op de BSO arriveert. Tijdens schoolvakanties en eventuele studiedagen is de BSO geopend van 07.00 uur tot 19.00 uur. Wij verwachten dat de kinderen op deze dagen vóór 09.30 uur bij ons aanwezig zijn, zodat wij ons dagprogramma kunnen starten. Als er tijdens een vakantie of studiedag een uitstapje gepland staat en we op een specifiek tijdstip willen vertrekken, zullen onze pedagogisch medewerkers u hierover informeren.

Ophalen door derden

Als uw kind door iemand anders dan uzelf wordt opgehaald, verzoeken wij u vriendelijk om dit altijd aan te geven. We hebben dan graag de naam en een beschrijving van de persoon die uw kind komt ophalen. Bovendien wordt er een afgesproken wachtwoord vastgesteld, dat de persoon moet vermelden bij het ophalen van uw kind. Deze maatregelen zijn van essentieel belang voor de veiligheid van uw kind en om er zeker van te zijn dat we uw kind aan de juiste persoon meegeven. Degene die uw kind komt ophalen, dient altijd een geldig identiteitsbewijs bij zich te hebben. Dit stelt ons in staat om, indien nodig, te controleren of de persoon daadwerkelijk degene is die hij/zij beweert te zijn.

In bepaalde situaties kan het handig zijn dat een broer of zus het kind komt ophalen. Voor de kinderopvang geldt dat de persoon die het kind ophaalt niet jonger mag zijn dan 16 jaar. Voor de BSO geldt een minimumleeftijd van 13 jaar.

Beleid en praktische aanpak voor afmeldingen

Het Paleisje biedt diensten volgens de overeengekomen contracten. U betaalt voor een gegarandeerde plek en wij doen ons best om aan de verplichtingen te voldoen, binnen de grenzen van ons beleid en de wettelijke vereisten. Om de kwaliteit van de opvang en een efficiënte inzet van medewerkers te waarborgen, hanteren wij de volgende regels en richtlijnen met betrekking tot het afmelden van kinderen:

Afmelden van uw kind voor het KDV:

- U dient uw kind uiterlijk om 09.00 uur af te melden indien uw kind die dag niet naar de opvang komt.

Afmelden van uw kind voor de BSO:

- Voor VSO: Meld uw kind af vóór 07.30 uur.
- Voor NSO op schooldagen: Meld uw kind af vóór 11.00 uur.
- Voor opvang tijdens vakantiedagen: Meld uw kind af vóór 09.00 uur.
- Indien uw kind ziek is geworden op school, vernemen wij dit z.s.m.

Afmeldingen kunnen telefonisch of via de daarvoor bestemde ouderapp worden doorgegeven.

Communicatie:

- Mocht uw kind nog niet aanwezig zijn op het KDV rond 09.00 uur of op de VSO voordat wij de kinderen naar school brengen en hebben wij niets van u vernomen, dan zullen wij zelf proberen om met u in contact te komen;
- Wij zullen de procedure voor tijdige afmelding regelmatig communiceren via onze maandelijkse nieuwsbrief. Op deze manier wordt u eraan herinnerd en heeft u altijd een hulpmiddel om dit niet te vergeten.

Consequenties bij het niet afmelden:

- Mochten wij contact met u krijgen en geeft u aan dat uw kind alsnog naar de opvang komt, dan houden wij hier uiteraard rekening mee;
- Indien wij geen contact met u krijgen, zullen wij u op de hoogte stellen via ons ouderportaal met betrekking tot de situatie. In het geval dat uw kind afwezig is, kan dit resulteren in een beschikbare medewerker die elders kan worden ingezet om eventuele tekorten op te vangen. Wij houden ons strikt aan de wettelijke eisen voor opvangratio's. Dit betekent dat we soms niet in staat zijn om uw kind op te vangen op de eigen stam/basisgroep als het zonder tijdige afmelding onverwachts alsnog arriveert. In dit geval wordt er gekeken of uw kind op een andere groep kan worden opgevangen of worden het aantal uur opvang dat uw kind nog zou moeten krijgen aan u gecompenseerd;
- Bij herhaaldelijk niet afmelden zal de leidinggevende van de locatie een gesprek met u inplannen om de situatie te bespreken en mogelijke oplossingen te verkennen die het afmeldingsproces kunnen verbeteren en de continuïteit van de opvang kunnen waarborgen.

Regels omtrent van tevoren afwezig melden

Mocht u de afmelding willen terugdraaien, dan kan dit tot 48 uur van tevoren. Indien u uw kind toch naar de opvang brengt op een afwezig gemelde dag, zullen wij kijken of uw kind nog in de eigen stamgroep terecht kan. Als dit vanwege de groepsratio niet mogelijk is, zullen we uw kind onderbrengen in een andere stam/basisgroep binnen de opvang als dit mogelijk is. Mocht hier de mogelijkheid niet toe zijn, dan zullen wij de niet afgenomen opvang compenseren.

Boeteclausule bij te laat ophalen van uw kind

Het is van groot belang dat uw kind(eren) binnen de vastgestelde openingstijden van Het Paleisje worden opgehaald. Dit draagt bij aan een soepel verloop van onze diensten en het behoud van kwaliteit.

Indien u onverhoopt niet in staat bent om op tijd te arriveren voor het ophalen, verzoeken wij u vriendelijk om ons vooraf te informeren. Op die manier kunnen we samen zorgen voor een prettige en efficiënte gang van zaken.

Wij willen u erop wijzen dat herhaaldelijk te laat ophalen kan leiden tot toepassing van ons boetebeleid. We begrijpen dat zich onvoorziene situaties kunnen voordoen, maar consistent te laat ophalen kan een verstoring veroorzaken in de rust en planning van onze kinderopvang.

Om dit te voorkomen, raden wij u aan ons verlengde opvang pakket te overwegen. Dit biedt niet alleen flexibiliteit voor u als ouder/verzorger, maar verzekert ook dat uw kind altijd binnen onze ruimere tijden wordt opgevangen.

Boeteclausule:

Ophalen na 18.30 uur (bij de BSO, verlengde of flexibele opvang, indien tot 19.00 uur opvang is geboekt, na 19.00 uur):

1e keer: De ouder/verzorger krijgt een waarschuwing.

2e keer:

- Te laat tussen 5-30 minuten: € 25,-
- Te laat tussen 30-60 minuten: € 50,-
- Te laat 60 minuten of langer: € 75,-

Als u voor de derde keer te laat komt, kan dit leiden tot een gesprek met de leidinggevende. Tijdens dit gesprek worden afspraken met u gemaakt. Houdt u zich niet aan deze afspraken, dan zijn wij genooddacht over te gaan tot directe ontbinding van de plaatsingsovereenkomst. We vragen uw begrip voor het belang van het strikt naleven van de afgesproken ophaalmomenten, zodat we de efficiënte werking van onze opvang kunnen waarborgen.

Wet IKK en bezetting

Wet IKK en Bezetting

Bij het inzetten van personeel houden wij ons strikt aan de regels zoals gesteld in de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (IKK). Dit betekent dat wij altijd zorgen voor een juiste verhouding tussen het aantal kinderen en het aantal pedagogisch medewerkers. Het rooster wordt zodanig opgesteld dat er te allen tijde voldoende gekwalificeerd personeel aanwezig is om een veilige en kwalitatief hoogwaardige opvang te garanderen. We houden rekening met de specifieke behoeften van de kinderen en de eisen die aan de opvang worden gesteld.

Kosten en betalingen

Tarieven en wijzigingen

De actuele tarieven voor onze kinderopvang zijn te vinden op onze website. In principe passen wij jaarlijks onze tarieven aan, gebaseerd op factoren zoals inflatie, personeelskosten en andere operationele kosten. Met deze aanpassingen houden wij zoveel mogelijk rekening met veranderingen in overheidsbeleid en de kinderopvangtoeslag, die vaak jaarlijks door de belastingdienst wordt verhoogd.

Voordat de nieuwe tarieven definitief worden vastgesteld, leggen wij deze altijd eerst ter advisering voor aan de oudercommissie. Op deze manier zorgen wij ervoor dat de belangen van alle ouders/verzorgers worden meegenomen in de besluitvorming.

Betalingsvoorwaarden

- Tijdens vakanties, ziekte van uw kind of wanneer Het Paleisje gesloten is vanwege algemeen erkende feestdagen, zoals vastgelegd in de cao kinderopvang, blijft het afgesproken factuurbedrag verschuldigd volgens de overeenkomst met Het Paleisje.
- Betaling kan plaatsvinden via automatische incasso of door het bedrag handmatig over te maken. Facturen worden halverwege de maand, voorafgaand aan de maand waarop ze betrekking hebben, via de ouderapp verstuurd en zijn uitsluitend in de ouderapp te bekijken.
- De factuurdatum is doorgaans de 15e van de maand, met een betalingstermijn van 14 dagen. Automatische incasso's vinden doorgaans plaats op de 26e van de maand.
- Voor het starten van een automatische incasso dient u eerst een machtiging te ondertekenen.
- Het te incasseren factuurbedrag zal bestaan uit één of meer van de volgende componenten:
 - Vooruitbetaling van de vaste dagdelen van de volgende maand;
 - Vooruitbetaling van de vooraf ingekochte vakantie-uren;
 - Nabetaaling van de extra afgenomen dagdelen van de vorige maand;
 - Nabetaaling van de extra afgenomen vakantie-uren van de vorige maand.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Indien een automatische incasso wordt geweigerd, zal er telefonisch of via de e-mail contact met u worden opgenomen door de administratie van Het Paleisje.

Het Paleisje is bevoegd een eventuele vordering op u uit handen te geven en de kosten daarvan volledig op u te verhalen. Dit betekent dat we het recht behouden om de overeenkomst na te komen of te ontbinden, met of zonder volledige compensatie voor eventuele schade.

Als de betaling niet op tijd wordt ontvangen, wordt het volledige factuurbedrag en alle andere openstaande bedragen direct opeisbaar voor Het Paleisje. In dat geval behoudt Het Paleisje zich het recht voor om alle nog niet uitgevoerde overeenkomsten te ontbinden middels een schriftelijke verklaring, of haar verplichtingen op te schorten, zonder tussenkomst van de rechter. Deze acties doen geen afbreuk aan andere rechten van Het Paleisje, inclusief het recht op schadevergoeding.

Veiligheid en gezondheid

Veiligheid

Elke locatie van Het Paleisje heeft een evacuatieplan. Er is dagelijks minimaal één bedrijfshulpverlener aanwezig en gedurende heel de dag, inclusief tijdens opening en sluiting, is er altijd minstens één medewerker met een kinder-EHBO-certificaat aanwezig. Op alle locaties worden voortdurend risico-inventarisaties uitgevoerd met behulp van de risicomonitor, om potentiële risico's te identificeren en preventieve maatregelen te nemen op het gebied van veiligheid en gezondheid. Het overkoepelende veiligheids- en gezondheidsbeleid is te vinden op onze website en in de ouderapp.

Protocol bij ziekte

Een ziek kind heeft speciale zorg en extra aandacht nodig. Onze kinderopvang is hier niet op ingesteld en kan deze extra zorg niet bieden. Als uw kind ziek wordt tijdens de opvang, nemen we altijd contact met u op. Als uw kind verhoging heeft informeren we u over het welzijn van uw kind en adviseren we mogelijk om uw kind op te halen. Bij koorts moet uw kind binnen een uur worden opgehaald. Soms voelt een kind zich erg ziek, zelfs zonder koorts. Ook op zulke momenten kunnen de pedagogisch medewerkers u vertellen dat uw kind opgehaald moet worden. Het Paleisje adviseert ten eerste om uw kind volgens het vaccinatieprogramma van de Rijksoverheid te laten vaccineren. Echter, kinderen die niet zijn gevaccineerd, zullen niet worden geweigerd.

Als uw kind tijdens de opvang medicatie moet innemen, zullen we samen met u bespreken of dit binnen ons beleid past. Bij toediening vragen we u om een medicijnverklaring te ondertekenen, deze u kunt vinden in de bijlage van dit document.

Kinderen kunnen niet naar de opvang komen of moeten worden opgehaald als:

- Uw kind te ziek is om deel te nemen aan het dagprogramma;
- De verzorging te intensief is voor pedagogisch medewerkers;
- Uw kind naar de opvang wordt gebracht met een toegediende zetpil;
- De gezondheid van andere kinderen in gevaar is. We volgen in geval van infectiegevaar de richtlijnen van de GGD.

Wanneer uw kind ziek is en niet kan komen, verzoeken wij u ons hiervan op de hoogte te stellen. Dit kan telefonisch of via de ouderapp. Indien uw kind een besmettelijke ziekte heeft opgelopen, horen wij dit graag, zodat wij andere ouders/verzorgers kunnen informeren over mogelijke besmettingsrisico's.

Medicatiebeleid

Bij Het Paleisje nemen wij de gezondheid en veiligheid van de kinderen zeer serieus. Daarom hebben wij duidelijke richtlijnen voor het toedienen van medicatie:

Voorgeschreven medicatie: Wij kunnen medicatie, zoals antibiotica, die is meegegeven door de huisarts, toedienen aan uw kind. Het is van cruciaal belang dat deze medicatie in de oorspronkelijke verpakking zit en voorzien is van een medisch advies van de huisarts.

Medicijnen formulier: Om medicatie te kunnen toedienen, dient u als ouder/verzorger het medicijnen formulier in te vullen. Dit formulier is beschikbaar in de ouderapp. Hierop moet u de naam van de medicatie, de dosering, het tijdstip van toediening en de duur van de kuur duidelijk vermelden.

Bewaarinstructies: Medicatie moet bij ons worden afgeleverd met duidelijke instructies voor de bewaring en toediening. Wij zullen de medicatie veilig opslaan en toedienen volgens de gegeven richtlijnen.

Uitsluiting van paracetamol

Geen paracetamol: Bij Het Paleisje dienen wij geen paracetamol toe aan kinderen. Dit beleid is ingevoerd om het risico op koortsstuipen te minimaliseren. Wij geloven dat het beter is om kinderen met koorts thuis te laten verblijven in plaats van symptomen te onderdrukken met paracetamol.

Zetpillen: Kinderen die naar de opvang worden gebracht met een zetpil, zullen worden geweigerd. Mocht blijken dat uw kind een zetpil heeft gekregen, dan zullen wij u verzoeken uw kind direct op te halen. Dit beleid is eveneens gericht op het voorkomen van onvoorziene complicaties en het waarborgen van een veilige omgeving voor alle kinderen.

Indien u een verklaring vanuit de huisarts kunt overleggen m.b.t. het toedienen van paracetamol of een zetpil, kunnen wij hier duidelijke afspraken over maken.

Veiligheids- en hygiënevoorschriften

Wij streven ernaar om kinderen en medewerkers een veilige en gezonde werk-, speel- en leefomgeving te bieden. Dit betekent dat we kinderen beschermen tegen ernstige risico's en hen tegelijkertijd leren omgaan met kleinere risico's. Ons veiligheids- en gezondheidsbeleid, samen met de bijbehorende werkwijzers, laat zien hoe wij op onze locaties zo veilig en hygiënisch mogelijk werken.

U kunt het protocol voor veiligheid en gezondheid raadplegen op de website van Het Paleisje en in de ouderapp, waar ook de bijbehorende werkwijzers beschikbaar zijn.

Privacy

Het Paleisje behandelt uw gegevens vertrouwelijk en zal, behalve in de gevallen die bij wet zijn vastgelegd of wanneer u hier toestemming voor geeft, deze niet delen met derden. Dit is vastgelegd in ons privacyreglement, dat u kunt raadplegen op onze [website](#). Het e-mailadres dat u tijdens de inschrijving van uw kind(eren) opgeeft, zal gebruikt worden voor verschillende belangrijke communicatiekanalen, waaronder de aanmelding voor onze ouderapp. Hiermee blijft u altijd op de hoogte van het laatste nieuws en de updates die voor u van belang zijn.

Toestemmingen

In de ouderapp geeft u aan voor welke zaken u toestemming geeft.

Cameratoezicht

Op twee van onze locaties, namelijk Het Paleisje Mathenesse en Het Paleisje Smitshoek, maken wij gebruik van camera's ter beveiliging van het pand.

De voorwaarden en details met betrekking tot het cameratoezicht zijn uitgebreid beschreven in ons camerabeleid. Dit beleid is toegankelijk voor u en kan worden geraadpleegd via onze [website](#). Hierin staat onder andere beschreven hoe wij omgaan met de opslag en het gebruik van de camerabeelden, wie er toegang heeft tot de beelden en hoe wij de privacy van de kinderen, u als ouder/verzorger en medewerkers beschermen.

Voeding en verzorging

Bij Het Paleisje bieden we all-inclusive opvang voor uw kind aan. Dit betekent dat u niets van thuis hoeft mee te nemen en dat wij uw kind kunnen voorzien van alle benodigde zorg en voeding. Tijdens het intakegesprek kunt u uw wensen met betrekking tot (fles)voeding en verzorging bespreken. Als u wilt dat we een ander (verzorgings-)product gebruiken voor uw kind, kunt u dit vanuit huis meenemen, mits het voldoet aan onze beleidsvoorwaarden.

Als uw kind borstvoeding krijgt, kunt u deze voeding meenemen naar de opvang. De richtlijnen met betrekking tot moedermelk zijn beschreven in de 'werkwijzer hygiëne', die beschikbaar is in de ouderapp. Als u liever zelf uw kind borstvoeding wilt geven, kunnen wij een rustige plek op de opvang regelen waar u dit kunt doen.

Persoonlijke spullen

Bij Het Paleisje krijgt uw kind een persoonlijk mandje waarin enkele spullen vanuit huis kunnen worden bewaard. Hierbij kunt u denken aan bijvoorbeeld een speentje, een knuffeltje voor het slapengaan en/of reservekleding. We willen u vragen om zoveel mogelijk persoonlijke eigendommen van uw kind te voorzien van een naam of initialen (ook jas en schoenen).

Op de kinderopvang hebben we voldoende speelgoed voor alle leeftijdsgroepen, waardoor het meenemen van eigen speelgoed niet nodig en ook niet gewenst is. Het kan namelijk gebeuren dat eigen speelgoed kwijtraakt of beschadigd raakt. Als u er echter toch voor kiest om uw kind eigen speelgoed mee te laten nemen naar Het Paleisje, dan zijn wij niet verantwoordelijk voor eventuele schade of verlies. Bovendien dient het speelgoed te voldoen aan onze veiligheids- en gezondheidseisen voor alle kinderen op de groep.

Oudercommunicatie

Ouderapp

Wanneer uw kind start krijgt u 6 weken voor de startdatum een activatiemail om gebruik te kunnen maken van de ouderapp. Wanneer u voor de eerste keer inlogt, zult u eerst een aantal toestemmingen en verklaringen dienen in te vullen. Deze zullen ook met u worden besproken tijdens het intakegesprek.

In de ouderapp kunt u de verdere gebruiksaanwijzing van de app vinden, protocollen inzien, uw kind(eren) afmelden of extra- en/of ruildagen aanvragen en communiceren met de medewerker. Ook krijgt u via de ouderapp de overdracht van uw kind of de groep toegestuurd, net als eventuele belangrijke mededelingen en de maandelijkse nieuwsbrief.

Nadat uw kind geen gebruik meer maakt van onze opvang, heeft u 8 weken de tijd om het dagboek en de foto's te downloaden. Daarnaast heeft u nog één jaar toegang voor de inzage van de facturen en/of de jaaropgave.

Overdracht en bijhouden van ontwikkeling

Tijdens het brengen en ophalen van uw kind heeft u de gelegenheid om kort met de pedagogisch medewerker(s) van de groep te praten. Vanwege de hoge prioriteit van de zorg voor de kinderen op de groep is er slechts beperkte tijd beschikbaar voor een gesprekje. Als u uitgebreider met een van de medewerkers wilt praten, kunt u hiervoor een aparte afspraak maken.

Voor vragen en opmerkingen kunt u altijd bij de mentor van uw kind terecht. Daarnaast zal de mentor jaarlijks met u een gesprek voeren over de ontwikkeling van uw kind, gebaseerd op ons observatiesysteem.

Naast de mondelinge overdracht ontvangt u een digitale overdracht via onze ouderapp. In deze app kunt u ook zelf berichten naar de groep sturen. Belangrijke informatie over de verzorging van uw kind kunt u altijd via de ouderapp doorgeven. Voor overige zaken, zoals vragen over de factuur of het wijzigen van een plaatsingsovereenkomst, kunt u terecht bij de leidinggevende van de betreffende locatie.

Klachtenprocedure

Het Paleisje beschikt over een klachtenprocedure die u kunt raadplegen op onze website. Hierin staat onder andere onze interne klachtenafhandeling beschreven. We gaan bij onvrede graag met u in gesprek om te zoeken naar een oplossing en uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Ons protocol omtrent klachten is terug te vinden in de ouderapp en op de website, www.hetpaleisje.nl.

Oudercommissie

Elke locatie van Het Paleisje heeft een oudercommissie die actief betrokken is bij het reilen en zeilen van de kinderopvang. Ouders/verzorgers van kinderen die bij ons geplaatst zijn, kunnen lid worden van deze oudercommissie, met uitzondering van medewerkers van Het Paleisje. De oudercommissie vertegenwoordigt alle ouders/verzorgers en zorgt ervoor dat hun stem wordt gehoord. Door deel te nemen aan de oudercommissie kunt u bijdragen aan een optimale opvangomgeving voor alle kinderen en meedenken over beleidszaken, verbeteringen en initiatieven.