



Huisreglement / aanvullende voorwaarden

Het Paleisje

2025



Inleiding.....	5
Pedagogisch beleid.....	5
Overige belangrijke protocollen	5
Openingstijden en gesloten dagen.....	5
Openingstijden kinderopvang	5
Openingstijden buitenschoolse opvang (BSO)	5
Verschillende opvangvormen	6
Kinderopvang (0-4 jaar)	6
Peuter Speel Academie (PSA) (2-4 jaar)	6
Voorschoolse en naschoolse opvang (4-13 jaar).....	6
Locaties en aanbod	6
Van inschrijving tot plaatsing.....	6
Inschrijvingsprocedure	6
Proces van vraag en aanbod.....	6
Plaatsingsovereenkomsten van Het Paleisje	7
Plaatsingsovereenkomst wijzigen of opzeggen.....	7
Beëindiging door Het Paleisje.....	8
Beëindiging bij bijzonder zorg behoevende kinderen	8
Beëindiging wegens vertrouwensbreuk	9
Automatische beëindiging.....	9
Beleid bij personeelstekort en afmelding van kinderen	9
Geen compensatie voor overige kosten	9
Flexibiliteit van de plaatsingsovereenkomst	9
Wachtlijst	10
Vorrangsregels m.b.t. de plaatsing.....	10
Overige bepalingen rondom de wachtlijst	10
Plaatsing KDV	10
Tweede stamgroep.....	10
Plaatsing BSO	10
Rol van de mentor	10
Intakegesprek	10
Wenmomenten.....	11
Overgang van kinderopvang naar PSA	11
Wenmomenten bij de BSO	11

Samenvoegen van groepen	11
Extra service in opvangdagen	12
Verlengde opvang kinderopvang.....	12
Extra opvang	12
Extra opvang annuleren	12
Vakantieopvang.....	12
Studiedagen	12
Ruilservice.....	12
Ruildag annuleren.....	12
Aanwezigheids- en afwezigheidsafspraken	13
Brengen en halen van uw kind	13
Kinderopvang.....	13
BSO	13
Ophalen door derden	13
Beleid en praktische aanpak voor afmeldingen	13
Afmelden van uw kind voor het KDV:.....	13
Afmelden van uw kind voor de BSO:	13
Communicatie:	14
Consequenties bij het niet afmelden:	14
Regels omtrent van tevoren afwezig melden.....	14
Boeteclausule bij te laat ophalen van uw kind.....	14
Boeteclausule:	14
Wet IKK en bezetting.....	15
Wet IKK en Bezetting	15
Kosten en betalingen.....	15
Betaalverplichting bij ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst.....	15
Betaling en verrekening bij 51-weeken-contracten	15
Tarieven en wijzigingen	15
Betalingsvoorwaarden.....	16
Wat gebeurt er als u niet betaalt?.....	16
Veiligheid en gezondheid	17
Veiligheid	17
Protocol bij ziekte	17
Algemene richtlijnen	17
Verhoging en koorts.....	17

<i>Ziekmeldingen</i>	17
Medicatiebeleid.....	18
Uitsluiting van paracetamol.....	18
Veiligheids- en hygiënevoorschriften	18
Zelfstandigheid op de BSO.....	18
Privacy	19
Toestemmingen.....	19
Cameratoezicht.....	19
Voeding en verzorging	19
Persoonlijke spullen.....	20
Oudercommunicatie	21
Ouderapp.....	21
Overdracht en bijhouden van ontwikkeling	21
Klachtenprocedure	21
Oudercommissie	21

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 Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang die zijn vastgesteld door de Brancheorganisatie Kinderopvang (hierna: Algemene Voorwaarden BK). 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. Voor meer informatie over verlengde opvang verwijzen wij u naar het kopje Extra service in opvangdagen op bladzijde 12 van dit document.

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.

NB: Meer informatie over de maandprijs en het doorgeven van opvangvrije weken aan de Belastingdienst vindt u onder het kopje Kosten en betalingen op bladzijde 15.

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.

Kinderen die al op de opvang zitten, stromen automatisch door naar de Peuter Speel Academie wanneer zij toe zijn aan deze overstap, meestal vanaf 2 jaar of iets later, afhankelijk van de situatie op de groep. U hoeft uw kind hiervoor niet opnieuw in te schrijven.

Wij stellen u tijdig op de hoogte van de geplande overstap, zodat u en uw kind hier goed op voorbereid zijn. Voorafgaand aan de overstap krijgt uw kind een wenmoment op de nieuwe groep, zodat het kan wennen aan de nieuwe omgeving, medewerkers en groepsgenootjes. Dit wenmoment wordt ook met u besproken, zodat u betrokken blijft bij dit belangrijke proces. Ons team van pedagogisch medewerkers begeleidt de overgang zorgvuldig en stemt samen met u de beste timing af, zodat de overstap voor uw kind zo soepel mogelijk verloopt.

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

Het inschrijven van uw kind bij Het Paleisje verloopt via onze website: www.hetpaleisje.nl. Zodra uw inschrijving is voltooid, wordt deze doorgestuurd naar de betreffende locatie. Binnen 5 werkdagen ontvangt u 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.

Proces van vraag en aanbod

Inschrijving:

Door het invullen van het inschrijfformulier geeft u aan interesse te hebben in een plaatsing bij Het Paleisje. Deze inschrijving is vrijblijvend en verplicht u nog niet tot betaling.

Aanbod:

Als er een plek beschikbaar is voor uw kind, ontvangt u een aanbod in de vorm van een plaatsingsovereenkomst. Deze overeenkomst bevat alle relevante details, zoals de gewenste opvangdagen, tijden, kosten en onze algemene voorwaarden.

Geen directe plaatsing

Indien er op het moment van uw aanvraag geen plek beschikbaar is, kan uw kind (indien gewenst) op de wachtlijst worden geplaatst. Voor meer informatie over de wachtlijstprocedure verwijzen wij u naar het kopje Wachtlijst op bladzijde 9 van dit document

Acceptatieperiode:

U krijgt 5 dagen de tijd om het aanbod te accepteren. In deze periode kunt u de plaatsingsovereenkomst doornemen en eventuele vragen stellen.

Acceptatie:

Zodra u het aanbod accepteert door de plaatsingsovereenkomst te ondertekenen, ontstaat er een bindende overeenkomst tussen u en Het Paleisje. Vanaf dat moment gaat u ook een betalingsverplichting aan voor de afgesproken opvangdagen en -tijden, zoals vermeld in de overeenkomst.

Geen acceptatie:

Indien u het aanbod niet accepteert binnen de gestelde periode, vervalt het aanbod en komt de plek opnieuw beschikbaar voor andere ouders.

Belangrijke informatie

Met het accepteren van de plaatsingsovereenkomst stemt u niet alleen in met de opvang, maar ook met ons huisreglement/aanvullende voorwaarden, die u ontvangt bij het aanbod. Wij raden u aan deze voorwaarden zorgvuldig door te nemen.

In sommige situaties kan het wenselijk zijn dat een kind langer op de kinderopvanggroep blijft, bijvoorbeeld wanneer de overgang naar de basisschool nog niet direct plaatsvindt. Wij denken graag met u mee om een passende oplossing te vinden die aansluit bij de behoeften van u en uw kind. Neem gerust contact met ons op voor meer informatie en om de mogelijkheden te bespreken.

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

Beide partijen kunnen de overeenkomst na de ingangsdatum beëindigen met een opzegtermijn van één maand. Opzegging dient uitsluitend schriftelijk te gebeuren, via brief of e-mail. De beëindigingsdatum wordt vastgesteld op basis van de ontvangstdatum van de opzegging, niet de verzenddatum. Als ouder/verzorger heeft u altijd het recht om de plaatsingsovereenkomst op te zeggen, zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven.

Indien de mate van opvang verandert, bijvoorbeeld omdat u meer dagen opvang nodig hebt of de opvangdag(en) wilt wijzigen, wordt er een nieuwe overeenkomst afgesloten. Ook als u het aantal dagen of dagdelen waarop uw kind wordt opgevangen wilt verminderen, beschouwen wij dit als een nieuwe aanvraag. Nadat u een aanvraag hebt gedaan, ontvangt u

een nieuw aanbod op het moment dat het Paleisje aan de aanvraag kan voldoen. Als u dit nieuwe aanbod binnen de daarvoor gestelde termijn aanvaard, dan zegt u daarmee automatisch de huidige plaatsingsovereenkomst op. Dit betekent dat u rekening moet houden met de opzegtermijn van uw huidige overeenkomst voordat de nieuwe overeenkomst kan ingaan.

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

In de Algemene Voorwaarden BK is opgenomen in welke situaties en onder welke voorwaarden Het Paleisje de overeenkomst kan beëindigen. U wordt daarnaar verwezen voor een volledig overzicht van de opzeggronden en de voorwaarden voor opzegging. Hieronder wordt de procedure besproken voor enkele van de opzeggronden.

Beëindiging bij bijzonder zorg behoevende kinderen

De hieronder besproken procedure wordt doorlopen indien sprake is van een van de volgende situaties of wanneer het Paleisje verwacht dat een van de volgende situaties zich (zonder verandering van de situatie) gaat voordoen:

- Wanneer het Paleisje niet (meer) aan de verzorgingsbehoefte van het kind kan voldoen (medisch).
- Wanneer het kind een risico of bedreiging vormt voor de veiligheid van anderen
- Wanneer het kind of de ouder de dienstverlening van Het Paleisje t.a.v. andere (kinderen van) ouders belemmert of onevenredig verzwart.
- Wanneer de (vertrouwens)relatie tussen Het Paleisje en u zodanig is verstoord dat voortzetting van de overeenkomst niet meer van Het Paleisje kan worden geleverd.

Voordat wij tot deze stap overgaan, volgen wij, indien mogelijk, zorgvuldig de onderstaande procedure:

Communicatie met ouders/verzorgers

Wij onderhouden regelmatig en helder contact met ouders/verzorgers om hen op de hoogte te houden van de situatie. Dit contact omvat zowel positieve als negatieve ontwikkelingen. Schriftelijke communicatie wordt ingezet om de ernst van de situatie te verduidelijken en de mogelijke consequenties te schetsen.

Toepassen van zorgprotocollen

Onze zorgprotocollen worden toegepast om de situatie te beheersen en een duidelijk kader te bieden voor zowel ouders/verzorgers als medewerkers. Dit omvat een systematische aanpak om het gedrag te observeren en mogelijke oplossingen in kaart te brengen.

Zoeken naar alternatieve oplossingen

Wij streven ernaar om samen met ouders/verzorgers redelijke en haalbare alternatieven te vinden, zoals extra ondersteuning of doorverwijzing naar een gespecialiseerde opvang. Pas wanneer blijkt dat er geen andere oplossing is, wordt overgegaan tot beëindiging van het contract.

Beëindiging wegens vertrouwensbreuk

In uitzonderlijke situaties kan de overeenkomst tussen Het Paleisje en u als ouder worden beëindigd wegens een vertrouwensbreuk. Een vertrouwensbreuk ontstaat wanneer het vertrouwen tussen beide partijen zodanig is beschadigd dat verdere samenwerking niet meer mogelijk is. Het Paleisje handelt altijd zorgvuldig en met respect voor alle betrokkenen. Wij streven ernaar om situaties waar mogelijk op te lossen, maar als voortzetting van de opvang niet meer verantwoord is, kan beëindiging onvermijdelijk zijn.

Signalering van de vertrouwensbreuk

Indien sprake is van een situatie die het vertrouwen schaadt (zoals het niet naleven van afspraken, grensoverschrijdend gedrag, of communicatieproblemen,) wordt dit door Het Paleisje gesignaleerd.

Bespreking van de situatie

Het Paleisje neemt contact met u op om de situatie te bespreken. In dit gesprek worden de zorgen om eventuele incidenten besproken en krijgt u de gelegenheid om te reageren.

Evaluatie en besluitvorming

Na het gesprek beoordeelt Het Paleisje of de samenwerking kan worden voortgezet of dat beëindiging van de overeenkomst noodzakelijk is. Dit besluit wordt zorgvuldig overwogen en schriftelijk vastgelegd.

Beëindiging van de overeenkomst

Indien wordt besloten de overeenkomst te beëindigen, ontvangt u hiervan een schriftelijke bevestiging. Hierin staat:

- De reden van de beëindiging (vertrouwensbreuk);
- De einddatum van de opvang
- Eventuele afspraken over de afwikkeling, zoals het verrekenen van openstaande facturen.

Automatische beëindiging

De plaatsingsovereenkomst eindigt in de volgende gevallen automatisch en met onmiddellijke ingang:

- 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.

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. 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.

Vorrangsregels 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;
- 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.

Overige bepalingen rondom de wachtlijst

Naast de voorrangsregels gelden de volgende bepalingen voor het inschrijf- en wachtlijst proces:

- 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;

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

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: Het tweede wenmoment is bedoeld om uw kind de gelegenheid te bieden de groep verder te verkennen en te wennen aan de nieuwe omgeving. Bij dit wenmoment is de aanwezigheid van u als ouder niet gewenst. Dit stelt uw kind in staat om zelfstandig de eerste stappen te zetten in de nieuwe omgeving en biedt de pedagogisch medewerkers de mogelijkheid om direct een band met uw kind op te bouwen.

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.

Ruilservice

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.

Het Paleisje kan de ruilservice afschaffen of aanpassen.

Ruildag annuleren

Een ruildag mag kosteloos worden geannuleerd. Als u besluit om de ruildag 48 uur van tevoren te annuleren, kunt u een nieuwe aanvraag indienen voor een ruildag. Deze nieuwe ruildag moet ook binnen een periode van 7 dagen vóór of na de oorspronkelijk afgemelde dag vallen. Een ruildag kan niet voor een andere ruildag worden ingezet.

Indien de groepscapaciteit het toelaat, kan deze nieuwe aanvraag worden goedgekeurd. Als de nieuwe aanvraag niet kan worden goedgekeurd, behoudt u altijd het recht op de oorspronkelijke opvangdag waarvoor de ruildag was aangevraagd.

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. Het tijdstip waarop u uw kind brengt en haalt heeft geen invloed op de hoogte van de opvangkosten.

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

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;

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 kind zonder voorafgaand overleg pas arriveert na het tijdstip dat het kind uiterlijk kan worden gebracht. 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 beroepskracht-kind-ratio 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 genoodzaakt over te gaan tot directe opzegging 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

Betaalverplichting bij ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst

Met het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst gaat u akkoord met de afgesproken opvangdagen en -tijden, en verbindt u zich aan de bijbehorende betalingsverplichting. Dit betekent dat u verplicht bent om de maandelijkse facturen voor de kinderopvang tijdig te voldoen, zoals hieronder wordt beschreven.

Betaling en verrekening bij 51-weeken-contracten

Bij een 51-weeken-contract wordt het totaalbedrag voor 51 weken kinderopvang gelijkmatig verdeeld over 12 maanden. Dit betekent dat het maandbedrag ongewijzigd blijft, ondanks dat er geen opvang wordt aangeboden in de week tussen kerst en oud & nieuw. Het Paleisje heeft deze verrekening al meegenomen in de berekening van de maandprijs. Omdat het totaal aantal uren en de kosten gelijkmatig zijn verdeeld over het hele jaar, hoeft u de gesloten week niet apart door te geven aan de Belastingdienst. Het contract is hierop afgestemd, zodat dit geen invloed heeft op de kinderopvangtoeslag.

Tarieven en wijzigingen

De actuele tarieven voor onze kinderopvang zijn te vinden op onze website. De uurprijs kan één keer per jaar worden gewijzigd, op de wijze zoals omschreven in artikel 11 'De prijs en de wijziging van de prijs' van de Algemene Voorwaarden BK. Daarin is onder andere opgenomen dat u het recht hebt om de overeenkomst op te zeggen in het geval van een prijswijziging. Voor de overige voorwaarden t.a.v. het wijzigen van de prijs wordt verwezen naar dit artikel en hetgeen hierna is bepaald.

Wij maken bij het aanpassen van de tarieven onderscheid tussen indexering op basis van de Kinderopvangtoeslag (KOT) en een extra opslag om de kosten bovenop de inflatie en de gemiddelde landelijke loonkosten te kunnen ondervangen.

Indexering op basis van de Kinderopvangtoeslag (KOT)

De tarieven voor kinderopvang worden jaarlijks aangepast op basis van het maximum uurtarief waarover kinderopvangtoeslag wordt uitgekeerd door de Rijksoverheid. De tarieven van Het Paleisje stijgen met hetzelfde percentage als de kinderopvangtoeslag stijgt. De hoogte van de KOT is gebaseerd op de loonvoet bedrijven en de consumentenprijsindex (CPI).

Jaarlijkse opslag:

Bovenop en gelijktijdig met de indexering kan een jaarlijkse opslag op de laatst geldende prijs van maximaal 10% worden toegepast op de laatst geldende prijs (zodat bijvoorbeeld ook in het geval van deflatie de prijs met maximaal 10% kan worden verhoogd). Deze opslag is bedoeld om te corrigeren voor de (boveninflatoire) stijging van kosten. In bijlage 3 van de Algemene Voorwaarden van de BK is een overzicht opgenomen met redenen die kunnen zorgen voor een wijziging van de prijs. Een extra opslag bovenop de stijging van de KOT is noodzakelijk en gerechtvaardigd, omdat bij de berekening van de KOT wordt uitgegaan van algemene (loon)stijgingen en de (loon)kostenstijgingen in de kinderopvangsector door de cao kinderopvang vaak groter zijn dan de gemiddelde landelijke stijgingen. Daarnaast wordt er geen rekening gehouden met kostenposten die specifiek voor Het Paleisje gelden. Om de continuïteit van Het Paleisje te waarborgen, dient Het Paleisje de prijzen evenredig te kunnen aanpassen naar aanleiding van de (loon)kostenstijgingen.

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.

Algemene richtlijnen

Uw kind kan niet naar de opvang komen of moet worden opgehaald als:

- Uw kind, zowel met als zonder koorts, 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 paracetamol of zetpil;
- De gezondheid van andere kinderen in gevaar is. We volgen in geval van infectiegevaar de richtlijnen van de GGD.

Verhoging en koorts

Wanneer wij constateren dat uw kind een lichaamstemperatuur heeft van 38,0°C of hoger, nemen wij telefonisch contact met u op. We informeren u over de situatie en geven aan dat wij uw kind extra in de gaten houden. Indien uw kind zich op dat moment zichtbaar niet lekker voelt (bijvoorbeeld sloom of niet aanspreekbaar), zal altijd worden gevraagd om uw kind direct op te halen, ongeacht de temperatuur.

Het kan echter ook voorkomen dat uw kind bij verhoging en/of koorts nog goed functioneert, vrolijk is en actief meedoet met de groep. In dat geval kan uw kind (voorlopig) op de opvang blijven, zolang het goed blijft gaan.

Bij een temperatuur van 39,0°C of hoger dient uw kind altijd binnen één uur te worden opgehaald, ook wanneer het zich op dat moment nog redelijk lijkt te voelen. Dit doen wij om het welzijn van uw kind te waarborgen en verdere verslechtering te voorkomen.

In principe mag uw kind, wanneer het is opgehaald met een temperatuur van 39,0°C of hoger, pas weer naar de opvang komen als het koortsvrij is en er minimaal 24 uur zijn verstreken sinds het moment van ophalen. Op deze manier zorgen we ervoor dat uw kind voldoende hersteltijd heeft gehad voordat het weer deelneemt aan het dagprogramma.

In sommige gevallen is het echter mogelijk om in overleg tussen ouders en de pedagogisch medewerker af te wijken van deze 24-uursregel. Dit kan alleen wanneer aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- Uw kind is volledig klachtenvrij (geen verhoging/koorts, hoest, verkoudheid, braken of andere ziekteverschijnselen);
- Uw kind is alert, energiek en aanspreekbaar zoals gebruikelijk;
- De pedagogisch medewerker is ervan overtuigd dat uw kind weer volledig mee kan draaien in het dagritme;
- U heeft hierover vooraf contact opgenomen met de locatie en de pedagogisch medewerker of de leidinggevende heeft expliciet ingestemd met de terugkeer.

Wanneer er tijdens de dag opnieuw koorts optreedt van 39,0°C of hoger, of als het welzijn van uw kind duidelijk verslechtert (bijvoorbeeld minder alert of niet aanspreekbaar), dan nemen wij opnieuw contact met u op om uw kind te laten ophalen. In geval van koorts van 39,0°C of hoger geldt dan opnieuw de 24-uursregel vanaf het moment van ophalen.

Ziekmeldingen

Wanneer uw kind ziek is en niet naar de opvang komt, vragen wij u dit zo snel mogelijk aan ons door te geven. Dit kan telefonisch of via de ouderapp. Indien uw kind een besmettelijke ziekte heeft opgelopen, stellen wij het op prijs als u dit meldt. Zo kunnen wij andere ouders/verzorgers tijdig informeren over eventuele 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.

Zelfstandigheid op de BSO

Kinderen mogen vanaf de leeftijd van 8 jaar zelfstandig buitenspelen en op de fiets meerijden met de (pedagogisch) medewerker wanneer zij uit school worden gehaald. Voor deze opties wordt een kindcontract opgesteld waarin afspraken met het kind worden vastgelegd. Daarnaast dient er expliciete goedkeuring van de ouders/verzorgers te zijn via de ouderapp.

Kinderen mogen vanaf de leeftijd van 10 jaar zelfstandig naar huis gaan. Voor deze optie gelden extra voorwaarden om de veiligheid en verantwoordelijkheid duidelijk te borgen:

1. **Goedkeuring van ouders/verzorgers:** Ouders/verzorgers dienen hun goedkeuring te geven via de ouderapp.
2. **Kindcontract:** Met het kind worden duidelijke afspraken gemaakt over:
 - o De tijd die het kind heeft om thuis te komen.
 - o Wat te doen in noodsituaties (bijvoorbeeld contact opnemen met een ouder of de opvang).
 - o Het volgen van een veilige route naar huis.
3. **Oudercontract:** Met de ouders/verzorgers worden aanvullende afspraken vastgelegd in een contract waarin de verantwoordelijkheden worden besproken, zoals:
 - o Het informeren van de opvang als het kind veilig thuis is aangekomen.
 - o Het toezien op de naleving van de afspraken door het kind.

Juridische verantwoordelijkheid en wet kinderopvang

Volgens de Wet Kinderopvang zijn wij als opvangorganisatie verantwoordelijk voor de zorg en veiligheid van de kinderen zolang zij onder onze toezicht staan. Wanneer een kind zelfstandig naar huis gaat, eindigt onze juridische

verantwoordelijkheid op het moment dat het kind onze opvanglocatie verlaat. De verantwoordelijkheid wordt dan overgedragen aan de ouders/verzorgers, zoals vastgelegd in het oudercontract.

Het is belangrijk dat ouders/verzorgers zich bewust zijn van de risico's en verantwoordelijkheden die gepaard gaan met deze zelfstandigheid. Daarom nemen wij de tijd om de afspraken zorgvuldig met zowel het kind als de ouders/verzorgers door te nemen, zodat alle betrokken partijen zich comfortabel voelen bij de regeling.

Belangrijke aandachtspunten

- Kinderen mogen alleen zelfstandig naar huis als de ouders/verzorgers dit schriftelijk hebben goedgekeurd en alle benodigde contracten zijn ondertekend.
- De afspraken worden jaarlijks geëvalueerd of wanneer er veranderingen in de situatie van het kind zijn.
- Wij behouden het recht om zelfstandig naar huis gaan te heroverwegen als blijkt dat het kind zich niet aan de afspraken houdt of als de veiligheid van het kind in gevaar komt.

De opties voor zelfstandig buitenspelen, meefietsen en naar huis gaan kunnen per BSO-locatie verschillen. Hierbij wordt rekening gehouden met de omgeving, groepsgrootte en praktische uitvoerbaarheid. Voor meer informatie over de mogelijkheden en afspraken op uw specifieke locatie kunt u contact opnemen met de betreffende BSO-locatie. Het team staat u graag te woord en bespreekt samen met u wat mogelijk is voor uw kind.

Met deze afspraken en procedures waarborgen wij de veiligheid van alle kinderen en zorgen wij voor een goede balans tussen zelfstandigheid en verantwoordelijkheid.

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.