

**Informatiepakket
(Reglement)
opvangaanbod Partez
2023**



Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Partez	3
1.1 Beleid en protocollen	3
1.2 Openingstijden, vakantieweken en sluitingsdagen	3
2. Opvangaanbod Partez	4
2.1 Afnemen van extra opvang dagen en/of verlengen van dagdelen	5
2.2 Ruildagen	5
2.3 Extra sluitingsdagen scholen	5
2.4 Benodigdheden	6
2.5 Overgangsregeling	6
2.6 Tarieven en tariefswijzigingen	6
3. Inschrijven	7
3.1 Plaatsing	7
3.1.1 Voorkeur aangeven	7
3.1.2 Vaccinaties	7
3.1.2 Aanvullende plaatsingsovereenkomst	7
3.2 Overeenkomst	8
3.2.1 Wennen	8
3.2.2 Einddatum	8
3.2.3 Annuleren	8
3.2.4 Wijzigingen overeenkomst	8
3.2.5 Opzeggen overeenkomst	8
3.2.6 Beëindigen overeenkomst door Partez	8
3.2.7 Stopzetten levering diensten	9
3.3 Opvang andere locatie	9
3.4 Betaling	9
3.4.1 Factuur	10
3.4.2 Jaaropgaaf	10
4. Halen en Brengen	11
4.1 Te laat ophalen	11
4.2 Kan iemand anders mijn kind ophalen?	12
4.3 Zelfstandigheidscontract BSO	12
5. Overige informatie	13
5.1 Ouderportaal	13
5.2 Bereikbaarheid ouders	13
5.3 Wijzigingen in gegevens	13
5.4 Ouderlijk gezag	13
5.5 Privacy	14
5.6 Portretrecht	14
5.7 Ercode	14
5.8 Aansprakelijkheid	14
5.9 Rookbeleid	14
5.10 Contact	14

Inleiding

Dit informatiepakket is een aanvulling op de Algemene voorwaarden voor kinderopvang (Brancheorganisatie kinderopvang) welke via onze [website](#) is in te zien. In dit informatiepakket vindt u informatie en geldende voorwaarden met betrekking tot het opvang aanbod van Partez en de plaatsing van uw kind. Wanneer er aanpassingen zijn worden ouders hier via een bericht in de nieuwsbrief of ouderportaal over geïnformeerd. De meest recente versie kunt u inzien via onze [website](#). Met het ondertekenen van de overeenkomst verklaart u kennis te hebben genomen van de op deze overeenkomst van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden en de geldende voorwaarden zoals opgenomen in ons informatiepakket en deze beide te accepteren.

Schrijfwijze

Voor de leesbaarheid schrijven we PM'er(s) als het gaat om een pedagogisch medewerker(s). We schrijven *ouders* waar het gaat om één of meer ouders of verzorgers. Voor Partez kinderdagverblijf en BSO schrijven we *Partez*.

1. Partez

Partez is een professionele opvangorganisatie voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar. Op alle dagen staat een gecertificeerd team van medewerkers klaar om kinderen een educatieve en plezierige tijd te geven. Onze locaties zijn gevestigd in Barendrecht, Oud-Beijerland en Rhoon.

1.1 Beleid en protocollen

Partez heeft verschillende beleidstukken en protocollen. De hoofdlijnen zijn opgenomen in ons Pedagogisch beleid en het locatie specifieke Pedagogisch werkplan. In deze stukken is na te lezen wat onze pedagogische visie is ten aanzien van het werken met kinderen, het mede opvoeden van kinderen en hoe wij onze pedagogische visie vertalen naar het werken op onze locaties. Een overzicht van de beleidsstukken en protocollen wordt opgenomen in ons Pedagogisch beleid. Het Pedagogisch beleid en een aantal andere beleidstukken en protocollen zijn in te zien via onze [website](#) of op de locaties.

Ziekte beleid

In het Ziekte beleid van Partez staat beschreven welke regels en afspraken er binnen Partez gelden als uw kind ziek is of wordt tijdens de opvang en zijn geldende afspraken opgenomen over medicijngebruik. Dit beleid is ook op onze [website](#) en locatie in te zien.

1.2 Openingstijden, vakantieweken en sluitingsdagen

Partez is 52 weken per jaar geopend op maandag t/m vrijdag van 07:00 uur tot 19:00 uur met uitzondering van onze jaarlijkse studiedagen en officiële feestdagen. Voor feestdagen en de studiedagen van Partez wordt geen reductie verleend of restitutie gegeven. Het is ook niet mogelijk deze dagen te ruilen.

Alle locaties van Partez zijn gesloten op:

1. Twee studiedagen per jaar welke ieder jaar in de maand Mei en Oktober worden gepland. In 2023 staan de volgende data gepland: **Dinsdag 30 mei en Woensdag 25 oktober.**
2. Officiële feestdagen;
3. Wanneer 5, 24 en 31 december niet in het weekend vallen, sluiten al onze locaties deze dagen om 17:00 uur.

Vastgestelde schoolvakanties

Voorjaarsvakantie 27 februari t/m 5 maart 2023	Herfstvakantie 16 oktober t/m 22 oktober 2023
Meivakantie* 1 ^e week: 24 april t/m 30 april 2023 2 ^e 1 mei t/m 7 mei 2023	Kerstvakantie 25 december 2023 t/m 7 januari 2024
Zomervakantie 10 juli t/m 20 augustus 2023	

***Let op:** De meivakantie is 1 week vastgesteld door de overheid. Scholen kunnen de meivakantie met een week uitbreiden. Partez heeft de 2^e week aan de hand van de week die de meeste scholen waarmee wij samenwerken toegevoegd. Heeft de school van uw kind een ander vakantieschema, neem dan contact op met de Coördinator van de locatie van uw kind.

Officiële Feestdagen

Tweede Paasdag maandag 10 april	2^e Pinksterdag maandag 29 mei
Koningsdag donderdag 27 april	1^e en 2^e Kerstdag maandag 25 en dinsdag 26 december
Hemelvaartsdag donderdag 18 mei	Nieuwjaarsdag maandag 1 januari 2024

2. Opvangaanbod Partez

Partez werkt met verschillende keuzepakketten voor zowel het KDV als de BSO. U kunt zelf bepalen welk pakket het beste aansluit op uw situatie. Halverwege de maand november van ieder jaar worden de pakketten en prijzen van het nieuwe jaar bekend gemaakt. Het overzicht hiervan is terug te vinden op onze [website](#).

- 1. Dagopvang (KDV):** Opvang voor kinderen vanaf 6 weken tot 4 jaar in verticale groepen. Als uw kind 4 jaar is geworden maar nog niet terecht kan op de basisschool, biedt Partez de mogelijkheid om tot twee maanden na de 4^e verjaardag verlenging voor opvang bij het KDV aan te vragen. Deze verlenging dient minimaal 2 maanden van tevoren per mail bij de [plaatsingsmedewerker](#) te worden aangevraagd. De verlenging is alleen mogelijk wanneer de groepsbezetting en de planning dit toelaten. Wanneer de verlenging het overbruggen van een vakantieperiode betreft kan uw kind ingeschreven worden voor de BSO en is verlenging van de opvang bij de dagopvang niet mogelijk.
- 2. Buitenschoolse opvang (BSO):** Opvang voor- (**VSO**) en/of na (**NSO**) schooltijd en tijdens schoolsluitingsdagen en/of schoolvakanties voor kinderen vanaf 4 jaar tot 13 jaar. Elke BSO is aan één of meerdere scholen gekoppeld. Onze [plaatsingsmedewerker](#) kan u hier over informeren. Zodra uw kind is inschreven wordt uw kind door onze plaatsingsmedewerker voor de gehele basisschoolperiode door gepland naar volgende leeftijdsgroepen binnen de BSO.
 - **Vakantieopvang:** 12 weken¹ opvang tijdens de schoolvakanties voor kinderen in de BSO-leeftijd. Aanvragen dient u **minimaal 8** weken van tevoren via het ouderportaal te hebben ingediend en worden ook **minimaal 8** weken van tevoren beoordeeld.
- 3. Flexibele opvang:** Opvang voor kinderen vanaf 6 weken tot 13 jaar. Bij Partez is een beperkt aantal flexibele opvang plekken beschikbaar en dit is per locatie verschillend. Ieder kwartaal zijn de uren minimaal 1 maand van tevoren beschikbaar. U kunt het totale aantal uren van het kwartaal naar wens gebruiken verdeelt over de 3 maanden. Via het ouderportaal/app kunt u de door u gewenste opvangdagen aanvragen, zodat deze beoordeeld kunnen worden. Wij doen uiteraard ons best om alle aanvragen goed te keuren echter is er bij het afnemen van flexibele opvang **geen plaatsingsgarantie** en kan het voorkomen dat op een aangevraagde dag de bezetting het niet toelaat om uw kind te plaatsen. Helaas moeten we de aanvraag dan afwijzen. Houd u hier rekening mee A.U.B.

Voorwaarden flexibele opvang:

- Flexibele opvang is mogelijk vanaf één hele dag of twee dagdelen in de week volgens de reguliere afnametijden en worden per kwartaal ingekocht.
- Contracten worden voor de tijdsduur van 1 jaar afgesloten. 3 maanden voor de einddatum beoordeeld Partez of verlengen van het contract mogelijk is en informeert u hier schriftelijk over;
- Voor kinderen met een flexibel contract geldt dat hij/zij wel een vaste groep krijgen toegewezen maar geplaatst worden op de groep waar op dat moment plek is. Door te kiezen voor een flexibel contract gaat u hiermee akkoord en geeft u aanvullend schriftelijk toestemming via het "Toestemmingsformulier Partez".
- Flexibele uren zijn kind gebonden en zijn geldig per opvangvorm;
- Aanvragen worden verwerkt op volgorde van binnenkomst;
- Aanvragen dient u **minimaal 6** weken van tevoren via het ouderportaal te hebben ingediend en worden ook **minimaal 6** weken van tevoren beoordeeld.
- Aangevraagde dagen kunnen **tot 14** dagen van tevoren worden geannuleerd.
- Uren die aan het einde van het kwartaal over zijn komen te vervallen² en wordt geen restitutie² over verleend. Bij het ondertekenen van de overeenkomst gaat u hiermee akkoord.
- Uren bijkopen is mogelijk o.b.v. hiervoor geldend tarief.
- Bij het ondertekenen van de overeenkomst voor flexibele opvang bent u zich er van bewust dat er **geen sprake is van plaatsingsgarantie** voor de dagen die u aanvraagt maar dat dit afhankelijk is van de bezetting op die dag.

¹ De 40 weken opvang worden afgenomen in de schoolweken, de 12 weken per jaar waarin geen opvang wordt afgenomen vallen automatisch in de voor het betreffende jaar vastgestelde vakantieweken zoals opgenomen in ons informatiepakket.

² Voor geldende uitzondering m.b.t. vervallen van uren of restitutie zie Paragraaf 3.4 Betalingen.

2.1 Afnemen van extra opvang dagen en/of verlengen van dagdelen

U kunt incidenteel een extra dag afnemen en/ of een verlening van een dagdeel aanvragen. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- Aanvragen voor extra opvang dagen zijn minimaal 14 dagen van tevoren via het ouderportaal ingediend;
- Verlenging van een dagdeel worden minimaal 3 dagen van tevoren per mail aangevraagd bij de Coördinator en is alleen mogelijk per heel uur.
- Partez beoordeelt of de bezetting extra afname toelaat.
- Aangevraagde dagen en tijden kunnen tot 14 dagen van tevoren worden geannuleerd. Hierna is dit niet meer mogelijk.
- Voor aanvragen op korter termijn kunt een mail sturen naar de Coördinator van de betreffende locatie.
- Kosten voor een extra dag en of verlening van een dagdeel worden in rekening gebracht o.b.v. hiervoor geldend tarief.
- Het uitgangspunt voor een extra dag is dat kinderen worden opgevangen op hun stamgroep. Wanneer de groepsgrootte het niet toelaat wordt er bekeken of uw kind op een andere groep kan worden opgevangen. Hierbij denken wij in het belang van het kind. Ouders dienen hier wel toestemming voor te geven via het "Toestemmingsformulier Partez" of via het ouderportaal.

2.2 Ruildagen

Wij begrijpen dat het voor u als ouders prettig is om wanneer dit nodig is een dag te ruilen. Ruilen is een extra service die we aanbieden indien het kind aantal en de personeelsbezetting dit toelaat maar waar door ouders geen rechten aan ontleend kunnen worden. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- Het ruilen van dagen is mogelijk wanneer het beroepskracht-kind ratio dit toelaat;
- Het maximaal aantal dagen tussen de originele opvang dag en de nieuwe ruildag mag niet langer zijn dan 30 dagen;
- De aanvraag dient minimaal 14 dagen voorafgaand aan de betreffende ruildag ingediend te worden via het ouderportaal.
- Het is alleen mogelijk om te ruilen voor hetzelfde- of minder aantal uren, binnen dezelfde opvangvorm, per kalenderjaar of - bij tussentijdse beëindiging van de opvang in het lopende kalenderjaar - tot en met de laatste contractdag;

In de volgende gevallen is het aanvragen van een ruildag niet mogelijk:

- Dagen kunnen niet geruild worden als deze niet van tevoren aangevraagd zijn;
- Het ruilen van dagen is niet mogelijk wanneer uw kind ziek is of in quarantaine moet;
- Het ruilen van opvangdagen welke op officiële feestdagen of studiedagen vallen is niet mogelijk;
- Het is niet mogelijk om ruildagen binnen het gezin (dus voor verschillende kinderen) in te zetten.

2.3 Extra sluitingsdagen scholen

Sluit de school nog op andere dagen dan de schoolvakanties en de officiële feestdagen zoals opgenomen in ons informatiepakket (zoals studie- en stakingsdagen) dan kunnen ouders voor deze dagen extra opvang aanvragen. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- Bij een BSO-overeenkomst zijn extra sluitingsdagen niet inbegrepen. De extra aangevraagde dagen worden apart gefactureerd o.b.v. hiervoor geldend tarief.
- De aanvraag dient minimaal 4 weken van tevoren via het ouderportaal ingediend te zijn.
- De BSO wordt alleen geopend wanneer er minimaal 3 aanmeldingen zijn.
- Partez heeft het recht om opvang tijdens 'Extra sluitingsdagen' van de school op andere plaatsen dan de reguliere BSO locatie aan te bieden. Ouders worden hier indien dit van toepassing is over geïnformeerd.

2.4 Benodigheden

Bij het aangaan van een overeenkomst biedt Partez een all-in product waarbij o.a. Luiers (Pampers), Nutrilon(fles)voeding, maaltijden en tussendoortjes zijn inbegrepen. Partez maakt zelf de keuze in merken en producten. Meer informatie hierover kunt u terugvinden in het Pedagogisch werkplan van de locatie en ons Voedingsbeleid. Voor het gebruik van eigen producten wordt geen restitutie verleend.

2.5 Overgangsregeling

Partez kan besluiten om diensten/pakketkeuzes te laten vervallen en hiervoor een overgangsregeling te benoemen. Partez houdt voor een overgangsregeling minimaal een termijn van 3 maanden aan. Vanaf het moment dat een dienst/ pakketkeuze een overgangsregeling is geworden, maken zij geen deel meer uit van het dan geldende dienstenaanbod. De overgangsregeling geldt alleen voor lopende contracten en is niet beschikbaar voor nieuw af te sluiten overeenkomsten. Bij wijzigingen van een bestaande overeenkomst, stapt de ouder automatisch over op een nieuw pakket en vervalt overgangsregeling.

2.6 Tarieven en tariefswijzigingen

De uurtarieven staan op onze [website](#) vermeld. Bij een combinatie van diensten en of opvangvormen wordt het tarief behorende bij de betreffende dienst en/of opvangvorm gehanteerd. Via onze [website](#) kunt u een prijsopgave aanvragen voor de door u gewenste opvang. Onze plaatsingsmedewerker zal u de prijsopgave per mail toesturen.

Kinderopvangtoeslag

Ouders die beiden (full- of parttime) werken of studeren en alleenstaande werkende en/of studerende ouders komen in aanmerking voor kinderopvangtoeslag. Voor meer informatie en de actuele voorwaarden voor kinderopvangtoeslag verwijzen wij naar de website [Toeslagen.nl](https://www.toeslagen.nl).

2.2.1 Tariefswijzigingen

De tarieven voor opvang worden opnieuw vastgesteld op basis van de kostenontwikkeling in de kinderopvang. Begin november van het lopende kalenderjaar worden ouders via het ouderportaal geïnformeerd over de nieuwe tarieven welke per 1 januari van het nieuwe kalenderjaar zullen gelden.

Tussentijds wijzigen van tarief

Het tarief voor opvang kan tussentijds worden gewijzigd. Ouders worden hierover minimaal 3 maanden van tevoren op de hoogte gebracht.

Verskillende tarieven per locatie en opvangsoort

Partez heeft het recht om voor vergelijkbare producten verschillende tarieven te hanteren. Deze tarieven zijn afhankelijk van geldende kosten- of productverschillen per locatie.

3. Inschrijven

Kinderen vanaf 6 weken tot 13 jaar oud kunnen in aanmerking komen voor plaatsing bij Partez. Wanneer u belangstelling heeft voor plaatsing van uw kind op één van onze locaties kunt u zich inschrijven via onze [website](#). Inschrijvingen worden verwerkt op volgorde van binnenkomst. Na verwerking van het inschrijfformulier ontvangt u binnen een week van onze plaatsingsmedewerker een bevestiging. Voor het verwerken van uw inschrijving wordt €25 per kind in rekening gebracht. Deze inschrijfkosten worden bij de eerstvolgende betaling geïncasseerd.

3.1 Plaatsing

Afhankelijk van de gewenste opvangdagen, de startdatum en de leeftijd van uw kind kunnen wij uw kind bij ons plaatsen of op de wachtlijst zetten. Zes maanden voor de gewenste ingangsdatum bekijken wij of plaatsing mogelijk is en informeren u hierover. Langer dan zes maanden voor de gewenste ingangsdatum hebben wij hier nog geen zicht op. Als de ingangsdatum langer dan 6 maanden duurt of wanneer er na inschrijven niet direct een plek beschikbaar is op de gewenste dagen, wordt uw kind automatisch op onze wachtlijst geplaatst. Wij houden de bezetting dagelijks bij en streven er uiteraard naar om uw kind zo snel mogelijk bij ons te kunnen plaatsen. Helaas kunnen wij geen uitspraak doen over een wachttijd, omdat dit moeilijk te bepalen is. Zodra wij uw kind kunnen plaatsen, nemen wij contact met u op. Wanneer uw kind geplaatst kan worden ontvangt u hiervoor een overeenkomst. Als u vaste dagen afneemt wordt uw kind geplaatst op een vaste groep.

Plaatsingsbeleid

Bij het vrijkomen van een plaats gebeurt plaatsing volgens de wachtlijst. Plaatsingen hebben in de volgende gevallen voorrang:

1. Kind medewerker Partez;
2. Broertjes en zusjes van reeds geplaatste kinderen;
3. reeds geplaatste kinderen waarvan de ouders dagdelen willen wisselen of willen uitbreiden;
4. eventueel andere bijzondere omstandigheden te beoordelen door Partez.

3.1.1 Voorkeur aangeven

Op alle dagen en groepen van Partez werken gediplomeerde PM'ers die de kinderen een educatieve en plezierige tijd te geven. Wij plaatsen kinderen volgens ons plaatsingsbeleid. Natuurlijk kan het voorkomen dat u om een bepaalde reden een voorkeur heeft voor het plaatsen van uw kind op een specifieke groep. U kunt dit met opgaaf van reden kenbaar maken. Of overgegaan kan worden tot plaatsing op de door u aangegeven groep is afhankelijk van de reden en bezetting van de groep.

3.1.2 Vaccinaties

In Nederland mag je als ouder zelf beslissen om je kind te laten inenten bij het consultatiebureau. Zo bescherm je hem/haar tegen een aantal gevaarlijke kinderziektes. Partez biedt aan alle kinderen opvang en verplicht ouders hierbij niet om hun kind te laten vaccineren. Kinderen onder de twaalf weken kunnen hierdoor een verhoogd risico hebben in het oplopen van een kinderziekte daar zij, wanneer ouders de keuze maken hun kind te laten vaccineren, de eerste vaccinatie pas rond 12 weken krijgen.

3.1.2 Aanvullende plaatsingsovereenkomst

Voor kinderen van wie vóór of ten tijde van de plaatsing bekend is of gedurende de opvang, bekend wordt dat zij ontwikkelings-, gedrags- en/of gezondheidsproblemen/ allergieën die levensbedreigend kunnen worden, hebben welke zijn vastgesteld door een bevoegd specialist, geldt dat de ouders verplicht zijn dit door te geven aan Partez. Partez beoordeelt of opvang mogelijk is. Voor deze kinderen wordt voorafgaand aan of ter voortzetting van de opvang een aanvullende plaatsingsovereenkomst afgesloten met een proeftijd van maximaal 3 maanden. Aan de hand van het door Partez gehanteerde observatiesysteem wordt – gedurende de opvang – door Partez (tussentijds) beoordeeld of het bieden van opvang binnen Partez verlengd kan worden of dat er verwezen wordt naar een voor de opvang van dit kind geschikte instantie.

3.2 Overeenkomst

De ouders sluiten met Partez per kind een overeenkomst af. De ondertekende overeenkomst tussen Partez en de ouders wordt eenmalig verstrekt. Alleen bij tussentijdse wijzigingen in de overeenkomst wordt een nieuwe overeenkomst toegezonden. De opvang (en indien mogelijk het wennen) kan pas plaatsvinden op de in de overeenkomst opgenomen startdatum, wanneer Partez de door u ondertekende overeenkomst retour heeft ontvangen.

3.2.1 Wennen

Een wennmoment vindt in principe plaats vanaf de startdatum. Wanneer de bezetting dit toelaat kan dit in de week voorafgaand aan de startdatum plaatsvinden. De overeenkomst van uw kind dient wel voor het wennmoment ondertekend te zijn geretourneerd.

3.2.2 Einddatum

De opvang stopt automatisch zodra de einddatum, zoals met u overeengekomen in de overeenkomst, is bereikt. Voor de dagopvang wordt als officiële einddatum de datum waarop uw kind 4 jaar wordt (de dag voor zijn 4e verjaardag) gehanteerd voor de BSO is dit de datum waarop uw kind 13 jaar wordt (de dag voor zijn 13^e verjaardag). Wilt u uw kind van het KDV door laten stromen naar de BSO dan dient u uw kind hier apart voor in te schrijven.

3.2.3 Annuleren

Annulering van (een deel van) de overeengekomen dagdelen is tot 1 maand voor de ingangsdatum van de overeenkomst mogelijk. Hierna passen wij het binnen Partez geldende opzegtermijn toe. De inschrijfkosten worden ook in het geval van annuleren geïncasseerd.

3.2.4 Wijzigingen overeenkomst

Het kan zijn dat een wijziging in de opvangdagen of tijden nodig is. Contract wijzigingen kunt u aanvragen door een mail te sturen aan onze [plaatsingsmedewerker](#). Zij zal bekijken of de wijziging mogelijk is en u hierover informeren. Voor zowel het wijzigen van een flexibel contract als een regulier contract geldt dat de overeenkomst per de **1^e** of de **16^e** dag van de maand, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, kan worden gewijzigd.

Extra kosten wijzigingen in overeenkomst

Bij meer dan 2 wijzigingen per 6 maanden wordt voor elke extra wijziging €25 per kind in rekening gebracht .

3.2.5 Opzeggen overeenkomst

De ouders sluiten met Partez per kind een overeenkomst af. Voor zowel een flexibel contract als een regulier contract geldt dat de overeenkomst te allen tijde schriftelijk kan worden opgezegd per de **1^e** of de **16^e** dag van de maand, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. U kunt uw opzegging per mail versturen aan onze [plaatsingsmedewerker](#). Zij zal de opzegging na ontvangst per mail aan u bevestigen.

3.2.6 Beëindigen overeenkomst door Partez

Partez kan de tussen Partez en de ouders afgesloten overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang beëindigen als:

- Ouders niet aan de betalingsverplichting voldoen;
- Er sprake is van Ontwikkelings-, gedrags- en/of gezondheidsproblemen/ allergieën die levensbedreigend kunnen worden - welke zijn vastgesteld door een bevoegd specialist - en niet zijn doorgegeven aan Partez.
- Vanwege ontwikkelings-, gedrags- en/of gezondheidsproblemen/ allergieën die levensbedreigend kunnen worden - aan de hand van het door Partez gehanteerde observatiesysteem – en door Partez is beoordeeld dat het welbevinden van het kind en/of de andere kinderen op de groep gevaar loopt waardoor het kind geen en/of niet langer opvang geboden kan worden. Beëindiging door Partez om bovengenoemde redenen ontslaat de ouders niet van hun betalingsverplichting, verschuldigd volgens de overeenkomst tot de beëindigingsdatum die Partez heeft gesteld.

Overmacht

In geval dat na het ondertekenen van een overeenkomst blijkt dat de uitvoering ten gevolge van overmacht³ voor Partez bezwaarlijk of onmogelijk wordt, heeft Partez het recht om de in de met ouder overeengekomen diensten, voor zover deze nog uitvoering behoeven, naar haar keuze te ontbinden dan wel de uitvoering daarvan uit te stellen. De ouders worden hierover dan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.

3.2.7 Stopzetten levering diensten

Partez heeft het recht om de levering van diensten stop te zetten om bedrijfseconomische redenen. Wanneer er geen alternatief beschikbaar is, wordt dit minimaal 3 maanden van tevoren gemeld aan de ouders. Als er wel een alternatief geboden kan worden zal Partez de ouders minimaal 2 maanden van tevoren hierover informeren.

3.3 Opvang andere locatie

Partez kan besluiten (tijdelijk) opvang aan te bieden op een andere groep of locatie (binnen een staal van 10 km). Ouders worden hierover vooraf via het ouderportaal geïnformeerd met het verzoek hun kind(eren) naar deze andere groep of locatie te brengen en/of op te halen. Voor het brengen en/of ophalen van uw kind op een andere locatie wordt geen kilometervergoeding aan ouders uitgekeerd. De locatie specifieke werkwijze staat beschreven in het Pedagogisch werkplan van de locatie, deze is in te zien op onze locaties.

3.4 Betaling

Voor alle afgesloten contracten (uitgezonderd de 12 weken vakantieopvang) geldt dat de betaling van de overeengekomen opvang over 12 maanden gespreid wordt. De betaling van vakantieopvang wordt per vakantie in rekening gebracht. Betaling voor opvang in de aankomende maand vindt plaats rond de 24^{ste} van de maand via automatische incasso.

1. Bij plaatsing in de loop van een kalendermaand, worden de kosten berekend vanaf de datum van plaatsing in halve maanden en/of losse dagen berekend.
2. Het aantal overeengekomen dagdelen wordt voor u gereserveerd. Wanneer er geen of onvolledig gebruik gemaakt wordt van een dagdeel, is de volledige prijs voor het dagdeel verschuldigd.
3. Bij afwezigheid van het kind door ziekte, vakantie of om een andere reden en bij sluiting van Partez op erkende feestdagen, studiedagen, Bid- en Dankdag voor Gewas en Arbeid, vindt geen verrekening in het maandbedrag of compensatie van dagdelen plaats.
4. Restitutie voor niet-gebruikte opvang en diensten (o.a. reeds betaalde (vakantie)uren, flexibele uren, goedgekeurde extra opvang, (taxi)vervoer, maaltijden etc.) vindt niet plaats.
5. Voor flexibele opvang geldt een uitzondering in restitutie voor niet gebruikte uren als ouders de dagen minimaal 6 weken van tevoren hebben aangevraagd maar deze vanwege personeelstekort zijn afgewezen. De Coördinator vermeldt de reden van afwijzing bij het versturen van de afwijzing. Uren die aan het eind van het kwartaal over zijn worden in dit geval overgezet naar het volgende kwartaal. Wanneer het opnemen van deze uren binnen 2 kwartalen niet mogelijk is vindt er restitutie plaats voor de uren waarvoor opvang is aangevraagd maar welke zijn afgekeurd vanwege personeelstekort.
6. Wanneer de ouders niet aan hun financiële verplichtingen voldoen, kan Partez de overeengekomen opvang met onmiddellijke ingang beëindigen. Dit ontslaat de ouders echter niet van de betalingsverplichting. De geldende opzegtermijn blijft van toepassing. Incassokosten worden bij de ouders in rekening gebracht. Een betalingsregeling met het incassobureau volstaat niet in het voldoen aan de financiële verplichting.

³ *Onder overmacht wordt verstaan: iedere situatie waarin Partez haar verplichtingen of een deel daarvan niet kan nakomen als gevolg van omstandigheden gelegen buiten haar schuld en welke omstandigheden evenmin op grond van de wet, een door haar gegeven garantie of verkeersopvatting aan haar kunnen worden toegerekend. In ieder geval gelden de volgende omstandigheden, doch niet limitatief, als overmacht: natuurrampen, oorlogen, nationale of internationale gewapende conflicten en voorbereidingen daartoe, maatregelen van binnenlandse, buitenlandse of supranationale overheden, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, besluiten die verband houden met invoer contingentering; blokkade of belemmering van transportroutes, files daaronder begrepen; stakingen of arbeidsonlusten, wegvallen van voorzieningen door Nutsbedrijven, ongedierte, brand, wateroverlast.*

3.4.1 Factuur

Ouders ontvangen **alleen** een factuur met daarin een overzicht van hetgeen dat voor die maand geïncasseerd wordt, wanneer zij dit per mail kenbaar hebben gemaakt bij onze [plaatsingsmedewerker](#).

3.4.2 Jaaropgaaf

Jaarlijks wordt aan de ouders achteraf een jaaropgave van Partez beschikbaar gesteld. Het overzicht wordt op aanvraag eenmalig verstrekt. Er wordt aan ouders **geen** jaaropgave verstrekt als een achterstand is ontstaan met betrekking tot de betalingsverplichting aan Partez.

4. Halen en Brengen

De haal- en brengtijden variëren per overeenkomst. Kinderen kunnen worden gebracht en gehaald **binnen** de overeengekomen contracturen. U bent dus vrij om zelf te bepalen hoe laat u uw kind brengt en/of ophaalt. Wel vinden wij het prettig als kinderen voor 9.30 uur 's worden gebracht, zodat wij gezamenlijk aan het dagprogramma kunnen beginnen. Als uw kind niet komt, u uw kind later wilt brengen of eerder komt ophalen dan uw overeenkomst tijd dan vinden wij het fijn als u dat voor 10.00 uur aan de PM'ers laat weten. Dit kunt u doorgeven via de ouderapp of door even naar de locatie te bellen. Als u een overdracht van de dag van uw kind(eren) wenst, dient u er rekening mee te houden uiterlijk 5 minuten voor de eindtijd van uw overeenkomst aanwezig te zijn. Wij plannen de PM'ers in op de aanwezigheid van het aantal kinderen. Wanneer dit afwijkt kan het zijn dat er niet voldoende medewerkers staan ingeroosterd en wij dus niet voldoen aan de wettelijke eisen m.b.t. het beroepskracht-kind ratio. U begrijpt vast ook dat de PM'ers na een lange dag op tijd naar huis willen. Komt u na 19.00 uur, dan krijgt u geen uitgebreide overdracht meer van hen. U wordt wel van eventuele bijzonderheden op de hoogte gebracht. Heeft u meerdere kinderen die op verschillende groepen/locaties zitten, dan dient u alle kinderen voor 19.00 uur opgehaald te hebben!

4.1 Te laat ophalen

Het gebeurt ons allemaal wel eens, file, de auto doet het niet meer of een andere onverwachte situatie waardoor u niet op tijd bent om uw kind op te halen. Als het u door omstandigheden niet lukt om uw kind op tijd op te halen, vragen wij u om direct naar de locatie van uw kind te bellen. Wij verwachten echter wel van ouders dat zij ook zorgdragen voor een achterwacht, zoals een buurvrouw of opa/oma die het kind kan ophalen als de ouder niet op tijd bij de opvang kan zijn. Wanneer een kind binnen een jaar driemaal of meer te laat gehaald wordt, krijgen de ouders een boete opgelegd.

De maatregelen bij te laat ophalen zijn als volgt:

- 1) Bij het te laat ophalen, spreekt onze PM'er u hierop aan en legt de procedure "te laat ophalen"⁴ uit. Op de groep wordt het te laat komen geregistreerd op het hiervoor aanwezige overzicht.
- 2) Ouders komen voor de tweede keer te laat. De PM'er maakt ouders mondeling attent dat dit de tweede keer is. Op de groep wordt het te laat komen geregistreerd op het hiervoor aanwezige overzicht en doorgegeven aan de Coördinator. De Coördinator stuurt u vervolgens een mail met een waarschuwing m.b.t. het betalen van een boete en het verzoek om uw overeenkomst aan te passen.
- 3) Ouders komen voor de 3^e keer te laat. De PM'er maakt ouders erop attent dat dit de derde keer is en er 25 euro per kind in rekening wordt gebracht op de eerstvolgende factuur. Op de groep wordt het te laat komen door de PM'ers geregistreerd op het hiervoor aanwezige overzicht en doorgegeven aan de Coördinator.
- 4) Bij drie keer te laat ophalen binnen een jaar wordt er een boete van 25 euro per uur in rekening gebracht (vb. U heeft een overeenkomst afgesloten tot 17 uur. U komt uw kind tussen 17 en 18 uur ophalen, de boete bedraagt 25 euro. Komt u uw kind na 18 uur ophalen dan betaalt u 2x 25 euro boete). Na de 3de keer geldt de boete per uur iedere keer dat het kind te laat wordt opgehaald. De Coördinator mailt dit door naar onze [plaatsingsmedewerker](#).
- 5) De registratie van het aantal keren dat u uw kind te laat heeft opgehaald, vervalt in het nieuwe kalenderjaar.
- 6) Wanneer een kind na 19.00 uur wordt opgehaald, geldt voor ieder kwartier waarbinnen u te laat komt een boete van 25 euro.
- 7) Blijft het voorkomen dat een kind te laat wordt opgehaald, dan zal er een gesprek plaatsvinden met de betreffende ouder en de Coördinator de betreffende locatie van Partez. Wanneer er zelfs na het gesprek geen verandering komt in het ophalen van het betreffende kind, dan kan Partez ervoor kiezen om het plaatsingscontract eenzijdig op te zeggen. Dit ontslaat de ouders echter niet van de betalingsverplichting. De geldende opzegtermijn blijft van toepassing.

⁴ Wanneer ouder(s) het niet eens zijn met de te laat melding voldoen de camerabeelden van Partez om het tijdstip van ophalen te bevestigen.

4.2 Kan iemand anders mijn kind ophalen?

Uiteraard kan iemand anders uw kind ophalen al dit door u bij ons bekend is gemaakt. Als iemand anders dan u als ouder uw kind komt ophalen, vragen wij u dit altijd aan ons door te geven, dit kan mondeling of telefonisch.

Wanneer uw kind regelmatig door een andere (vaste) persoon wordt opgehaald, kunt u dit via het "Toestemmingsformulier Partez" bekend maken, waarmee u tot wederopzegging toestemming geeft dat uw kind met deze persoon/personen meegegeven mag worden. Wij geven uw kind liever niet mee aan minderjarigen (personen onder de 18 jaar).

Wij geven uw kind niet mee aan voor ons onbekende personen als dit niet door u als ouder aan ons gemeld is. Is de persoon die uw kind komt ophalen nog niet bekend bij de PM'ers? Dan hebben wij de naam van deze persoon nodig en moet hij/zij zich kunnen legitimeren met behulp van een geldig legitimatiebewijs

4.3 Zelfstandigheidscontract BSO

Als de ouders daar schriftelijk toestemming voor hebben gegeven (via het zelfstandigheidscontract), mag een kind alleen naar de buitenschoolse opvang, huis, school of extern georganiseerde activiteiten gaan. Dit geldt ook voor het zelfstandig spelen in de buurt of bij vriendjes.

5. Overige informatie

5.1 Ouderportaal

Partez werkt met een ouderportaal. Dit ouderportaal is ontwikkeld om informatie te delen over de opvang van uw kinderen. Alle ouders, ongeacht het contracttype, kunnen gebruik maken van het ouderportaal. De inloggegevens voor het ouderportaal ontvangt u per mail in de maand voordat de overeenkomst ingaat.

U kunt via het ouderportaal:

- Het opvangrooster van uw kind zien;
- Berichten versturen;
- Dagboek van uw kind inzien;
- Afwezigheid melden;
- (Extra) opvang aanvragen;
- een ruildag aanvragen;
- Toestemming geven voor een aantal zaken welke van toepassing kunnen zijn tijdens de opvang van uw kind;
- Foto's van uw kind bekijken.

Mobiele app

Er is een mobiele app beschikbaar. U gaat naar de Appstore en zoekt op Ouderapp van Konnect. Download en installeer de app op uw telefoon. Wanneer u de app opent, komt u in het inlogschermb. Het emailadres en wachtwoord zijn hetzelfde als in het ouderportaal. Toegang tot het ouderportaal wordt maar aan 1 email adres gekoppeld. Voor gescheiden ouders geldt dat zij zelf overleggen welk email adres gebruikt zal worden.

Lukt het niet om in te loggen met de gegevens? Dan kunt u een nieuw wachtwoord aanvragen bij de plaatsingsmedewerker. **Let op:** dit wachtwoord dient u dan voortaan ook te gebruiken in het ouderportaal.

5.2 Bereikbaarheid ouders

Bij Partez dient het telefoonnummer waarop u als ouders bereikbaar bent tijdens de opvanguren (en telefoonnummer contactpersoon in geval van nood wanneer wij u niet kunnen bereiken) bekend te zijn. Wij verwachten van ouders, dat wanneer deze telefoonnummers wijzigingen, zij dit direct doorgeven op de groep waar hun kind wordt opgevangen en per email doorgegeven wordt aan onze [plaatsingsmedewerker](#).

5.3 Wijzigingen in gegevens

De ouders zijn verantwoordelijk voor het op de hoogte te stellen van Partez m.b.t wijzigingen in het woonadres, werkadres, relevante telefoonnummers en e-mailadres. Wijzigingen kunnen per mail doorgegeven worden aan onze [plaatsingsmedewerker](#). Als het kind van school verandert, of schooltijden wijzigen is het van belang dat dit tijdig bekend wordt gemaakt zodat er bekeken kan worden of de opvang mogelijk blijft en, indien nodig, de overeenkomst hierop kan worden aangepast.

5.4 Ouderlijk gezag

Voor Partez is het in verband met de waarborging van de privacy van het kind van belang te weten wie het ouderlijk gezag over het kind heeft. Dit wordt gevraagd bij de intake van het kind. Als dit ouderlijk gezag tijdens de opvang wijzigt dienen de ouders deze wijziging door te geven aan de Coördinator. Het kan voorkomen dat één ouder het gezag heeft over het kind en de andere ouder niet. Het is de taak van de gezaghebbende ouder om de niet-gezaghebbende ouder informatie te geven over het kind. Maar ook de niet-gezaghebbende ouder heeft recht op informatie over het kind. De kinderopvang is verplicht deze informatie te geven als de ouder daar expliciet om vraagt. Dit kan alleen wanneer dit niet in strijd is met een gerechtelijke uitspraak. Voor aanvullende informatie in dit soort situaties verwijzen wij naar de [Factsheet Scheiden in de kinderopvang](#) vanuit BOink (Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang).

5.5 Privacy

Partez moet voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Gegevens van ouders en kinderen mogen alleen worden verwerkt met toestemming van de betrokken personen (of, in het geval van kinderen, een van de ouders). Door het inschrijven van uw kind geeft u **direct toestemming** voor het verwerken van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om de overeenkomst met kinderopvang Partez aan te gaan, en die noodzakelijk zijn om te voldoen aan alle wettelijke verplichtingen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar ons Privacy Reglement welke is in te zien op de locaties.

5.6 Portretrecht

Om privacy redenen is het ouders verboden om beeldmateriaal van kinderen en/of PM'ers, gemaakt tijdens de opvanguren, openbaar te maken en anders dan voor privédoeleinden te gebruiken (het is bijvoorbeeld niet toegestaan om beeldmateriaal, gemaakt tijdens opvanguren, op openbare facebookpagina's e.d. te plaatsen).

5.7 Erecode

Het is verboden om opzettelijk kwaad te spreken over Partez of bij deze organisatie betrokken personen (mondeling, bij schrift of bij afbeelding) of door deze in het openbaar (bijvoorbeeld via niet afgeschermd social media) van feiten te beschuldigen waaraan deze zich schuldig zouden hebben gemaakt of van feiten te beschuldigen die niet op waarheid berusten. Bij bovengenoemde smaad en laster zullen stappen worden ondernomen.

5.8 Aansprakelijkheid

- Partez is niet aansprakelijk voor het wegraken of beschadigen van door de ouder of kind meegebrachte eigendommen (bijvoorbeeld kleding of speelgoed).
- Partez heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een maximum per gebeurtenis en opzichtschaade (schade aan spullen van andere). Partez sluit iedere eventuele aansprakelijkheid voor schade uit voor zover de eventuele schade hoger mocht blijken te zijn dan het door de aansprakelijkheidsverzekering uitbetaalde bedrag, dan wel indien de schade hoger mocht blijken dan het verzekerde maximum.
- Partez is verantwoordelijk voor het kind vanaf het moment dat de ouder het kind heeft overgedragen en onder begeleiding van een PM'er is. De ouders zijn verantwoordelijk voor het kind zodra hij/zij door de PM'er is overgedragen aan de ouders, door de ouders aangewezen verantwoordelijke of schriftelijke vastgelegde afspraken m.b.t. de zelfstandigheid van een kind (BSO). Vanaf dat moment eindigt de verantwoordelijkheid van Partez.
- Partez is niet aansprakelijk als de ouders voor d.m.v. het toestemmingsformulieren voor bepaalde zaken schriftelijk toestemming heeft gegeven. Deze formulieren zijn geldig zolang uw kind opvang afneemt bij Partez. Wanneer het contract afloopt of de overeenkomst eerder wordt beëindigd zal dit formulier worden vernietigd.

5.9 Rookbeleid

Roken is op alle vestigingen (binnen- en buitenterrein) van Partez verboden.

5.10 Contact

Voor al uw vragen over de inschrijving, het contract en/of een contractwijzigingen of betalingen (facturen/jaaropgaaf) kunt u per mail contact opnemen met onze [plaatsingsmedewerker](#). Zij is op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag aanwezig en te bereiken via kindplanning@partez.nl. De kindplanning is telefonisch niet bereikbaar. Wenst u telefonisch contact? Vermeld dit dan in uw email. Wij streven er naar uw mail binnen 5 werkdagen te beantwoorden. Een antwoord kan gezien de drukte langer op zich laten wachten. Vriendelijke verzoeken wij u om voor antwoord op uw vragen **niet** naar de locatie te bellen maar de reactie van de plaatsingsmedewerker af te wachten. Onze pedagogisch medewerkers kunnen dan hun tijd en aandacht optimaal besteden aan de kinderen op de groep. Wij rekenen hierbij op uw begrip en bedanken u voor uw medewerking!

Voor vragen over ruildagen, extra dagen of locatie specifieke vragen zoals beleid kunt u terecht bij de Coördinator van de locatie van uw kind:

Rhoon: KDV- coordinator-kdv-por@partez.nl
BSO- coordinator-bso-por@partez.nl

Oud-Beijerland: KDV& BSO- coordinator-obl@partez.nl

Barendrecht: KDV& BSO- coordinator-bar@partez.nl