

Informatiepakket (Reglement)



Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. De organisatie	5
1.1 Beleid en protocollen	5
1.1.1 Ziektebeleid	5
1.2 Openingsdagen, vakantieweken en sluitingsdagen	5
1.2.1 Sluitingsdagen alle locaties	5
1.2.2 Vastgestelde schoolvakanties	5
1.2.3 Officiële Feestdagen	6
2. Opvangaanbod	7
2.1 Dagopvang (KDV)	7
2.2 Buitenschoolse opvang (BSO)	7
2.3 Flexibele opvang	7
2.3.1 Voorwaarden flexibele opvang	7
2.4 Afwezigheid doorgeven	8
2.5 Extra opvang	8
2.5.1 Voorwaarden extra afname	8
2.6 Opbouw en gebruik servicetegoed	9
2.6.1 Voorwaarden servicetegoed	9
2.7 Extra sluitingsdagen scholen	9
2.8 Benodigdheden	10
2.9 Overgangsregeling	10
2.10 Tarieven en tariefswijzigingen	10
2.10.1 Tariefswijzigingen	10
2.10.2 Verschillende tarieven per locatie en opvangsoort	10
2.11 Kinderopvangtoeslag	10
2.11.1 Berekening kosten	11
3. Inschrijven	12
3.1 Plaatsing	12
3.1.1 Plaatsingsbeleid	12
3.1.2 Voorkeur aangeven	12
3.1.3 Vaccinaties	12
3.1.4 Aanvullende plaatsingsovereenkomst	13
3.2 Overeenkomst	13
3.2.1 Startdatum en wennen	13
3.2.2 Einddatum	13
3.2.3 Herroeping en annuleren	13
3.2.4 Wijzigen overeenkomst	14
3.2.4.1 <i>Extra kosten wijzigingen in overeenkomst</i>	14
3.2.5 Opzeggen overeenkomst	14
3.2.6 Beëindigen overeenkomst door ons	15
3.2.7 Overmacht	15
3.2.8 Stopzetten levering diensten	15
3.3 Opvang op een andere locatie	15
3.4 Betaling	16
3.4.1 Storeringskosten	16
3.4.2 Factuur en jaaropgaaf	17
4. Brengen en halen	18
4.1 Te laat ophalen	18

4.1.1 Maatregelen bij te laat ophalen	18
4.2 Kan iemand anders mijn kind ophalen?	19
4.3 Zelfstandig naar BSO, school, huis of externe activiteiten	19
5. Overige informatie	20
5.1 Ouderportaal	20
5.1.1 Maak gebruik van de OuderApp	20
5.1.2 Toestemmingen geven via het ouderportaal	20
5.1.3 Berichten	21
5.1.4 Wijzigingen in gegevens	22
5.1.4.1 <i>Wijziging in schooltijden of school</i>	22
5.1.5 Bereikbaarheid ouders	22
5.1.6 Meerdere accounts	22
5.1.7 Vraag stellen via de ouderapp	22
5.1.8 Beleid en Protocollen	22
5.1.9 Wat gebeurt er met het account als de opvang beëindigd?	22
5.2 Ouderlijk gezag	23
5.3 Privacy	23
5.3.1 Portretrecht	23
5.4 Ercode	23
5.5 Aansprakelijkheid	24
5.6 Rookbeleid	25
5.7 Contact	25
Bijlage 1: Werkinstructie activeren account ouder online handboek	26
Bijlage 2: Werkinstructie: Toestemmingen vastleggen via OuderApp	28

Inleiding

Dit informatiepakket is een aanvulling op de [Algemene voorwaarden voor kinderopvang](#) (Brancheorganisatie kinderopvang) welke via onze [website](#) is in te zien en is samengesteld voor ouders. Hierin vind je belangrijke informatie over ons opvangaanbod en over de plaatsing van je kind. De meest recente versie is te bekijken via onze [website](#).

Belangrijk om te weten:

- Met het ondertekenen van de overeenkomst verklaar je als ouder de **Algemene Voorwaarden** en de voorwaarden in dit informatiepakket te hebben gelezen en te accepteren.
- Wanneer er **beleidsmatige wijzigingen** in dit document worden aangebracht, informeren we ouders hierover via de nieuwsbrief of het ouderportaal.

Schrijfwijze

Voor de leesbaarheid schrijven we Ped.prof(s) wanneer het gaat om een pedagogisch professional(s). We schrijven *je/jullie* of *ouders* waar het gaat om één of meer ouders of verzorgers. Voor Partez kinderdagverblijf en BSO gebruiken we de benamingen *Partez, we, wij* of *onze*, afhankelijk van de context.

1. De organisatie

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 **Rhoon, Oud-Beijerland** en **Barendrecht**.

1.1 Beleid en protocollen

Wij hebben verschillende beleidsstukken en protocollen, waarvan de hoofdlijnen zijn opgenomen in ons **pedagogisch beleid** en het **locatiespecifiek pedagogisch werkplan**. In deze documenten is terug te lezen wat onze pedagogische visie is ten aanzien van het werken met kinderen, het mede-opvoeden van kinderen en hoe wij deze visie vertalen naar het dagelijkse werk op onze locaties.

Ons pedagogisch beleid is openbaar en in te zien via onze [website](#). Voor andere beleidsstukken en protocollen gebruiken we het ouderportaal en een online handboek¹, waarvoor iedere ouder een e-mail ontvangt om het persoonlijke account te activeren². Nieuwe ouders worden iedere laatste week van de maand door onze plaatsingsmedewerkers toegevoegd en ouders met een aflopend contract verwijderd, zodat het overzicht altijd actueel blijft.

1.1.1 Ziektebeleid

In ons ziektebeleid staat beschreven welke regels en afspraken gelden als je kind ziek is of wordt tijdens de opvang. Ook vind je hierin de afspraken over het gebruik van medicijnen.

1.2 Openingstijden, vakantieweken en sluitingsdagen

We zijn 52 weken per jaar geopend van maandag tot en met vrijdag van 07:00 uur tot 19:00 uur, behalve op officiële feestdagen en onze jaarlijkse studiedag. Voor feestdagen wordt geen korting of restitutie gegeven, en deze dagen kunnen ook niet worden geruild.

Voor de studiedag kan wél een ruildag worden aangevraagd. Hierbij gelden de algemene voorwaarden zoals vermeldt bij [2.6.1](#).

1.2.1 Sluitingsdagen alle locaties

1. Eén studiedag per jaar, die elk jaar in oktober wordt ingepland. In 2026 valt deze op **dinsdag 27 oktober**.
2. Officiële feestdagen.

1.2.2 Vastgestelde schoolvakanties

Voorjaarsvakantie	16 februari 2026 t/m 22 februari 2026
Meivakantie³	1 ^e week: 20 April 2026 t/m 26 April 2026 2 ^e week: 27 April 2026 t/m 3 Mei 2026
Zomervakantie	20 Juli 2026 t/m 30 Augustus 2026
Herfstvakantie	19 Oktober 2026 t/m 25 Oktober 2026
Kerstvakantie	21 December 2026 t/m 3 Januari 2027

¹ Omdat het ouderportaal (ouderapp) ook de mogelijkheid biedt om documenten met ouders te delen, zijn wij gestart met het gefaseerd overzetten van onze documenten naar dit portaal. Hierdoor zal het gebruik van het huidige online handboek op termijn komen te vervallen.

² Zie [Bijlage 1](#) voor de Werkinstructie Activeren account ouder online handboek.

³ **Let op:** De meivakantie is 1 week vastgesteld door de overheid. Scholen kunnen de meivakantie met een week uitbreiden. Wij hebben als 2^e week de week die de meeste scholen waarmee we samenwerken vrij zijn toegevoegd. Heeft de school van je kind een ander vakantieschema, neem dan contact op met de Locatiemanager van de locatie van je kind.

1.2.3 Officiële Feestdagen

Nieuwjaarsdag	Donderdag 1 januari
Tweede Paasdag	Maandag 6 april
Koningsdag	Maandag 27 april
Bevrijdingsdag	Dinsdag 5 mei
Hemelvaartsdag	Donderdag 14 mei
2^e Pinksterdag	Maandag 25 mei
1^e kerstdag	vrijdag 25 december
Nieuwjaarsdag 2027	Vrijdag 1 januari 2027

2. Opvangaanbod

We werken met verschillende opvangpakketten voor zowel het KDV als de BSO, zodat je als ouder zelf kunt kiezen welk pakket het beste aansluit bij de opvangbehoeften van jouw gezin. Om ieder kind structuur te bieden en ervoor te zorgen dat het zich veilig, geborgen en vertrouwd voelt in de groep, geldt voor elk pakket een minimale afname van **één dag(deel) per week**. Rond half november maken we de pakketten en tarieven voor het nieuwe jaar bekend. Het overzicht hiervan is vanaf dat moment te vinden op onze [website](#).

2.1 Dagopvang (KDV)

De dagopvang is bedoeld voor kinderen van 6 weken tot 4 jaar en wordt aangeboden in verticale groepen. Wordt je kind 4 jaar maar kan het nog niet instromen op de basisschool? Dan is het mogelijk de opvang bij het KDV met maximaal twee maanden te verlengen. Deze verlenging moet minimaal twee maanden van tevoren per e-mail worden aangevraagd bij de [kindplanning](#).

Een verlenging is alleen mogelijk wanneer de groepsbezetting en planning dit toelaten. Wanneer de verlenging bedoeld is om een vakantieperiode te overbruggen, wordt je kind ingeschreven voor de BSO en is verlenging binnen de dagopvang niet mogelijk.

2.2 Buitenschoolse opvang (BSO)

De BSO biedt opvang voor-(VSO) en/of na schooltijd(NSO), tijdens schoolsluitingsdagen en schoolvakanties voor kinderen van 4 tot 13 jaar. Elke BSO is gekoppeld aan een of meerdere scholen; Onze plaatsingsmedewerker kan je hier meer over vertellen. Zodra je kind is ingeschreven wordt het door onze plaatsingsmedewerker automatisch door gepland naar de volgende leeftijdsgroepen binnen de BSO gedurende de gehele basisschoolperiode.

2.3 Flexibele opvang

We bieden een beperkt aantal flexibele opvangplekken aan voor kinderen vanaf 6 weken tot 4 jaar. **Let op:** dit geldt uitsluitend voor het kinderdagverblijf; de BSO beschikt niet over flexplekken. Hierbij wordt voor een vast aantal uren per kwartaal een overeenkomst afgesloten. Via het ouderportaal kun je de gewenste opvangdagen aanvragen, zodat deze beoordeeld kunnen worden.

Voor flexibele opvang wordt een overeenkomst afgesloten voor een vast aantal uren per kwartaal. Via het ouderportaal kunnen ouders de gewenste opvangdagen aanvragen. Deze aanvragen worden vervolgens beoordeeld.

We doen ons best om alle aanvragen goed te keuren, maar bij flexibele opvang is er **geen garantie** op plaatsing. Soms kan het voorkomen dat de groepsbezetting op een aangevraagde dag te hoog is, waardoor we je aanvraag helaas moeten afwijzen. Houd hier dus rekening mee.

2.3.1 Voorwaarden flexibele opvang

- Flexibele opvang is bedoeld voor ouders die wekelijks wisselende dagen nodig hebben. Bij wekelijkse afname van vaste dagen ontvang je een verzoek om een regulier contract te gebruiken.
- Er is **geen plaatsingsgarantie** voor aangevraagde dagen.
- Contracten lopen 1 jaar en worden, zonder dat de ouder opzegt, waar mogelijk automatisch verlengd. Als verlenging **niet** mogelijk is, ontvangen ouders 3 maanden voor afloop schriftelijk bericht.

- Voorraaduren zijn per kwartaal **minimaal 1 maand** van tevoren beschikbaar en kunnen naar wens over de 3 maanden worden ingezet.
- Kinderen met een flexibel contract krijgen een vaste groep toegewezen, maar worden geplaatst waar op dat moment plek is. Hiervoor moet je als ouder **verplicht** via het ouderportaal⁴ toestemming geven.
- De uren staan op naam van één kind en zijn niet overdraagbaar.
- Aanvragen moeten **minimaal 3 weken** voor het begin van de maand via het ouderportaal worden ingediend.
- Aanvragen worden wekelijks beoordeeld (goedgekeurd of afgewezen) door de locatiemanager of diens assistent. Zij bepalen zelf het moment van beoordeling, afhankelijk van hun werkdagen en overige werkzaamheden.
- Aanvragen worden verwerkt op volgorde van binnenkomst waarbij flexibele opvang voorrang heeft op aanvragen voor extra opvang.
- Aanvragen kunnen **tot 2 weken van tevoren** via het ouderportaal worden geannuleerd.
- Niet-gebruikte uren vervallen aan het einde van ieder kwartaal; hiervoor wordt geen restitutie⁵ gegeven.

2.4 Afwezigheid doorgeven

Wanneer je van tevoren weet dat je je kind een dag of een bepaalde periode (bijvoorbeeld vanwege een uitje of vakantie) niet kunt brengen, stellen wij het op prijs als je ons dit zo vroeg mogelijk laat weten. De plek wordt dan beschikbaar voor ruil- of extra opvangaanvragen van andere ouders.

Let op: Bij een afmelding vervalt het recht op opvang voor de betreffende dag of periode. Opvang is alleen mogelijk als een nieuwe aanvraag tijdig is ingediend en de bezetting dit toelaat.

Voor dagelijkse wijzigingen in breng- en haaltijden verwijzen wij naar hoofdstuk 4, Brengen en halen.

2.5 Extra opvang

We bieden de mogelijkheid om incidenteel een extra dag(deel) of een verlenging van een dagdeel aan te vragen. Aanvragen worden beoordeeld op basis van de gestelde voorwaarden. Omdat dit een service is, is er bij het indienen van een aanvraag **geen plaatsingsgarantie** en kunnen hieraan geen rechten worden ontleend.

2.5.1 Voorwaarden extra afname

- Het incidenteel⁶ afnemen van extra opvang is alleen mogelijk op basis van geldende opvangtijden, zoals vermeld in het overzicht van onze pakketten. Structurele (maandelijks) extra opvang aanvragen worden afgewezen; in dat geval adviseren wij om de opvangovereenkomst aan te passen.
- Aanvragen voor extra opvang moeten via het ouderportaal worden ingediend
- Aanvragen worden wekelijks beoordeeld (goedgekeurd of afgewezen) door de locatiemanager of diens assistent. Hierbij wordt bekeken of de bezetting extra afname toelaat. Zij bepalen zelf het moment van beoordeling, afhankelijk van hun werkdagen en overige werkzaamheden en
- Aanvragen kunnen **tot 2 weken van tevoren** via het ouderportaal worden geannuleerd.

⁴ Zie [Bijlage 2](#) voor de Werkinstructie: Toestemmingen vastleggen via OuderApp.

⁵ Voor geldende uitzondering m.b.t. vervallen van uren of restitutie zie [Paragraaf 3.4 Betalingen](#).

⁶ Incidenteel betekent dat je af en toe extra opvang afneemt.

- Een verlenging van een dagdeel moet **minimaal** 3 dagen van tevoren per e-mail worden aangevraagd bij de Locatiemanager en is alleen mogelijk per heel uur.
- Kosten voor een extra dag(deel) en of verlening van een dag(deel) worden in rekening gebracht op basis van het geldende tarief.
- Het uitgangspunt is dat kinderen op hun eigen stamgroep worden opgevangen. Wanneer dit niet mogelijk is, wordt bekeken of opvang op een andere groep kan plaatsvinden, altijd met het belang van het kind voorop. Hiervoor moet je als ouder wel via het ouderportaal⁴ **toestemming** hebben gegeven.

2.6 Opbouw en gebruik servicetegoed

Wij begrijpen dat het prettig kan zijn om, wanneer nodig, een opvangdag te ruilen of opvanguren te bewaren voor een later moment wanneer je kind een keer geen opvang nodig heeft. Daarom kun je, onder de onderstaande voorwaarden, gebruikmaken van servicetegoed.

2.6.1 Voorwaarden servicetegoed

1. Meld je kind **minimaal 14 dagen vóór de opvangdag af** om servicetegoed op te bouwen. Afmelden kan op elk moment van de dag via de ouderapp. **Alleen bij een tijdige afmelding ontvang je servicetegoed.**
2. Om servicetegoed te ontvangen, dien je je kind **zelf af te melden in de ouderapp**. Afmelden via een medewerker is ook mogelijk, maar geeft **geen recht op servicetegoed**.
3. Bij afmelden vervalt het recht op de oorspronkelijke opvangdag. De plek wordt beschikbaar voor extra opvangaanvragen van andere ouders. Opvang is alleen nog mogelijk als de aanvraag tijdig is ingediend en de bezetting dit toelaat.
4. Servicetegoed is geldig **vanaf 30 dagen vóór tot 30 dagen na de afgemelde opvangdag**. In de app krijg je een duidelijk overzicht van het servicetegoed dat je (nog) hebt.
5. **Servicetegoed is kindgebonden** en kan niet worden gebruikt voor een ander kind binnen het gezin.
6. Servicetegoed is gescheiden per opvangsoort. Je kunt bijvoorbeeld geen KDV-tegoed gebruiken voor BSO.
7. Je mag meerdere servicetegoeden combineren voor één opvangdag.
8. Het is mogelijk om een extra opvangdag deels met servicetegoed en deels via factuur te betalen.
9. Voor de jaarlijkse studiedag ([zie 1.2.1 in het informatiepakket](#)) worden kinderen automatisch afgemeld. **30 dagen voor de studiedag** wordt het servicetegoed voor deze dag in de OuderApp aan het tegoed toegevoegd. Dit tegoed is tot **365 dagen na de studiedag** geldig.
10. Voor opvangdagen die op officiële feestdagen vallen ([zie 1.2.3 in het informatiepakket](#)) wordt **geen** servicegoed toegekend.
11. Het is **niet mogelijk** om servicetegoed in te zetten in de zomerperiode (juli en augustus) vanwege de beperkte personele bezetting.
12. Het aanvragen van extra opvang met servicetegoed is **een service en geen garantie** op plaatsing. Hieraan kunnen **geen rechten** worden ontleend. Aanvragen zijn altijd afhankelijk van de beschikbare plekken op de groepen en de personele bezetting.

2.7 Extra sluitingsdagen scholen

Wanneer een school extra sluitingsdagen heeft buiten de schoolvakanties en officiële feestdagen (zoals studie- of stakingsdagen), kunnen ouders voor deze dagen extra opvang aanvragen. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- Extra sluitingsdagen zijn **niet inbegrepen** bij een BSO-overeenkomst. De aangevraagde dagen worden apart gefactureerd op basis van het daarvoor geldende tarief.
- De aanvraag moet **minimaal 4 weken van tevoren** via het ouderportaal worden ingediend.
- De BSO wordt op deze dagen alleen geopend wanneer er **voldoende aanmeldingen**⁷ zijn.
- De opvang tijdens extra sluitingsdagen kan op een andere locatie plaatsvinden dan de reguliere BSO-locatie(zie [3.3](#)). Wanneer dit het geval is, worden ouders hierover vooraf geïnformeerd.

2.8 Benodigdheden

Bij het aangaan van een overeenkomst bieden we een all-in product aan. Dit omvat onder andere luiers (Pampers), Nutrilon(fles)voeding, maaltijden en tussendoortjes. De keuze van merken en producten wordt door ons gemaakt. Meer informatie hierover vind je onder andere in het **Pedagogisch werkplan** van de locatie en ons **Voedingsbeleid**. Voor het gebruik van eigen producten wordt geen restitutie verleend.

2.9 Overgangsregeling

Wij kunnen besluiten bepaalde diensten of pakketkeuzes te laten vervallen. In dat geval stellen wij een overgangsregeling in waarbij deze dienst of pakketkeuze nog gedurende minimaal 1 maand kan worden afgenomen tegen de oude voorwaarden. Daarna vervalt de optie definitief uit ons actuele aanbod.

De regeling geldt alleen voor lopende contracten. Bij ondertekening van het contract worden de Algemene Voorwaarden en de aanvullende voorwaarden uit dit informatiepakket geaccepteerd, waardoor wijzigingen aan het pakket mogelijk zijn. Bij wijzigingen van een bestaande overeenkomst stap je automatisch over op een nieuw pakket en vervalt de overgangsregeling.

2.10 Tarieven en tariefswijzigingen

De uurtarieven staan op onze [website](#). Bij een combinatie van diensten of opvangvormen geldt het tarief dat hoort bij de betreffende dienst of opvangvorm. Via de website kun je een prijsopgave aanvragen voor de gewenste opvang. Onze plaatsingsmedewerker stuurt de prijsopgave vervolgens per e-mail toe.

2.10.1 Tariefswijzigingen

De opvangtarieven worden eenmaal per kalenderjaar vastgesteld, op basis van de actuele kostenontwikkeling. In november informeren we ouders via het ouderportaal over de nieuwe tarieven die per 1 januari ingaan.

We mogen de overeengekomen prijs één keer per jaar aanpassen. De prijswijziging wordt minstens 40 dagen vóór de ingangsdatum schriftelijk bekendgemaakt. Daarnaast bieden we de oudercommissie (of, als deze er niet is, ouders via AOR) de mogelijkheid om advies te geven over de voorgenomen wijziging.

2.10.2 Verschillende tarieven per locatie en opvangsoort

Wij hebben het recht om voor vergelijkbare opvangvormen verschillende tarieven per locatie te hanteren. Deze zijn afhankelijk van geldende kosten- of productverschillen per vestiging.

2.11 Kinderopvangtoeslag

Ouders die beiden (full- of parttime) werken of studeren, en alleenstaande werkende en/of studerende ouders, komen mogelijk in aanmerking voor kinderopvangtoeslag. Voor meer

⁷ De locatiemanager beslist, afhankelijk van de personele bezetting, of opening mogelijk is.

informatie en de actuele voorwaarden voor kinderopvangtoeslag verwijzen wij naar de website van de [Belastingdienst](#).

2.11.1 Berekening kosten

Als ouder ben je natuurlijk benieuwd naar de kosten van kinderopvang voor jouw kind(eren). Wat je uiteindelijk betaalt, hangt af van jouw persoonlijke situatie en het gekozen pakket. Bekijk [hier](#) het **overzicht van onze pakketten en tarieven**.

Daarnaast kun je mogelijk in aanmerking komen voor kinderopvangtoeslag. Voor meer informatie hierover kun je terecht op de [website van de Belastingdienst](#).

Hulp nodig bij het berekenen van de kinderopvangkosten?

Kom je er niet uit of heb je vragen over de kosten van kinderopvang? Vraag dan via onze website een prijsopgave aan of neem contact op met onze plaatsingsmedewerkers. Zij helpen je graag verder.

3. Inschrijven

Kinderen van 6 weken tot 13 jaar kunnen in aanmerking komen voor plaatsing. Heb je interesse om je kind op een van onze locaties te plaatsen? Dan kun je je eenvoudig inschrijven via onze [website](#). Inschrijvingen worden verwerkt op volgorde van binnenkomst.

Na verwerking van het inschrijfformulier ontvangt je binnen een week van onze plaatsingsmedewerker een bevestiging. Voor het verwerken van je inschrijving brengen we €27,50 per kind in rekening. Deze inschrijfkosten worden bij de eerstvolgende betaling geïncasseerd.

3.1 Plaatsing

Afhankelijk van de gewenste opvangdagen, de startdatum en de leeftijd van je kind kunnen wij het kind bij ons plaatsen of op de wachtlijst zetten. Zes maanden voor de gewenste ingangsdatum bekijken wij of plaatsing mogelijk is en informeren we je hierover. Langer dan zes maanden van tevoren hebben wij hier nog geen zicht op.

Als er op de gewenste dagen nog geen plek beschikbaar is, wordt het kind automatisch op de wachtlijst geplaatst. Wij houden de bezetting dagelijks bij en doen ons best om zo snel mogelijk een plek te vinden. Helaas kunnen wij geen exacte wachttijd geven, omdat dit moeilijk te voorspellen is.

Zodra er een plaats beschikbaar is, nemen we contact op. Bij plaatsing ontvang je een overeenkomst. Worden er vaste dagen afgenomen, dan wordt het kind op een vaste groep geplaatst.

3.1.1 Plaatsingsbeleid

Wanneer er een plek vrijkomt, wordt plaatsing gedaan volgens de wachtlijst. In de volgende gevallen hebben kinderen voorrang:

1. Kinderen van eigen medewerkers;
2. Broertjes en zusjes van al geplaatste kinderen;
3. Al geplaatste kinderen waarvan de ouders dagdelen willen wisselen of willen uitbreiden;
4. Eventuele andere bijzondere omstandigheden, waarover wij besluiten.

3.1.2 Voorkeur aangeven

Op alle dagen en groepen werken gediplomeerde Ped.profs die ervoor zorgen dat de kinderen een **plezierige én leerzame tijd** hebben.

Natuurlijk kan het voorkomen dat je een voorkeur hebt voor een specifieke groep. Je kunt dit tijdens het inschrijven bij "bijzonderheden" aangeven of een e-mail sturen naar de kindplanning, **met een korte toelichting over de reden van je voorkeur**. Of plaatsing op de door jou aangegeven groep mogelijk is, hangt af van de reden en de beschikbare plekken van de groep.

3.1.3 Vaccinaties

In Nederland beslis je als ouder zelf of je je kind laat vaccineren via het consultatiebureau. Vaccinaties beschermen tegen een aantal ernstige kinderziektes. Wij bieden opvang aan alle kinderen en stellen vaccinaties daarbij niet verplicht.

Houd er goed rekening mee dat **kinderen onder de twaalf weken een verhoogd risico** hebben om een kinderziekte op te lopen. Jonge baby's zijn extra kwetsbaar voor infectieziektes. De eerste vaccinatie binnen het Rijksvaccinatieprogramma wordt meestal

gegeven tussen 6 en 9 weken. Rond 3 maanden (12 weken) krijgt de baby de tweede prik, waardoor de bescherming verder wordt opgebouwd. Tot die tijd en in de periode daarna waarin de bescherming nog volledig moet opbouwen, blijft het risico op het oplopen van bepaalde kinderziektes verhoogd.

3.1.4 Aanvullende plaatsingsovereenkomst

Voor kinderen waarvan vóór of tijdens de plaatsing bekend is, of later tijdens de opvang blijkt, dat zij **ontwikkelings- of gedragsproblemen** hebben waarbij extra begeleiding of toezicht nodig kan zijn, of in het geval van gezondheidsproblemen of allergieën die levensbedreigend kunnen zijn en vastgesteld zijn door een bevoegd specialist, zijn ouders verplicht dit aan ons door te geven. Wij beoordelen vervolgens of opvang bij ons 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.

Gedurende de opvang wordt, met behulp van ons observatiesysteem, tussentijds beoordeeld of het bieden van opvang binnen onze organisatie verlengd kan worden, of dat doorverwijzing naar een instantie die beter geschikt is voor de opvang van dit kind nodig is.

3.2 Overeenkomst

Voor elke plaatsing wordt per kind een aparte overeenkomst afgesloten. Van de ondertekende overeenkomst ontvang je éénmalig een kopie. Alleen wanneer er tussentijdse wijzigingen plaatsvinden, ontvang je een aangepaste overeenkomst, die opnieuw ondertekend moet worden.

3.2.1 Startdatum en wennen

De opvang (inclusief wenmomenten) start op de in de overeenkomst vermelde ingangsdatum, nadat wij de door ouders ondertekende overeenkomst hebben ontvangen. Om de overgang naar de opvang soepel en vertrouwd te laten verlopen, **raden wij aan om enkele wenbezoeken te plannen voordat je kind volledige dagen naar de opvang gaat**. Voor baby's adviseren wij minimaal één slaapmoment tijdens het wennen, zodat je kind kan wennen aan het ritme en de omgeving van de groep. Houd hier rekening mee bij het bepalen van de definitieve startdatum.

3.2.2 Einddatum

De opvang stopt automatisch zodra de einddatum, zoals afgesproken in de overeenkomst, is bereikt.

Voor de dagopvang is dit, tenzij anders afgesproken, **de laatste opvangdag vóór de 4e verjaardag** van je kind. Voor de BSO geldt als officiële einddatum de **laatste opvangdag vóór de 13e verjaardag** van je kind.

Wil je dat je kind van het kinderdagverblijf direct **automatisch doorstroomt naar de BSO**? Dan moet je je kind hiervoor apart inschrijven.

3.2.3 Herroeping en annuleren

Ouders hebben het recht om de overeenkomst te herroepen of te annuleren onder de volgende voorwaarden:

1. Herroeping binnen 14 dagen

- Je mag de overeenkomst kosteloos annuleren binnen 14 dagen na het afsluiten, zonder opgave van reden.
- Annuleer je vóór de startdatum? Dan krijg je het volledige bedrag terug. Heeft je kind al gebruikgemaakt van de opvang? Dan krijg je het bedrag terug, min de kosten voor de dagen dat je kind gebruik heeft gemaakt van de opvang.

- Je kunt de overeenkomst herroepen door ons een duidelijke e-mail te sturen via kindplanning@partez.nl. Je mag hiervoor ook het [modelformulier](#) gebruiken, maar dat is niet verplicht.

2. Annuleren na de herroepingstermijn

Je kunt de overeenkomst ook annuleren tussen het einde van de herroepingstermijn en de startdatum:

- **Annuleer je minder dan een maand voor de startdatum?**

Dan brengen we annuleringskosten in rekening, tot maximaal het bedrag van één maand kinderopvang.

- **Annuleer je meer dan een maand voor de startdatum?**

Dan betaal je alleen de kosten die wij al hebben gemaakt voor de opvang.

3.2.4 Wijzigen overeenkomst

Wanneer je de opvangdagen of opvangtijden wilt wijzigen, dien je hiervoor een schriftelijk wijzigingsverzoek per e-mail in bij de Kindplanning. Zij beoordelen of de gewenste wijziging mogelijk is en informeren je vervolgens over de uitkomst.

Voor zowel een flexibel als een regulier contract kan een wijziging uitsluitend ingaan met ingang van **de 1e of de 16e van een maand**. Hierbij geldt een wijzigingstermijn van **één maand**.

Je wijzigingsverzoek moet daarom:

- uiterlijk **vóór de 1e of de 16e van de maand die voorafgaat aan de gewenste ingangsdatum** door ons zijn ontvangen; én
- **minimaal één maand vóór de gewenste ingangsdatum** zijn ingediend.

Voorbeelden

- Wil je de overeenkomst wijzigen per **1 mei**? Dan moet je wijzigingsverzoek **vóór 1 april** door ons zijn ontvangen.
- Wil je de overeenkomst wijzigen per **16 mei**? Dan moet je wijzigingsverzoek **vóór 16 april** door ons zijn ontvangen.

Ontvangen wij je wijzigingsverzoek na de uiterste indieningsdatum, dat wil zeggen na de 1e of de 16e van de maand die voorafgaat aan de gewenste ingangsdatum, dan kan de wijziging, indien mogelijk, pas ingaan op de eerstvolgende wijzigingsdatum waarvoor aan de indieningstermijn is voldaan.

3.2.4.1 Extra kosten wijzigingen in overeenkomst

Bij meer dan 2 wijzigingen per overeenkomst binnen een periode van 6 maanden wordt voor elke extra wijziging **€27,50** in rekening gebracht.

3.2.5 Opzeggen overeenkomst

Wanneer je de overeenkomst wilt opzeggen, dien je de opzegging schriftelijk per e-mail in bij de afdeling Kindplanning. Zij bevestigen de ontvangst van je opzegging per e-mail.

Voor zowel een flexibel als een regulier contract kan een opzegging uitsluitend ingaan met ingang van **de 1e of de 16e van een maand**. Hierbij geldt een **opzegtermijn van één maand**.

Je opzegging moet daarom:

- uiterlijk **vóór de 1e of de 16e van de maand die voorafgaat aan de gewenste einddatum** door ons zijn ontvangen; én
- **minimaal één maand vóór de gewenste einddatum** zijn ingediend.

Voorbeelden

- Wil je de overeenkomst beëindigen per **1 mei**? Dan moet je opzegging **vóór 1 april** door ons zijn ontvangen.
- Wil je de overeenkomst beëindigen per **16 mei**? Dan moet je opzegging **vóór 16 april** door ons zijn ontvangen.

Ontvangen wij je opzegging na de uiterste indieningsdatum, dan eindigt de overeenkomst op de eerstvolgende opzegdatum waarvoor wel aan de opzegtermijn is voldaan.

3.2.6 Beëindigen overeenkomst door ons

Wij kunnen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang beëindigen in de volgende gevallen:

1. Wanneer de ouders niet aan de betalingsverplichting voldoen;
2. Wanneer **vóór de ingangsdatum** van de overeenkomst al bekend was bij de ouders dat er sprake is van ontwikkelings- of gedragsproblemen waarbij extra begeleiding of toezicht nodig kan zijn, of van gezondheidsproblemen of allergieën die levensbedreigend kunnen zijn en zijn vastgesteld door een bevoegd specialist, maar ons hierover niet hebben geïnformeerd;
3. Wanneer tijdens de opvang wordt beoordeeld met ons observatiesysteem dat door ontwikkelings- of gedragsproblemen het welbevinden van het kind en/of andere kinderen op de groep in gevaar komt, waardoor we het kind geen opvang meer kunnen bieden.

Beëindiging van de overeenkomst om redenen 1 of 2 ontslaat ouders **niet van de betalingsverplichting** tot de in de overeenkomst vastgestelde beëindigingsdatum. In het geval van reden 3 wordt de betalingsverplichting stopgezet per de datum van beëindiging van de opvang.

3.2.7 Overmacht

Wanneer na het ondertekenen van de overeenkomst blijkt dat wij de afgesproken diensten (of een deel daarvan) niet kunnen uitvoeren door overmacht, hebben wij het recht om deze diensten te annuleren of uit te stellen. We informeren je hier zo snel mogelijk over.

Onder overmacht verstaan we iedere situatie waarin wij onze verplichtingen niet kunnen nakomen door omstandigheden buiten onze macht of schuld, en waarvoor wij volgens de wet of normale zorgvuldigheid niet verantwoordelijk kunnen worden gehouden. Voorbeelden hiervan zijn onder andere natuurrampen, oorlogen of gewapende conflicten, maatregelen van overheden, blokkades of belemmeringen van transport, stakingen, wegvallen van nutsvoorzieningen, ongedierte, brand en wateroverlast.

3.2.8 Stopzetten levering diensten

Wij kunnen, wanneer dit om bedrijfseconomische redenen noodzakelijk is, besluiten de levering van diensten te beëindigen. Daarbij hanteren wij de volgende afspraken:

- Wanneer er geen passend alternatief beschikbaar is, informeren wij ouders met een ondertekend contract minimaal 3 maanden van tevoren.
- Wanneer er wél een passend alternatief kan worden geboden, informeren wij ouders met een ondertekend contract minimaal 2 maanden van tevoren.

3.3 Opvang op een andere locatie

We streven ernaar om de opvang op de eigen locatie te bieden. Wanneer dit tijdelijk niet mogelijk is, kan besloten worden om de opvang op een andere locatie aan te bieden, binnen een straal van 10 km. Je wordt hierover vooraf via het ouderportaal geïnformeerd, met het

verzoek je kind(eren) naar deze andere locatie te brengen en/of op te halen. Voor het brengen of ophalen van je kind op een andere locatie wordt geen kilometervergoeding uitgekeerd. De uitgangspunten die hierbij gelden staat beschreven in het Pedagogisch werkplan van de locatie, dat in te zien is in ons online handboek.

3.4 Betaling

Wij hanteren de volgende betalingsvoorwaarden:

1. Het is niet mogelijk om de kinderopvangtoeslag door de belastingdienst direct op onze rekening te laten storten.
2. Betaling van de afgesproken opvangkosten wordt gespreid over 12 maanden via automatische incasso, rond de 23^{ste} van de maand voorafgaand aan de opvangmaand.
3. Bij plaatsing na de 1^e van de maand worden de kosten vanaf de eerste plaatsingsdag in losse dagen of een halve maand berekend.
4. Gereserveerde opvang, dagdelen, uren en diensten (zoals extra opvang of flexibele uren) zijn volledig verschuldigd. Bij afwezigheid van het kind (bijvoorbeeld door ziekte, vakantie, Bid- en Dankdag, of sluitingsdagen zoals genoemd in [paragraaf 1.2.1](#)) of wanneer niet alle uren/diensten (zoals vervoer, maaltijden etc.) worden gebruikt, vindt geen compensatie, verrekening of terugbetaling plaats.
 - Voor flexibele opvang geldt voor niet gebruikte uren het volgende: Als ouders de dagen minimaal 3 weken van tevoren hebben aangevraagd maar deze vanwege personeelstekort zijn afgewezen wordt dit door de Locatiemanager vermeld als reden bij het versturen van de afwijzing. Uren die aan het eind van het 1^e, 2^e en 3^e kwartaal over zijn worden in dit geval overgezet naar het volgende kwartaal. Uren die aan het einde van het 4^e kwartaal over zijn komen te vervallen en vind geen terugbetaling plaats.
5. De factuur moet vóór de 1^e van de nieuwe maand zijn voldaan. Wanneer niet aan de in de algemene voorwaarde gestelde betaalverplichting wordt voldaan kan de opvang worden geweigerd of kan de overeenkomst worden beëindigd. Dit ontslaat de ouders echter niet van de betalingsverplichting. De geldende opzegtermijn blijft van toepassing. Incassokosten worden bij de ouders in rekening gebracht. Het treffen van een betalingsregeling via het incassobureau ontslaat de ouders niet van hun betalingsverplichting.
6. Bij stornering van de automatische incasso worden per stornering € 10,00 administratiekosten in rekening gebracht.

3.4.1 Storeringskosten

Indien een automatische incasso door de ouder niet kan worden uitgevoerd of wordt gestorneerd, kan de organisatie administratiekosten in rekening brengen ter dekking van de extra bank- en verwerkingskosten. Deze administratiekosten vormen een redelijke schadevergoeding en zijn geen boete.

Procedure

- Na een mislukte incasso ontvangt de ouder een kosteloze aanmaning waarin een termijn van minimaal 14 dagen wordt gegeven om uitsluitend de oorspronkelijke factuur (hoofdsom) te voldoen. In deze aanmaning worden geen administratiekosten of buitengerechtelijke incassokosten opgenomen.
- Indien de betaling niet binnen deze termijn wordt voldaan, is de ouder in verzuim en kunnen:
 - de gemaakte administratiekosten worden gevorderd, en
 - Indien van toepassing, buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht conform de Wet Incassokosten (art. 6:96 BW).
- Het bedrag van de administratiekosten bedraagt maximaal €10,- per stornering. Deze kosten worden toegevoegd aan de eerstvolgende factuur of, indien die reeds is voldaan, separaat in rekening gebracht met een betaaltermijn van 14 dagen.

De administratiekosten vallen buiten de kinderopvangtoeslag en zijn volledig voor rekening van de ouder.

3.4.2 Factuur en jaaropgaaf

Ouders ontvangen maandelijks een factuur. De jaaropgaaf van de afgenomen opvang wordt jaarlijks achteraf opgesteld. Beide worden eenmalig en kosteloos verstrekt. Je ontvangt automatisch een notificatie via het ouderportaal zodra een factuur of jaaropgaaf beschikbaar is, mits dit zo is ingesteld in je account⁸.

⁸ Zie [5.1.1](#) voor meer uitleg over het gebruik van de ouderapp.

4. Brengen en halen

Kinderen kunnen worden gebracht en gehaald **binnen** de contracturen die in jullie overeenkomst staan. Je mag zelf bepalen hoe laat je je kind brengt of ophaalt, maar wij vinden het prettig als kinderen **vóór 9.30 uur** worden gebracht, zodat we gezamenlijk aan het dagprogramma kunnen beginnen.

- **Later brengen, eerder ophalen of onverwachte afwezigheid:**

- Laat het ons bij voorkeur **vóór 10.00 uur** weten als je je kind later brengt, eerder ophaalt of onverwacht niet kunt komen.
- Dit kan eenvoudig via de OuderApp of door even naar de locatie te bellen.
- Door ons op tijd te informeren, kunnen wij zorgen dat er altijd voldoende personeel aanwezig is en het dagprogramma soepel verloopt.
- Onze Ped.profs worden ingeroosterd op basis van het aantal aanwezige kinderen. Als er onverwachte wijzigingen zijn, kan dit betekenen dat het beroepskracht-kindratio tijdelijk niet wordt gehaald, wat bij een GGD-controle problemen kan opleveren.

- **Overdracht van de dag:**

- Na een lange dag willen de Ped.profs graag op tijd naar huis, dus tijdig ophalen wordt zeer gewaardeerd.
- Kom **uiterlijk 5 minuten voor het einde van de contracttijd** om een volledige overdracht van de dag te krijgen.
- Bij **te laat ophalen** wordt alleen een korte melding van de belangrijkste bijzonderheden gegeven.

- **Meerdere kinderen op verschillende groepen of locaties:**

- Zorg dat **alle kinderen vóór het einde van hun contracttijd** zijn opgehaald.

4.1 Te laat ophalen

Het gebeurt ons allemaal wel eens, file, een kapotte auto of een andere onverwachte situatie waardoor je niet op tijd bent om je kind op te halen. Als het u door omstandigheden niet lukt om je kind op tijd op te halen, vragen wij je om direct naar de locatie van je kind te bellen. Wij verwachten echter wel dat je ook zorgt voor een achterwacht, bijvoorbeeld een buurvrouw, opa of oma die het kind kan ophalen als jij niet op tijd bij de opvang kunt zijn.

Wordt een kind binnen een jaar drie keer of vaker te laat opgehaald, dan wordt een boete opgelegd.

4.1.1 Maatregelen bij te laat ophalen

1. Eerste keer te laat: De Ped.prof spreekt je hierop aan en legt de procedure "te laat ophalen"⁹ uit. Op de groep wordt het te laat komen geregistreerd op het aanwezige overzicht.

2. Tweede keer te laat: De Ped.prof maakt je mondeling attent dat dit de tweede keer is. Het te laat komen wordt geregistreerd en doorgegeven aan de Locatiemanager. De Locatiemanager stuurt je vervolgens een mail met een waarschuwing over het betalen van een boete en het verzoek om ervoor te zorgen dat je de volgende keer op tijd bent of, als dit niet haalbaar is, de contracttijd in je overeenkomst aan te passen.

3. Derde keer te laat: De Ped.prof maakt je erop attent dat dit de derde keer is en dat er €27,50 per kind in rekening wordt gebracht op de eerstvolgende factuur. Het te laat komen wordt opnieuw door de Ped.profs geregistreerd en doorgegeven aan de Locatiemanager. De Locatiemanager mailt dit door naar de kindplanning.

⁹ Wanneer ouders het niet eens zijn met de te laat melding voldoen onze camerabeelden om het tijdstip van ophalen te bevestigen.

4. Boete na drie keer te laat binnen een jaar: Na de derde keer geldt een boete van €27,50 **per uur** iedere keer dat het kind te laat wordt opgehaald. Het te laat komen wordt opnieuw door de Ped.profs geregistreerd en doorgegeven aan de Locatiemanager. De Locatiemanager mailt dit door naar de kindplanning. De boete wordt op de eerstvolgende factuur in rekening gebracht.

- **Voorbeeld:** je hebt een overeenkomst tot 17.00 uur. Kom je tussen 17.00 en 18.00 uur, dan bedraagt de boete €27,50. Kom je na 18.00 uur, dan betaal je €55,00.

5. Reset registratie: De registratie van het aantal keren dat je je kind te laat hebt opgehaald, vervalt in het nieuwe kalenderjaar.

6. Na 19.00 uur ophalen: Wordt een kind na 19.00 uur opgehaald, dan geldt voor ieder kwartier waarbinnen je te laat komt een boete van €27,50 .

7. Structureel te laat ophalen: Blijft het voorkomen dat een kind te laat wordt opgehaald, dan vindt er een gesprek plaats met jou en de Locatiemanager de betreffende locatie. Wanneer er zelfs na dit gesprek geen verandering is, kan vanuit ons besloten worden de plaatsingsovereenkomst eenzijdig te beëindigen. Dit ontslaat je echter niet van de betalingsverplichting. De geldende opzegtermijn blijft van toepassing.

4.2 Kan iemand anders mijn kind ophalen?

Uiteraard kan iemand anders je kind ophalen, mits je ons hierover van tevoren hebt geïnformeerd. Dit kan mondeling of telefonisch.

Wordt je kind regelmatig door een andere (vaste) persoon opgehaald, dan kun je via het ouderportaal¹⁰ je toestemming schriftelijk vastleggen. Hiermee geef je, tot wederopzegging, toestemming dat je kind met deze persoon/personen meegegeven mag worden. Wij geven je kind liever niet mee aan minderjarigen (personen onder de 18 jaar).

Wij geven je kind niet mee aan onbekende personen als je ons hier niet over hebt geïnformeerd. Is de persoon die je kind komt ophalen nog niet bekend bij de Ped.profs? Dan hebben wij de naam van deze persoon nodig en moet diegene zich kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.

4.3 Zelfstandig naar BSO, school, huis of externe activiteiten

Kinderen van **8 jaar en ouder** kunnen, in overleg met hun ouders, zelfstandig naar de buitenschoolse opvang, huis, school of extern georganiseerde activiteiten gaan. Dit geldt ook voor zelfstandig spelen in de buurt of bij vriendjes.

Je kunt hiervoor schriftelijk toestemming geven via het ouderportaal. Nadat je toestemming hebt gegeven, stelt de Ped.prof een zelfstandigheidscontract op dat door jou en het kind moet worden ondertekend. Pas na ondertekening kan de afspraak ingaan.

¹⁰ Zie [Bijlage 2](#) voor de Werkinstructie: Toestemmingen vastleggen via OuderApp.

5. Overige informatie

5.1 Ouderportaal

We werken met het ouderportaal Konnect. Dit portaal is ontwikkeld om informatie te delen over de opvang van je kind. Alle ouders, ongeacht het contracttype, kunnen gebruikmaken van het ouderportaal. Ouders ontvangen zes weken voor de startdatum van plaatsing **per email een activatielink** vanuit Konnect.

Via het ouderportaal kun je:

- Gegevens wijzigen.
- Het opvangrooster van je kind bekijken.
- Berichten aan de groep sturen.
- Dagboek van je kind inzien en foto's bekijken.
- Afwezigheid melden.
- Extra opvang en/of een ruildag aanvragen.
- Toestemming geven voor een aantal zaken welke van toepassing kunnen zijn tijdens de opvang van je kind;
- Facturen en jaaropgaaf inzien.
- Door ons verzuurde berichten en documenten lezen.
- Door ons toegevoegde formulieren, beleidsdocumenten en werkinstructies downloaden.

5.1.1 Maak gebruik van de OuderApp

De **OuderApp van Konnect** kun je downloaden en installeren op je telefoon via de App Store van Apple of de Google Play Store. Als je de app hebt geïnstalleerd kun je inloggen met de gegevens die je per e-mail hebt ontvangen.



Als je voor de eerste keer gaat inloggen in de OuderApp heb je deze gegevens nodig:

- De URL van onze kinderopvangorganisatie: <https://partez.ouderportaal.nl>
- Gebruikersnaam
- Wachtwoord

Toegang tot het ouderportaal wordt maar aan één 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 je een nieuw wachtwoord aanvragen bij de kindplanning. **Let op:** dit wachtwoord dient u dan voortaan ook te gebruiken in het ouderportaal.

Meer uitleg over het gebruik van de **OuderApp**, vind je [hier](#).

5.1.2 Toestemmingen geven via het ouderportaal¹¹

Voor een aantal situaties is het nodig dat je als ouder vooraf schriftelijk toestemming geeft voor je kind. Denk hierbij aan het maken en gebruiken van foto's en video's, het maken van uitstapjes, het dragen van sieraden, opvang op een andere groep of toestemming voor een BSO-kind om zelfstandig van en naar school of de BSO te gaan. Door deze toestemmingen vast te leggen, zijn de afspraken tussen ouders en de opvang duidelijk en kunnen wij hier tijdens de opvang rekening mee houden.

¹¹ Zie [Bijlage 2](#) voor de Werkinstructie: Toestemmingen vastleggen via OuderApp.

Je legt de toestemmingen en verklaringen vast in de ouderapp. Per onderwerp vind je een toelichting. Voor sommige onderwerpen is een ondertekende verklaring vereist. Deze onderwerpen zijn te herkennen aan een sterretje (*) in de titel. In dat geval neemt een Ped. prof contact met je op om de verklaring samen met je te ondertekenen.

Wij vragen ouders de benodigde toestemmingen vóór de eerste opvangdag in de ouderapp vast te leggen. Je kunt toestemmingen daarna op ieder moment wijzigen of aanvullen. Controleer daarom regelmatig of de geregistreerde toestemmingen nog actueel zijn.

De Ped.profs kunnen zo in één oogopslag zien welke afspraken er voor een kind gelden.

De werkinstructie '**Toestemmingen vastleggen via de ouderapp**' is als bijlage opgenomen en daarnaast te vinden in de ouderapp via '**Ik**' → '**Locatie**' → '**Werkinstructies**'.

5.1.3 Berichten

Via de ouderapp kun je berichten uitwisselen met de medewerkers van de groep. In het onderdeel '**Berichten**' vind je een overzicht van alle verzonden en ontvangen berichten. Door op een bericht te klikken, kun je de volledige inhoud lezen.



Zodra je een nieuw bericht ontvangt verschijnt er op het berichten-icoon op de Homepagina van je account een notificatiebolletje¹².



Je kunt een nieuw bericht sturen via de knop '**Bericht sturen**' op de homepagina of via de berichtenpagina.

Voor het delen van algemene informatie, zoals beleid en beleidswijzigingen, algemene aankondigingen of reminders binnen de locatie of organisatie, versturen wij een **nieuwsbericht**. Deze nieuwsberichten vind je in de ouderapp op de berichtenpagina onder '**Nieuws**'. Je ontvangt hierover ook een e-mail met een verwijzing naar het nieuwsbericht.

Voor zeer belangrijke informatie, zoals tariefwijzigingen of onverwachtse sluitingen, versturen wij een **servicebericht**. In dat geval ontvang je het volledige bericht ook per e-mail. De serviceberichten vind je in de ouderapp op de berichtenpagina onder '**Nieuwsbrieven**'

Ben je niet als contracthouder geregistreerd, dan kun je geen bericht sturen. Je kunt dan wel reageren op berichten die vanuit de groep aan jou zijn verzonden.

Verzonden berichten kunnen niet meer worden gewijzigd of verwijderd.

¹² Bij notificaties kan per onderdeel ingesteld worden of je een e-mail en/of een pushnotificatie, of geen notificatie wilt ontvangen.

5.1.4 Wijzigingen in gegevens

Wanneer er iets wijzigt in je persoonlijke gegevens, zoals woonadres, werkadres, relevante telefoonnummers of e-mailadres, ben je zelf verantwoordelijk om dit aan ons door te geven.

- Je kunt je persoonlijke gegevens wijzigen in de **OuderApp** via:
'Ik → Persoonlijke gegevens'.
- De gegevens van je kind(eren) kun je aanpassen via:
'Ik → Naam kind → Kindgegevens'.

Lukt het wijzigen niet? Dan kun je de wijzigingen doorgeven aan de kindplanning.

5.1.4.1 Wijziging in schooltijden of school

Wanneer je kind van school verandert of de schooltijden wijzigen, is het belangrijk dat dit tijdig wordt doorgegeven. Zo kan worden bekeken of de opvang mogelijk blijft en, indien nodig, de overeenkomst hierop worden aangepast.

5.1.5 Bereikbaarheid ouders

Het telefoonnummer waarop je tijdens de opvanguren bereikbaar bent (en het telefoonnummer van een contactpersoon voor noodgevallen) moet bij ons bekend zijn, zodat we, waar nodig, telefonisch contact met je kunnen opnemen.

Wij verwachten dat wijzigingen in deze telefoonnummers direct worden aangepast in de OuderApp.

Lukt het niet om je telefoonnummer in de OuderApp aan te passen? Neem dan direct contact op met de groep om je nummer door te geven.

5.1.6 Meerdere accounts

Het is mogelijk om voor je kind(eren) twee aparte accounts aan te maken, zodat beide ouders toegang hebben tot foto's en het dagritme.

Wil je hiervan gebruikmaken? Stuur dan een e-mail naar kindplanning@partez.nl, en vermeld daarin de naam en het e-mailadres van de andere ouder.

Wij maken vervolgens voor de andere ouder een apart account aan met beperkte toegang. Met dit account is het mogelijk de foto's en het dagboek te bekijken. Het account geeft geen toegang tot persoonsgegevens of facturen.

5.1.7 Vraag stellen via de ouderapp

Heb je een vraag over je overeenkomst of factuur? Dan kun je deze ook stellen via je account in de ouderapp. Ga hiervoor naar **'Ik'** en kies **'Stel een vraag'**. Je ontvangt vervolgens per e-mail een reactie.

5.1.8 Beleid en Protocollen

Alle beleidsdocumenten, protocollen en formulieren die betrekking hebben op onze opvang, vind je in de ouderapp via **'Ik' → 'Locatie'**. Hier kun je deze documenten op ieder moment inzien. Wij zorgen ervoor dat hier altijd de meest actuele versie beschikbaar is.

5.1.9 Wat gebeurt er met het account als de opvang beëindigd?

Na het beëindigen van de opvang(contract) blijft je Ouderportaal-account en dus ook je toegang tot de OuderApp gewoon beschikbaar. Wel worden de mogelijkheden van je account steeds beperkter:

- Als het contract is afgelopen heb je de eerste twee weken nog de mogelijkheid om in het dagboek te schrijven en ook ontvang je in die periode nog nieuws(brieven) vanuit de opvangorganisatie.
- Als het contract is afgelopen heb je in totaal nog 8 weken de tijd om foto's en het dagboek te downloaden.
- Na die 8 weken kun je de app nog steeds openen, bijvoorbeeld voor het terugzoeken van facturen en jaaropgaven. Maar het downloaden van foto's en dagboekje werkt dan niet meer.

5.2 Ouderlijk gezag

Voor de privacy, veiligheid en het welzijn van je kind is het noodzakelijk dat wij weten wie het ouderlijk gezag heeft. Dit bepaalt namelijk wie beslissingsbevoegd is, wie recht heeft op informatie over het kind en wie het kind mag ophalen. De Ped.prof vraagt daarom tijdens het intakegesprek naar de situatie rondom het ouderlijk gezag.

Wanneer het ouderlijk gezag tijdens de opvangperiode verandert, ben je verplicht deze wijziging zo snel mogelijk door te geven aan de Locatiemanager.

Het komt voor dat één ouder het gezag heeft en de andere ouder niet. De gezaghebbende ouder is verantwoordelijk voor het informeren van de niet-gezaghebbende ouder. Wij zijn verplicht informatie aan de niet-gezaghebbende ouder te verstrekken wanneer hier expliciet om wordt gevraagd, tenzij dit in strijd is met een gerechtelijke uitspraak.

Voor meer informatie over situaties rondom scheidingen verwijzen wij naar de [Infosheet gescheiden ouders en de kinderopvang](#) van BOiNK (Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang).

Daarnaast hebben wij een protocol opgesteld over hoe wij handelen bij gescheiden ouders. Dit protocol is voor ouders van geplaatste kinderen in te zien via het online handboek.

5.3 Privacy

Wij moeten 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 je kind in te schrijven geef je **direct toestemming** voor het verwerken van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om de overeenkomst voor de kinderopvang aan te gaan, zodat wij aan alle wettelijke verplichtingen kunnen voldoen.

Voor meer informatie kun je ons **Privacyreglement** inzien via de website en in het online handboek.

5.3.1 Portretrecht

Vanwege de privacy is het verboden om als ouder beeldmateriaal van kinderen en Ped.profs, gemaakt tijdens de opvanguren, openbaar te maken of anders dan voor privédoeleinden te gebruiken of te delen. Het is bijvoorbeeld niet toegestaan om foto's of video's die tijdens de opvang zijn gemaakt op openbare socialmediapagina's te plaatsen.

5.4 Erecode

Het is verboden om opzettelijk kwaad te spreken over onze organisatie of bij ons betrokken personen – mondeling, schriftelijk of via afbeeldingen – of hen in het openbaar (bijvoorbeeld

op niet-afgeschermdes socialmediapagina's) te beschuldigen van feiten waaraan zij zich zouden hebben schuldig gemaakt of van feiten die niet op waarheid berusten.

Bij bovengenoemde vormen van smaad of laster zullen passende stappen worden ondernomen.

5.5 Aansprakelijkheid

Wij hebben een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering biedt dekking wanneer wij volgens de wet aansprakelijk zijn voor schade. Niet iedere schade of ieder ongeval leidt automatisch tot aansprakelijkheid. Of schade voor vergoeding in aanmerking komt, hangt af van de omstandigheden van het geval en de geldende wet- en regelgeving.

Verantwoordelijkheid tijdens de opvang

Wij zijn verantwoordelijk voor de opvang en begeleiding van een kind vanaf het moment dat het kind door de ouders aan een Ped.prof is overgedragen. Onze verantwoordelijkheid eindigt zodra het kind weer is overgedragen aan de ouders, een door de ouder aangewezen verantwoordelijke of – indien hierover schriftelijke afspraken zijn gemaakt – zelfstandig de opvang verlaat.

Om een duidelijke en veilige overdracht van de verantwoordelijkheid te waarborgen, worden kinderen uitsluitend door een Ped.prof naar bed gebracht en uit bed gehaald. Ouders leggen hun kind daarom niet zelf in bed en halen hun kind ook niet zelf uit bed. Hierdoor is voor ouders en medewerkers altijd duidelijk wanneer de verantwoordelijkheid voor het kind bij ons ligt en wanneer deze weer aan de ouders wordt overgedragen.

Meegebrachte eigendommen

Kinderen mogen persoonlijke eigendommen meenemen naar de opvang, zoals kleding, schoenen, speelgoed, telefoons, sieraden, fietsen en andere persoonlijke bezittingen. Het meenemen van deze eigendommen is altijd op eigen risico.

Hoewel wij zorgvuldig omgaan met de eigendommen van kinderen, zijn wij niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van meegebrachte eigendommen. Wij adviseren daarom om waardevolle of kwetsbare spullen zoveel mogelijk thuis te laten.

Kleding en persoonlijke spullen

Tijdens de normale opvangactiviteiten, zoals spelen, knutselen, sporten en buitenspelen, kan het voorkomen dat kleding vies wordt of beschadigd raakt. Wij adviseren ouders daarom om kinderen kleding aan te trekken die vies mag worden. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade aan of vervuiling van kleding en schoenen die tijdens deze normale opvangactiviteiten ontstaat.

Schade aan eigendommen van derden

Wanneer schade ontstaat aan eigendommen van een ander kind of een derde, beoordelen wij per situatie of wij hiervoor volgens de wet aansprakelijk zijn. Indien wij aansprakelijk zijn, melden wij de schade bij onze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar. Eventuele schade die niet onder de dekking van onze verzekering valt of boven het verzekerde bedrag uitkomt, wordt niet door onze verzekering vergoed.

Toestemmingen van ouders

Wanneer ouders via het ouderportaal of met een aanvullende schriftelijke verklaring toestemming geven voor bepaalde situaties, zoals opvang op een andere stamgroep of het

zelfstandig naar huis gaan (BSO), handelen wij overeenkomstig deze toestemming. Deze toestemmingen blijven geldig zolang de opvangovereenkomst loopt of totdat ouders deze schriftelijk wijzigen.

Schade melden

Wanneer sprake is van schade waarvoor ouders menen dat wij aansprakelijk zijn, verzoeken wij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden bij de locatiemanager. Wij beoordelen de situatie zorgvuldig en melden de schade, indien van toepassing, bij onze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar.

5.6 Rookbeleid

Roken is op alle vestigingen, zowel binnen als buiten, **ten strengste verboden**.

5.7 Contact

Voor vragen over de inschrijving, de overeenkomst of een gewenste wijziging kun je per e-mail contact opnemen met de kindplanning via kindplanning@partez.nl.

Vragen over je overeenkomst of factuur kun je ook stellen via je account in de ouderapp. Ga hiervoor naar '**Ik**' en kies '**Stel een vraag**'. Je ontvangt vervolgens per e-mail een reactie.

De kindplanning is telefonisch niet bereikbaar. Wil je dat een medewerker van de kindplanning telefonisch contact met je opneemt? Vermeld dit dan in je e-mail of in je bericht via de ouderapp.

Wij streven ernaar je vraag binnen **vijf werkdagen** te beantwoorden. Door drukte kan het voorkomen dat een reactie langer op zich laat wachten.

Betalingen

Voor vragen over facturen, storneringen of aanmaningen kun je per e-mail contact opnemen met onze medewerker van de administratie via administratie@partez.nl.

Betreft het uitsluitend dit onderwerp? Dan kun je ook telefonisch contact opnemen via 088-7004210.

De administratie is telefonisch bereikbaar op **maandag en vrijdag van 09:00 tot 16:00 uur**.

Wij verzoeken je vriendelijk om voor antwoorden op je vragen **niet** naar de locatie te bellen, maar de reactie van de kindplanning of administratie af te wachten. Onze Ped.profs kunnen zo hun tijd en aandacht optimaal besteden aan de kinderen op de groep. Wij rekenen op je begrip en bedanken voor je medewerking!

Locatiespecifieke vragen

Voor vragen over locatiespecifieke zaken zoals ruildagen, extra dagen of beleid, kunt je een e-mail sturen naar de Locatiemanager van de locatie van je kind:

Rhoon:	KDV& BSO- locatiemanager-por@partez.nl
Oud-Beijerland:	KDV& BSO- locatiemanager-obl@partez.nl
Barendrecht:	KDV& BSO- locatiemanager-bar@partez.nl

Bijlage 1: Werkinstructie activeren account ouder online handboek

Werkinstructie: Activeren account ouder online handboek

1. Op het bij ons bekende e-mailadres ontvangt de ouder vanuit ons onderstaand bericht waarmee het gebruikersaccount geactiveerd dient te worden:

Van: **Partez Portaal** <noreply@partez.nl>
Date: di 13 feb 2024 09:11
Subject: [Partez Portaal] Wachtwoord instellen
To:

Hallo (naam ouder),

Je bent uitgenodigd voor het Partez Portaal om jouw account te activeren.

Gebruikersnaam: (naam ouder)

Bezoek het volgende adres om je wachtwoord in te stellen:

<https://partez.nl/portaal/wp-login.php?action=>

Met vriendelijke groet,

Team Partez

2. Zodra je het gebruikersaccount hebt geactiveerd door je wachtwoord in te stellen ontvang je onderstaande bevestiging:

Van: **Partez Portaal** <noreply@partez.nl>
Date: di 13 feb 2024 09:15
Subject: [Partez Portaal] Wachtwoord gewijzigd
To:

Hallo (naam ouder),

Dit bericht bevestigt dat je wachtwoord is gewijzigd op Partez Portaal.

Als je je wachtwoord niet gewijzigd hebt, neem dan contact op met de sitebeheerder op webkelder@gmail.com

Deze e-mail is verzonden aan (e-mail adres ouder)

Met vriendelijke groet,

Team Partez

<https://partez.nl/portaal/>

3. Ga naar onze [website](#) en klik links bovenaan op **Partez-Beleid-Inloggen ouders**, ga in de Ouderapp naar **Ik-Locatie-Beleid-Toegang tot online handboek** of klik [hier](#).



4. Je komt op de inlogpagina van het online handboek. Klik op **log-in account**.



Home **Handboek beleid ouders** Handboek beleid medewerkers Naar partez.nl

Handboek beleid ouders

Om de inhoud van deze pagina te bekijken is een **log-in account** nodig.

5. Vul je gebruikersnaam of e-mailadres en je wachtwoord in- Klik op het vakje Hover en klik dan op de opgeslagen gegevens die worden weergegeven. Daarna klik je op **Login**

6. Klik links bovenin op het huisje Partez Portaal. Klik op het **Portaal Ouders**, het Handboek beleid ouders wordt geopend.



Portaal Ouders

7. Klik op de naam van het beleid dat je wil inzien op deze te openen.
8. Rechts bovenin staat **Hallo+jouw gebruikersnaam**. Wanneer je hier met je muis op gaat staan opent onderstaan menu om je profiel te bewerken of om uit te loggen.



Bijlage 2: Werkinstructie: Toestemmingen vastleggen via OuderApp

Werkinstructie: Toestemmingen vastleggen via OuderApp

Inleiding

De OuderApp van Konnect is gekoppeld aan het ouderportaal dat wij dagelijks gebruiken. Via dit portaal kun je verschillende toestemmingen voor je kind vastleggen. Voor sommige onderwerpen is daarnaast een aanvullende ondertekende verklaring nodig. Bij elk onderwerp staat een korte uitleg over wat de toestemming inhoudt.

De onderwerpen waarvoor je toestemming kunt geven, worden door ons beheerd. Standaard wordt er toestemming gevraagd voor het gebruik van foto's en het dagboek. Sommige toestemmingen kunnen niet worden gewijzigd, of alleen de eerste keer dat ze worden ingevuld.

Door de toestemming via de Ouderapp vast te leggen, kunnen de Pedagogisch professionals (Ped.prof) in één oogopslag zien waarvoor je wel of geen toestemming hebt gegeven.

Heb je vragen over toestemmingen? Neem dan contact op met de medewerkers van de groep.

Zo geef je toestemming in de OuderApp:

1. **Log in** – Na het inloggen kom je op de pagina *van je kind(eren)*.
2. **Open 'Ik' menu** – Klik rechtsonder op *Ik*. Je kind(eren) en overige *Functies* worden weergegeven.
3. **Selecteer je kind** – Klik bovenin op de naam van het kind waarvoor je een toestemming of verklaring wilt vastleggen.
4. **Open Toestemmingen** – Ga in het menu *Overig* naar *Toestemmingen*.
5. **Kies een onderwerp** – Klik op de toestemming die je wilt vastleggen.
6. **Lees de informatie** – Er wordt uitleg gegeven over het onderwerp. Lees dit goed door.
7. **Geef je keuze aan** – Geef aan of je toestemming wel of niet verleent. Bij *Bijzonderheden* kun je een toelichting toevoegen.
8. **Opslaan** – Klik op *Bijwerken* om je keuze op te slaan.