

1.2. Huisregels

versie 48

04-02-2019

Naam organisatie:	FloreoKids	Uitgiftedatum:	04-02-2019
Titel:	1.2. Huisregels	Versie:	48
Doel van het stuk:	Duidelijkheid bieden naar klanten over de beleidsregels	Aantal blz.:	10
Proceseigenaar:	Manager bedrijfsvoering	Akkoord:	

Inleiding

De huisregels zijn onlosmakelijk verbonden met de getekende plaatsingsovereenkomst. In de huisregels staan nadere afspraken voor ouders m.b.t. de opvang van hun kinderen. Ouder(s)/verzorger(s) dienen zich strikt te houden aan de huisregels. FloreoKids is gerechtigd deze huisregels, na zorgvuldige afstemming met de Centrale Ouderraad, aan te passen. Om praktische redenen zal FloreoKids een dergelijke wijziging niet aan elke ouder/verzorger rechtstreeks kenbaar hoeven te maken. FloreoKids kan volstaan met melding aan ouders (via het ouderportaal) dat er een nieuwe versie van de Huisregels geplaatst is in het ouderportaal en op de website. Tussen ondergetekenden geldt te allen tijde de laatste versie van de huisregels, zoals vermeld op de website van FloreoKids. Gewijzigde huisregels worden met onmiddellijke ingang van toepassing.

Gebruikte afkortingen:

KDV: kinderdagverblijf

PO: peuteropvang

VSO/ BSO: voorschoolse opvang / buitenschoolse opvang

VE-PSZ: VE-peuterspeelzaal (peuterspeelzaal met voor- en vroegschoolse educatie)

De volgende onderwerpen staan beschreven in de huisregels:

1. Intakegesprek	p. 3
2. Wenperiode	p. 3
3. Brengen en halen	p. 3
4. Te laat ophalen	p. 4
5. Verstrekkingen door FloreoKids / zelf mee te nemen	p. 4
6. Buikligging baby's	p. 5
7. Informatie-uitwisseling	p. 5
8. Absentie en ziekte	p. 6
9. Sluitingsdagen	p. 7
10. Ruilen van dagen	p. 7
11. Afname van extra opvang	p. 8
12. Flexibele opvang	p. 8
13. Vakantieopvang BSO	p. 8
14. Opvang op roostervrije dagen	p. 8
15. Strippenkaart	p. 8
16. Observatiebeleid	p. 9
17. Einde contract en opzegtermijn	p. 10
18. Aansprakelijkheid	p. 11
19. Klachtenprocedure	p. 11
20. Privacyreglement	p. 11
21. Gedragscode	p. 11
22. Algemeen	p. 11

Naam organisatie:	FloreoKids	Uitgiftedatum:	04-02-2019
Titel:	1.2. Huisregels	Versie:	48
Doel van het stuk:	Duidelijkheid bieden naar klanten over de beleidsregels	Aantal blz.:	10
Proceseigenaar:	Manager bedrijfsvoering	Akkoord:	

1. Intakegesprek

Pedagogisch medewerkers nemen ca. 1 maand voorafgaand aan de startdatum contact met u op om een intakegesprek in te plannen. Bij een spoedplaatsing (plaatsing binnen een maand vanaf de aanvraagdatum) wordt u korter van tevoren gebeld voor een intakegesprek. Zonder intakegesprek kunnen wij niet tot plaatsing overgegaan.

2. Wennen

Om de overgang van uw thuissituatie naar onze kinderopvang soepel te laten verlopen, is het belangrijk dat uw kind geleidelijk kan wennen aan de nieuwe situatie. Wij verwachten dat u tijdens deze wenperiode gedurende twee weken beschikbaar is om uw kind te begeleiden. De mate waarin dit nodig is, verschilt per kind. De wenperiode start bij aanvang van de overeenkomst.

3. Brengen en halen

Voor de rust en continuïteit op de groepen hanteren wij de breng- en haaltijden die hieronder vermeld staan.

Kinderdagverblijf De Bonte Koe

's Ochtends: brengen tussen 7.30-9.00 uur

's Middags: halen tussen 17.00-18.30 uur

Kinderdagverblijf Villa Picasso (reguliere opvang)

's Ochtends: brengen tussen 7.30-9.00 uur

's Middags: halen tussen 17.00-18.30 uur

Kinderdagverblijf Villa Picasso (verlengde opvang)

's Ochtends: brengen tussen 7.00 uur en 9.00 uur

's Middags: halen tussen 17.00 uur en 18.30 uur

Kindcentrum De Brink / kindcentrum De Tovertuin

's Ochtends: brengen tussen 7.30 uur en 9.00 uur

's Middags: halen tussen 16.30 uur en 18.30 uur

Kinderdagverblijf Dromenland

Kinderen kunnen gedurende de openingstijden (7.00-19.00 uur) gebracht en gehaald worden.

Kinderdagverblijf Diakonijntje

's Ochtends: brengen tussen 7.00-9.30 uur

's Middags: halen tussen 16.30-18.30 uur

Voor alle kinderdagverblijven geldt dat kinderen voor 8.00 uur en na 18.00 uur in één groep of in de speelhal worden samengevoegd.

Peuteropvang De Spetters enDe Kolibries

's Ochtends: brengen tussen 8.45 uur en 9.00 uur, halen tussen 11.30 uur en 11.45 uur

Peuteropvang De Kwartels

's Ochtends: brengen tussen 8.00 uur en 8.45 uur, halen tussen 12.30 uur en 13.00 uur

Naam organisatie:	FloreoKids	Uitgiftedatum:	04-02-2019
Titel:	1.2. Huisregels	Versie:	48
Doel van het stuk:	Duidelijkheid bieden naar klanten over de beleidsregels	Aantal blz.:	10
Proceseigenaar:	Manager bedrijfsvoering	Akkoord:	

Peuteropvang De Willem

's Ochtends: brengen tussen 8.30 uur en 8.45 uur, halen tussen 11.30 uur en 11.45 uur

VE Peuterspeelzalen De Papegaaien en Het Torentje

's Ochtends: brengen tussen 8.30 uur en 9.00 uur, halen tussen 13.00 uur en 13.30 uur

VE-Peuterspeelzaal De Barg en Ukkepek

's Ochtends: brengen tussen 8.30 uur en 8.45 uur, halen tussen 11.30 uur en 11.45 uur

Buitenschoolse opvang en vakantie-opvang

's Middags: halen tussen 17.00 uur en 18.30 uur (bij afname verlengde opvang op de Hoftuyn halen tussen 17.00-19.00)

In schoolvakanties

's Ochtends: brengen tussen 7.30 en 9.00 uur (bij afname verlengde opvang op de Hoftuyn: brengen tussen 7.00-9.00).

's Middags: halen tussen 16.30 uur en 18.30 uur (bij afname verlengde opvang op de Hoftuyn: halen tussen 17.00-19.00)

Voorschoolse opvang

's Ochtends: brengen tussen 7.00-8.15 (ontbijten alleen mogelijk tot 8.00 uur). Voorschoolse opvang kan alleen worden afgenomen in schoolweken, niet in vakantieweken. Uitzondering: op kindcentrum Hoftuyn kunt naar keuze ook VSO in de vakantieweken afnemen.

Algemeen

Als uw kind mee-eet, wilt u hem/haar dan na afloop van de maaltijd ophalen, zodat uw kind in alle rust kan eten? Als u van de breng- en haaltijden wilt afwijken, vragen wij u dit te overleggen met de pedagogisch medewerkers.

Als u uw kind niet zelf komt ophalen, meldt u persoonlijk aan de pedagogisch medewerker wie dat wel zal doen. Tot het aanmelden en vanaf het afmelden van uw kind bij de pedagogisch medewerker, bent u zelf verantwoordelijk voor uw zoon/dochter.

Wij vragen u om ten minste 15 minuten voor sluitingstijd aanwezig te zijn voor de dagelijkse overdracht. U moet uw kind in ieder geval binnen de contracttijd hebben gehaald.

Ouders met kinderen op de BSO zijn er zelf verantwoordelijk voor om (structureel) gewijzigde schooltijden (denk aan overgang van onderbouw naar bovenbouw) door te geven aan FloreoKids via info@floreokids.nl of via 071-5817777.

4. Te laat ophalen

Als u uw kind te laat ophaalt, ondertekent u een formulier 'ophalen na contracttijd'. Dit formulier wordt bewaard op het centraal bureau. Bij de 3^e keer te laat komen, volgt een factuur van € 75,-. Elke eerstvolgende keer volgt een factuur van € 25,-. Een registratie 'te laat komen' vervalt 1 jaar na datum van registratie.

Bedragen op facturen 'ophalen na contracttijd' vallen niet onder de Kinderopvangtoeslag en zijn niet bij de Belastingdienst terug te vorderen.

Naam organisatie:	FloreoKids	Uitgiftedatum:	04-02-2019
Titel:	1.2. Huisregels	Versie:	48
Doel van het stuk:	Duidelijkheid bieden naar klanten over de beleidsregels	Aantal blz.:	10
Proceseigenaar:	Manager bedrijfsvoering	Akkoord:	

5. Verstrekingen door FloreoKids / zelf mee te nemen

Persoonlijke spullen

Ieder kind op het kinderdagverblijf, peuteropvang en peuterspeelzaal heeft een eigen mandje/kastje/tas waarin zijn/haar spullen worden bewaard: reservekleden, speentje, knuffel, etc. U bent zelf verantwoordelijk voor de inhoud hiervan. Op de meeste BSO-locaties hebben de kinderen een eigen laasje.

Voeding/luiers

Op de kinderdagverblijven, de peuteropvang en de VE-peuterspeelzalen De Papegaai en Het Torentje zijn standaard flesvoeding, brood, fruit, andere gezonde tussendoortjes, drinken en (huiskamer) luiers bij de prijs inbegrepen. Wanneer u wilt dat wij luiers van een ander merk of speciale voeding voor uw kind gebruiken, dan vragen wij u dit zelf mee te brengen naar de locatie. Op de VE-peuterspeelzalen Ukkepek en De Barg zijn tussendoortjes en drinken inbegrepen.

U kunt borstvoeding geven op de groep/locatie of u kunt afgekolfde melk meenemen. Voor het aanleveren van afgekolfde melk gelden specifieke afspraken. Bij het intakegesprek informeren wij u hierover, net als over het eventueel geven van borstvoeding op de groep.

Maakt u gebruik van de verlengde opvang op Dromenland en haalt u uw kind na 18.00 uur op dan krijgt uw kind, indien gewenst, een warme maaltijd aangeboden. Als u hiervan gebruik wilt maken horen wij dat graag op tijd (uiterlijk 1 week van tevoren) in verband met onze planning.

Bij de buitenschoolse opvang zijn tussendoortjes en drinken bij de prijs inbegrepen. Dit geldt ook de voor de lunch in schoolvakanties, op de woensdag- en de (lange) vrijdagmiddag en op roostervrije dagen.

Wij gaan ervan uit dat uw kind heeft ontbeten als u hem/haar naar de opvang brengt. De voorschoolse opvang is inclusief ontbijt, indien gewenst.

. Wij verzoeken u geen snoep van thuis mee te geven aan uw kind en als traktatie een gezond alternatief te bedenken (zie ook ons voedingsbeleid in het kwaliteitshandboek op locatie). Op onze locaties zijn boekjes aanwezig met voorbeelden van gezonde traktaties. Op de BSO is trakteren niet van toepassing, omdat dit op school al gebeurt.

6. Buikligging baby's

Wij leggen baby's niet op de buik te slapen, tenzij u hiervoor schriftelijk toestemming geeft.

7. Informatie-uitwisseling

Het uitwisselen van informatie tussen u en de pedagogisch medewerkers vindt plaats tijdens de breng- en haalmomenten. Daarnaast kunt u op laagdrempelige wijze gebruikmaken van het ouderportaal, dat onder andere geschikt is voor korte berichtjes. Dit kan via de FloreoKids-app of via uw laptop of pc. Bij aanvang van de opvang ontvangt u hiervoor een instructie. Deze vindt u ook op onze website: Over FloreoKids – Ouderportaal.

Wij gaan ervan uit dat u alle relevante informatie, voor het kunnen bieden van kwalitatief goede opvang aan uw kind, meldt aan de pedagogisch medewerkers. Daarnaast verwachten wij dat u adreswijzigingen, wijziging telefoonnummers e.d. aan ons doorgeeft. Dit kan via het ouderportaal (de FloreoKids-app) of via het centraal bureau van FloreoKids. Het is van groot belang om over de juiste gegevens te beschikken zodat wij in geval van calamiteiten contact met u kunnen opnemen.

Naam organisatie:	FloreoKids	Uitgiftedatum:	04-02-2019
Titel:	1.2. Huisregels	Versie:	48
Doel van het stuk:	Duidelijkheid bieden naar klanten over de beleidsregels	Aantal blz.:	10
Proceseigenaar:	Manager bedrijfsvoering	Akkoord:	

Wij behouden ons het recht voor om in de volgende gevallen kindgegevens te verstrekken aan derden:

- Ten behoeve van de doorgaande lijn naar de basisschool: Als uw kind bijna 4 jaar is, versturen wij het laatste observatieformulier naar de basisschool waar uw kind naartoe gaat. Dit is conform afspraken met gemeente en basisscholen. U kunt bezwaar maken tegen het doorsturen van de observatielijst naar de basisschool. Dit wordt u niet expliciet gevraagd, maar staat vermeld in de Huisregels, welke onlosmakelijk verbonden zijn met de plaatsingsovereenkomst.
- Ten behoeve van Informatie-uitwisseling over doelgroepkinderen met het consultatiebureau: Als een doorverwezen doelgroepkind niet wordt ingeschreven door de ouders, of als een doelgroepkind voortijdig de VE-peuterspeelzaal verlaat, wordt het consultatiebureau hierover geïnformeerd. Daarnaast informeren wij het consultatiebureau met bepaalde regelmaat over de ontwikkeling van het doorverwezen kind.
- In geval van een besmettelijke ziekten die conform het ziektebeleid gemeld moet worden aan de GGD, kan de GGD om kindgegevens vragen. FloreoKids is verplicht deze te verstrekken

8. Absentie en ziekte

Als uw kind niet naar de opvang komt, meldt u dit voor 9.00 uur via het ouderportaal (de FloreoKids app) aan de pedagogisch medewerkers. Alleen als u uw kind voor 9.00 uur afmeldt, kunt u de gemiste dag inzetten als ruildag (indien er plek is). Voor de voorschoolse opvang geldt een uiterste afmeldtijd van 7.15 uur. Op basis van uw afmelding via het ouderportaal melden wij vanuit het centraal bureau de taxi af voor BSO-kinderen die met de taxi naar de BSO gaan. Als uw kind in de loop van de dag ziek wordt, kunt u uw kind telefonisch afmelden.

Wij vragen u om uw eigen vakantie uiterlijk 6 weken van tevoren kenbaar te maken aan de pedagogisch medewerkers i.v.m. de planning op de groep. Dit doet u door via het ouderportaal (de FloreoKids app) uw kind af te melden op de opvangdagen dat hij/zij niet komt.

Bij ziekte hebben kinderen speciale zorg, aandacht en rust nodig, die we binnen FloreoKids niet kunnen bieden. Wat FloreoKids onder ziekte verstaat, vindt u terug in het protocol ziekte en ongevallen (Kwaliteitshandboek 2.1.2). Een ziek kind kan niet op de opvang komen. U meldt uw kind in dat geval voor 9.00 uur af via het ouderportaal (de FloreoKids app).

Wanneer de pedagogisch medewerker dit nodig acht, kan zij u verzoeken om uw zieke kind op te halen of kan zij besluiten uw kind niet toe te laten op de opvang. Het is belangrijk om bereikbaar te zijn in het geval uw kind ziek wordt. Telefoonnummers van thuis en het werk moeten bij de pedagogisch medewerkers bekend zijn. Daarnaast vragen wij u een extra telefoonnummer en een noodadres te geven voor noodgevallen.

Wij gaan ervan uit dat u alle relevante informatie over de gezondheid van uw kind voor aanvang van de plaatsing of direct bij constatering aan ons meldt (bijvoorbeeld chronische ziekte of allergie).

Pedagogisch medewerkers, werkzaam bij FloreoKids, verrichten geen medische handelingen conform de Wet Big.

9. Sluitingsdagen

Onze locaties zijn gesloten op enkele dagen die voorafgaand aan elk kalenderjaar worden vastgesteld. Het betreft de officiële feestdagen en een enkele studiedag. Eens in de 5 jaar is Bevrijdingsdag eveneens een sluitingsdag. Sluitingsdagen zijn, conform Wet Kinderopvang, adviesplichtig via de Centrale Ouderraad. Deze dagen worden, conform advies Brancheorganisatie / BOinK niet

Naam organisatie:	FloreoKids	Uitgiftedatum:	04-02-2019
Titel:	1.2. Huisregels	Versie:	48
Doel van het stuk:	Duidelijkheid bieden naar klanten over de beleidsregels	Aantal blz.:	10
Proceseigenaar:	Manager bedrijfsvoering	Akkoord:	

gecompenseerd in de vorm van creditering of een ruildag, met uitzondering van de jaarlijkse FloreoKids studiedag. Wij maken de sluitingsdagen voorafgaand aan het kalenderjaar aan u bekend.

10. Ruilservice

Ruildagen vraagt u aan via het ouderportaal (de FloreoKids app). Het ruilen van gemiste opvangdagen is incidenteel toegestaan onder de volgende voorwaarden:

1. De bezetting en groepssamenstelling moeten het toelaten (het is een service, geen recht).
2. Ruilen mag binnen 4 weken voor of na de gemiste dag. **Gemiste dagen vindt u in de app terug als 'Tegoeed'.** Het woord 'Tegoeed' betekent niet dat het inhalen van een gemiste dag een recht is. Inhalen kan alleen als de bezetting en groepssamenstelling het toelaten. Tegoeeden vervallen na 28 dagen en zijn dan niet meer zichtbaar in de app.
3. Het inhalen van een gemiste dag kan alleen als u uw kind op tijd, d.w.z. voor 9.00 uur afmeldt via de FloreoKids-app (het ouderportaal). Voor de voorschoolse opvang geldt een uiterste afmeldtijd van 7.15 uur.
4. Aanvragen voor ruildagen of extra dagen moeten minimaal 48 uur van tevoren worden gedaan i.v.m. de planning. Spoedaanvragen, minder dan 48 uur voor de gewenste opvangdag, kunnen alleen telefonisch / mondeling bij de pedagogisch medewerkers worden gedaan.
5. **Wij bieden roostervrije opvang bij minimaal drie aanmeldingen.** Roostervrije dagen moeten uiterlijk een week voor de gewenste opvangdag worden aangevraagd, eveneens i.v.m. de planning. Bij aanvragen korter dan een week voor de gewenste opvangdag kunnen wij geen garantie geven voor roostervrije opvang en kunt u geen gebruikmaken van uw Floreo's. Dan volgt er standaard een factuur. Voor extra opvang op stakingsdagen van basisscholen volgt altijd een factuur en kan geen Floreo worden ingezet.
6. U kunt alleen gebruikmaken van een ruildag of een extra dag als deze via de FloreoKids-app (het ouderportaal) is goedgekeurd door de pedagogisch medewerker. De bezetting en samenstelling van de groep moet het toelaten.
7. Ruilen mag alleen binnen dezelfde opvangsoort (bij doorstroom van KDV naar BSO vervallen de ruildagen).
8. Officiële sluitingsdagen worden niet geruild, met uitzondering van de jaarlijkse FloreoKids studiedag. Deze mogen ouders, die gebruikmaken van het KDV, de peuteropvang en de peuterspeelzalen, ruilen binnen de gestelde ruilvoorwaarden. Ouders die gebruikmaken van de BSO ontvangen ter compensatie 1 Floreo (tegoeed), inzetbaar op 1 roostervrije dag (geen vakantiedag).
9. Tegenover elke ruildag (inhaaldag) moet een datum van een gemiste of nog te missen dag staan.
10. Voor buitenschoolse opvang geldt: gemiste school-middagen worden voor school-middagen geruild, gemiste vakantiedagen voor vakantiedagen (niet: roostervrije dagen).
11. Ouders met een BSO-contract inclusief schoolvakanties ontvangen per kind per kalenderjaar 2 gratis opvangmomenten voor roostervrije dagen (zogenaamde Floreo's). Deze zijn te vinden in het ouderportaal onder Mijn Tegoeeden.
12. Ouders mogen de vaste woensdagmiddag incidenteel ruilen met een andere middag. Andersom mogen ouders incidenteel een korte middag ruilen met een woensdagmiddag.
13. Ouders mogen alleen compleet gemiste dagen ruilen en niet enkele gemiste uren, omdat ouders hun kind eerder ophalen of later brengen.
14. Ruilen kan alleen binnen het geldende contract. Bij een 40-wekencontract voor de buitenschoolse opvang of de peuteropvang, kunnen gemiste dagen niet worden geruild met dagen in vakantieweken.

Naam organisatie:	FloreoKids	Uitgiftedatum:	04-02-2019
Titel:	1.2. Huisregels	Versie:	48
Doel van het stuk:	Duidelijkheid bieden naar klanten over de beleidsregels	Aantal blz.:	10
Proceseigenaar:	Manager bedrijfsvoering	Akkoord:	

15. Uiterlijk 14 dagen voor de gewenste ruildag geven pedagogisch medewerkers via de FloreoKids-app al dan niet de definitieve goedkeuring voor de ruildag. Dit heeft te maken met nieuw in te plannen kinderen. Na goedkeuring is de ruildag of extra dag definitief.
16. Meldt u de aangevraagde ruildag of extra dag na goedkeuring af, dan bent u de ruildag kwijt c.q. volgt een factuur voor de extra dag.

11. Afname van extra opvang

Extra opvang vraagt u aan via het ouderportaal (de FloreoKids app). De pedagogisch medewerker controleert of de groepsgrootte en -samenstelling dit toelaten. Uiterlijk twee weken voor de gewenste extra opvangdag ontvangt u hierover bericht via het ouderportaal (de FloreoKids app). De extra dagdelen/dagen worden automatisch in rekening gebracht na afloop van de maand. Deze extra afgenomen uren staan vermeld op het jaaroverzicht dat u kunt gebruiken voor de jaarlijkse afrekening van de belastingdienst.

12. Vakantieopvang BSO

In de officiële basisschoolvakanties, vastgesteld door de Rijksoverheid, bieden wij heledagopvang. De opvang kan op een andere bso-locatie plaatsvinden. Wij informeren u tijdig hierover.

Buitenschoolse opvang kan ook *zonder* opvang in vakanties worden afgenomen. Kinderen met een contract exclusief schoolvakanties mogen in principe *geen* gebruik maken van de bso in schoolvakanties of op andere dagen die vermeld staan in het overzicht vakantieopvang bso. Uitzondering: ouders hebben de ruimte om maximaal 3 vakantiedagen per jaar (extra) opvang te genieten. Deze dagen worden achteraf in rekening gebracht.

Voor ouders die alleen vakantieopvang nodig hebben, is er het **Vakantiepakket**. U neemt minimaal 6 vakantiedagen per jaar (of een veelvoud daarvan) af en u betaalt maandelijks een gemiddeld bedrag waarover u toeslag krijgt. Deze vakantiedagen (Floreo's) komen als een tegoed in de FloreoKids app (het ouderportaal) te staan en kunt u naar eigen inzicht via de app -of via uw laptop of pc- inzetten op vakantiedagen.

- U bepaalt per kalenderjaar hoeveel vakantiedagen u nodig heeft (6, 12, 18, etc.). Gedurende het kalenderjaar kunt u dit aantal dagen niet wijzigen. Uiterlijk 1 maand voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar kunt u het aantal af te nemen dagen voor het nieuwe kalenderjaar doorgeven. Geeft u niets door, dan blijft het aantal dagen gelijk aan het huidige kalenderjaar.
- U kunt tussentijds uw contract opzeggen, met een opzegtermijn van 1 maand. Aangezien u over de opvangdagen in dit pakket maandelijks een gemiddeld bedrag betaalt en maandelijks een (gemiddelde) toeslag krijgt, worden niet gebruikte dagen niet verrekend/gecrediteerd door ons. Anders zou u na afloop van het jaar toeslag terug moeten betalen. Heeft u meer dagen afgenomen dan waarop u contractueel gezien recht heeft, dan volgt een factuur. Over dit bedrag kunt u toeslag aanvragen.
- Als u tussentijds instroomt neemt u naar rato een aantal dagen af: bij een pakket van 6 opvangdagen per jaar, kunt u om de maand instappen: per 1 januari (6 dagen opvang), per 1 maart (5 dagen opvang), per 1 mei (4 dagen opvang), etc.
- U kunt naast het vakantiepakket incidenteel extra dagen vakantieopvang of opvang op roostervrije dagen afnemen. Deze extra opvangdagen worden na afloop van de maand apart gefactureerd.
- Bij de vakantieopvang zijn de kosten voor eten, drinken, activiteiten en uitstapjes inbegrepen.

Naam organisatie:	FloreoKids	Uitgiftedatum:	04-02-2019
Titel:	1.2. Huisregels	Versie:	48
Doel van het stuk:	Duidelijkheid bieden naar klanten over de beleidsregels	Aantal blz.:	10
Proceseigenaar:	Manager bedrijfsvoering	Akkoord:	

Alle ouders (ongeacht het soort contract) kunnen tegen betaling onbeperkt gebruikmaken van opvang op roostervrije dagen en studiedagen.

13. Roostervrije dagen:

Wij bieden extra opvang op roostervrije dagen en studiedagen van basisscholen in Leiderdorp, Leiden en Hoogmade. U kunt uw kind(eren) tot uiterlijk 1 week voor de roostervrije opvangdag opgeven via het ouderportaal (de FloreoKids app). Bij aanvragen korter dan een week voor de gewenste opvangdag kunnen wij geen garantie geven voor roostervrije opvang en kunt u geen gebruikmaken van uw Floreo's. Dan volgt er standaard een factuur. Voor extra opvang op stakingsdagen van basisscholen volgt altijd een factuur en kan geen Floreo worden ingezet.

Opvang op roostervrije dagen kan met alle BSO-contracten worden afgenomen (BSO inclusief en exclusief schoolvakanties en vakantiepakket BSO). De extra afgenomen uren worden geregistreerd op het jaaroverzicht BSO dat u kunt gebruiken voor de jaarlijkse afrekening van de Belastingdienst.

14. Observatiebeleid

Minimaal één keer per jaar observeren wij elk kind dat gebruikmaakt van een vorm van opvang binnen FloreoKids. Het doel van deze observatie is het krijgen van een algeheel beeld van het welbevinden en de ontwikkeling van elk individueel kind. De pedagogisch medewerkers bespreken de observatiegegevens tijdens een 10-minutengesprek. Kinderen vanaf 9 jaar op de BSO vragen wij zelf naar hun mening over de geboden opvang; dit gebeurt via een korte vragenlijst die op de opvang wordt ingevuld.

Als uw kind doorstroomt naar een andere opvangsoort binnen FloreoKids geven wij het kinddossier inclusief observatiegegevens intern door. Wanneer uw kind naar de basisschool gaat, sturen wij de laatst gemaakte rapportage naar de toekomstige school van uw kind. Met het ondertekenen van het overdrachtsformulier geeft u hiervoor toestemming. Het is van grote meerwaarde dat school een overdracht krijgt vanuit de kinderopvang, om vanaf de start een zo optimaal mogelijk onderwijsklimaat aan uw kind te kunnen bieden. U ontvangt van ons een kopie van alle gemaakte rapportages.

Op de observatielijst van kinderen die de VE-PSZ bezoeken registreren wij, aan de hand van de VE-criteria, of een kind een doelgroepkind is.

15. Einde contract en opzegtermijn:

De plaatsingsovereenkomsten met FloreoKids eindigen van rechtswege op volgende wijze:

Kinderdagverblijf, Peuteropvang en VE-Peuterspeelzaal:

De overeenkomst eindigt van rechtswege op de dag, voorafgaand aan de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt.

Het contract van een kind dat vlak voor of in de zomervakantie 4 jaar wordt kan in overleg met de medewerker planning & plaatsing worden verlengd tot het eind van de zomervakantie, mits de bezetting dit toelaat.

Voor-/naschoolse en vakantieopvang:

De overeenkomst eindigt van rechtswege op de dag, voorafgaand aan het moment waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.

Opzeggen vóór ingangsdatum plaatsingsovereenkomst

Als u de plaatsing na ondertekening van het schriftelijk aanbod en/of de plaatsingsovereenkomst, maar voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst annuleert, dan geldt een opzegtermijn van 1 maand. Opzeggen kan op elke dag van de maand.

Naam organisatie:	FloreoKids	Uitgiftedatum:	04-02-2019
Titel:	1.2. Huisregels	Versie:	48
Doel van het stuk:	Duidelijkheid bieden naar klanten over de beleidsregels	Aantal blz.:	10
Proceseigenaar:	Manager bedrijfsvoering	Akkoord:	

Tussentijds opzeggen

Beide partijen zijn zonder rechterlijke tussenkomst bevoegd om de plaatsingsovereenkomst KDV, BSO, VSO, PO en PSZ op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Opzeggen kan op elke dag van de maand. Ook voor gedeeltelijke opzeggingen (vermindering van opvangdagen of opvanguren) geldt een opzegtermijn van één maand.

Let op: als uw (gedeeltelijke) opzegging op of na de 20^e van de maand binnenkomt, heeft de verwerking van de facturen van de daarop volgende maand al plaatsgevonden en is de incassobatch aangemaakt. Dat betekent dat de incasso van het reguliere maandbedrag, ondanks de (gedeeltelijke) opzegging plaatsvindt en dat achteraf een verrekening/creditering zal plaatsvinden.

Opzegging dient te allen tijde schriftelijk te gebeuren, per mail of per brief (of mutatieformulier, dat u vindt op onze website). U mailt uw opzegging naar info@floreokids.nl. De brief (of het mutatieformulier) verstuurt u naar FloreoKids, afd. Planning & Plaatsing, Postbus 9, 2350 AA Leiderdorp. De datum van ontvangst van de mail of de brief door FloreoKids is bepalend, vanaf die datum geldt de opzegtermijn. Houdt u rekening met mogelijke vertraging bij de post. De medewerker Planning & Plaatsing bevestigt schriftelijk de juiste datum van beëindiging van het contract.

Eenzijdige opzegging vanuit FloreoKids gebeurt alleen in geval van dringende redenen. FloreoKids hanteert bij eenzijdige opzegging artikel 10, lid 3 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang van de Brancheorganisatie Kinderopvang.

Stopzetten kinderopvangtoeslag

U bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het stopzetten van de kinderopvangtoeslag op het moment dat de plaatsingsovereenkomst door hen wordt opgezegd. Dit geldt ook voor het doorgeven van wijzigingen in het aantal opvanguren en/of de uurprijs aan de Belastingdienst.

16. Aansprakelijkheid:

FloreoKids is niet aansprakelijk voor het zoekraken of beschadigen van persoonlijke eigendommen. Ouders zijn in beginsel aansprakelijk bij het ontstaan van schade veroorzaakt door hun kind. Wij hebben een (aanvullende) WA-verzekering afgesloten, als eventuele aanvulling op de WA-verzekering van ouders.

17. Klachtenprocedure:

FloreoKids heeft een klachtenprocedure (Kwaliteitshandboek 4.8.1).

18. Privacyreglement:

FloreoKids hanteert een privacyreglement (Kwaliteitshandboek 2.3).

19. Gedragscode:

FloreoKids heeft een gedragscode (Kwaliteitshandboek 5.10.1).

20. Algemeen:

Binnen de locaties en op de buitenterreinen van FloreoKids is roken niet toegestaan.

Binnen de locaties van FloreoKids worden geen dieren toegelaten. Bij wijze van uitzondering kunnen tijdens bepaalde thema's dieren (zoals kuikentjes en lammetjes) kortdurend op onze locaties aanwezig zijn. Ouders worden hierover van tevoren geïnformeerd.