



## Huisregels – Fris! Kinderdagverblijven

Beste ouder/verzorger,

U komt binnenkort voor het eerst met uw zoon of dochter bij Fris! Kinderdagverblijven, wij kijken uit naar jullie komst!

Tijdens het intakegesprek zal de pedagogisch medewerker u het een en ander vertellen over de buitenschoolse opvang. Om ervoor te zorgen dat u alle informatie over de gang van zaken en afspraken op een rij hebt, bieden wij u hierbij de huisregels aan.

Tijdens het intakegesprek krijgt u de ruimte om eventueel vragen te stellen over de huisregels. Wij willen u erop wijzen dat steeds de nieuwste versie van de huisregels op onze website staan.

Wij wensen u en uw kind een plezierige tijd bij Fris! Kinderdagverblijven.

Vriendelijke groet,

Het team van Fris! Kinderdagverblijven





## Fris! Kinderdagverblijven - algemeen

### Doelstelling

Fris! Kinderdagverblijven heeft als doel het aanbieden van professionele kinderopvang aan ouder(s)/verzorger(s) (hierna te noemen ouders) van kinderen in de leeftijd van 0-13 jaar. De opvang is gericht op ontmoeten, verzorgen en het stimuleren van gerichte ontwikkeling van het kind. Fris! beschouwt het als haar opdracht ouders in staat te stellen hun zorg voor de kinderen te combineren met werk, studie of anderszins en om hun kinderen in een vroeg stadium in contact te brengen met andere kinderen.

### Pedagogisch beleid

Wij zien ons bij de opvang en opvoeding als partner van de ouders en hebben een aantal uitgangspunten geformuleerd die in ons dagelijks handelen leidend zijn. Deze zijn neergelegd in het pedagogisch beleid. Veiligheid, respect, communicatie en stimuleren van de ontwikkeling zijn hierbij sleutelwoorden. Een verkorte versie van ons pedagogisch beleid kunt u vinden op onze website.

Het beleid is uitgewerkt naar concrete pedagogisch werkplannen, zodat voor ouders en ook voor medewerkers onderling duidelijk is hoe wij de dingen organiseren, opzetten en regelen. Deze pedagogische werkplannen liggen voor u ter inzage op de locatie.

### Organisatie

De eindverantwoordelijkheid over de dagelijkse gang van zaken berust bij de directeur. De dagelijkse leiding van de locatie is in handen van de locatiemanager.

### Het team op de buitenschoolse opvang (BSO)

Elke groep wordt geleid door vaste medewerkers, zij zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van het groepsproces. Regelmatig werken er stagiaires boventallig mee in de groep. Alle medewerkers beschikken over de passende beroepskwalificatie zoals in de CAO is opgenomen.

Voor inval bij ziekte en vakantie van de vaste medewerkers wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van vaste invalleidsters, zodat de kinderen zo min mogelijk wisselende leiding hebben. Het vakantierooster is dusdanig opgezet dat altijd een vaste pedagogisch medewerker in de groep aanwezig blijft. Het team doet mee aan werkoverleggen, trainingen, cursussen en bijscholingen om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in het vak.





## Praktische zaken

### Openingstijden

Fris! Kinderdagverblijven is het gehele jaar op werkdagen geopend van 07:00 uur tot 18:30 uur, met uitzondering van erkende feest- en gedenkdagen. Het is niet mogelijk deze dagen op een andere dag in te halen of op de kosten in mindering te brengen. Naast de erkende feestdagen kennen we binnen de kinderopvangbranche 1/2 sluitingsdag(en). Deze sluitingsdag(en) worden jaarlijks door de kinderopvangorganisatie zelf vastgesteld en tijdig naar u gecommuniceerd. Wij trachten de sluitingsdag(en) jaarlijks op verschillende dagen in te plannen, zodat deze zoveel mogelijk gelijk verdeeld worden. Deze ontvangt u als tegoed in het ouderportaal.

De BSO is 52 weken per jaar geopend. De tijden zijn afhankelijk van de openingstijden van de school die uw kind bezoekt. In de schoolvakanties bieden wij de hele dag opvang. Deze dagen kunt u vast in een vakantie BSO-contract afnemen (zodat u deze uren ook vooraf aan de belastingdienst kan opgeven) of op basis van een flexibel contract. In dit geval worden alle afgenomen opvanguren achteraf aan u gefactureerd. De openingstijden in de vakanties zijn van 08:00 - 18:00 uur (afwijkende tijden in overleg mogelijk).

### Ouderportaal

- Om te communiceren met ouders maken wij gebruik van Ouderportaal Konnect met de bijbehorende ouderapp. Gaat u een overeenkomst aan met Fris! Kinderdagverblijven, dan gaan wij ervan uit dat u gebruik maakt van het ouderportaal. Wij vragen u dan een account aan te maken. Bij het aanmaken van uw account dient u akkoord te gaan met de privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden. Deze vindt u in het ouderportaal zelf.
- Wanneer het in deze voorwaarden over 'het ouderportaal' gaat, bedoelen we daarmee ouderportaal Konnect met bijbehorende app.
- Alle aanvragen voor extra opvang en het inzetten van tegoed verlopen via het ouderportaal.
- Wij reageren zo snel mogelijk op aanvragen. Houdt er rekening mee dat wij minimaal 1 werkdag nodig hebben om een en ander te verwerken.
- Op elke aanvraag in het ouderportaal reageren wij met een goedkeuring of afkeuring. Indien uw aanvraag niet mogelijk is zullen wij daar waar mogelijk een vervangende optie bieden.
- Een reeds goedgekeurde dag kunt u tot 15:00 uur kosteloos annuleren tot de dag voordat de betreffende opvang plaatsvindt. Met uitzondering van BSO vakantie opvang.

### Hoe om te gaan met foto's uit het ouderportaal

Foto's zijn enkel en alleen toegankelijk voor ouders van de groep. Ouders van andere groepen zien de foto's niet en aangezien we een afgesloten omgeving hebben, worden de foto's niet openbaar zichtbaar. De bouwers van de app/het portaal hebben er bewust voor gekozen om geen koppelingen naar social media te maken. U kunt dus niet rechtstreeks vanuit de app foto's op bijvoorbeeld uw Facebookpagina plaatsen. U heeft als ouder wel de mogelijkheid om een foto te downloaden. Wij vragen u daarom met klem om integer om te gaan met foto's waarop ook kinderen van andere ouders zichtbaar zijn. Bedenk dat de andere ouder er bezwaar tegen kan hebben dat u foto's van zijn of haar kind openbaar maakt en doet u dit dan ook niet ongevraagd.





### Halen en brengen BSO

Wij verzoeken ouders hun kinderen tijdens reguliere BSO weken 's ochtends op de VSO te brengen tussen 07:00 en 08:00, ophalen kan tussen 16:00 en 18:30. Tijdens vakantie BSO dagen kunnen kinderen tussen 08:00 en 09:00, en 13:00 en 13:30 gebracht worden, het ophalen kan op deze dagen vanaf 16:00. Wij stellen deze richtlijnen zodat de activiteiten voor de andere kinderen rustig kunnen verlopen. Wij begrijpen dat er situaties zijn waardoor u incidenteel af moet wijken van deze richtlijnen. In overleg is er veel mogelijk! Binnen de bovenstaande haal- en brengtijden hebben de medewerkers voldoende gelegenheid om aandacht te besteden aan de overdracht van de zorg voor uw kind en de belevenissen van uw kind op die dag met u door te nemen. Om de dag rustig te beginnen of te onthaasten aan het eind van een drukke werkdag staat er altijd een kopje koffie of thee voor u klaar.

Wanneer uw kind door een ander wordt opgehaald, dient u dit van tevoren aan de leiding te melden. De medewerker geeft uw kind niet mee aan een onbekende of onbevoegde.

### Vaste invalkrachten-samenvoegen van groepen

Ouders kunnen te allen tijde rekenen op vervanging van de vaste beroepskrachten. De BSO heeft daarvoor een vaste ploeg van invalkrachten. Dat wil zeggen dat de BSO een aantal pedagogisch medewerkers in dienst heeft die tijdens vakantiedagen en/of ziekte van het personeel opgeroepen kunnen worden om in te kunnen vallen. Dit kunnen bijvoorbeeld collega's zijn die ook op andere locaties werkzaam zijn. Deze invalkrachten zijn bekend met het beleid en de regels van de instelling en de groepen. Zij zijn vaak bekend voor de kinderen, ouders en het personeel. Het schept zowel voor kinderen, ouders en het personeel een vertrouwd en veilig gevoel. Ook kan het incidenteel gebeuren dat groepen samengevoegd worden, vanwege ziekte of omdat er in de groep maar weinig kinderen zijn die dag.

### Ziekte

Wilt u de afwezigheid van uw kind door ziekte of om andere redenen in ieder geval 's ochtends voor 09:00 uur via het ouderportaal of telefonisch aan de BSO melden? Bij afmelden vóór 15:00 uur de dag voorafgaand aan de betreffende opvang dag, wordt de gemiste dag omgezet in tegoed. Let op! Het opbouwen van tegoed kan alleen als de afmelding op tijd via het ouderportaal heeft plaats gevonden.

### Rijksvaccinatieprogramma

Op basis van levensbeschouwing mogen wij niet ingeënte kinderen niet weren, maar wij mogen van de GGD wel ons eigen beleid schrijven. Hierbij is ons uitgangspunt dat alle kinderen die opvang afnemen bij Fris! Kinderdagverblijven deelnemen aan het rijksvaccinatieprogramma.

### Vakantieplanning

Voor een goede personeelsplanning tijdens de vakanties kan het zijn dat de ouders ruim van tevoren gevraagd wordt op te geven of hun kind wel of niet komt in de vakanties. Zoals eerder benoemd kunt u de dagen dat uw kind niet komt door bijv. vakantie inzetten op een ander moment. Voorwaarde is dat u dit vooraf op bovengenoemde tijd aangeeft in het ouderportaal en is pas definitief op het moment dat u een bevestiging via het ouderportaal heeft ontvangen.





Het opnemen van vakantiedagen van de medewerkers en het regelen van invalkrachten wordt aan de hand van de bezetting georganiseerd. Als er weinig kinderen aanwezig zijn kunnen wij incidenteel de groepen samenvoegen.

### Wennen

Om uw kind(-eren) op een goede en verantwoorde wijze te laten wennen, wordt een geleidelijke opbouw in de aanwezigheid van uw kind op de BSO gehanteerd.

Wij vinden het belangrijk dat uw kind(-eren) zich veilig bij ons voelen. Tijdens het intakegesprek, dat plaatsvindt voordat uw kind voor het eerst naar de BSO komt, nemen we uitgebreid de tijd om samen met u de gewoontes en bijzonderheden van uw kind(-eren) te bespreken. Wij bespreken de dagindeling en in hoeverre uw kind hierin mee kan, afhankelijk van de leeftijd van uw kind. Voorafgaand aan de start mogen kinderen een dagdeel komen wennen, bij voorkeur op de dag waarop het kind geplaatst is. Naar aanleiding van de wenmomenten zal worden besproken met ouders of een langere wenperiode gewenst is, waarbij eventueel een vervolgtraject wordt afgesproken.

Tijdens de wenmomenten van uw kind(-eren) dient u telefonisch bereikbaar te zijn om uw kind eventueel eerder op te halen als het wennen moeizaam verloopt. Dit wordt ook met ouders tijdens het intakegesprek afgesproken. Tijdens de wenmomenten houden wij rekening met het aantal pedagogisch medewerkers in verhouding tot het aantal kinderen. De betaling van de opvang gaat van start na de afgesproken wenperiode.

## De gang van zaken in de praktijk

### Contact over uw kind

Een goed contact tussen ouders en leiding is erg belangrijk. Bij het halen en brengen van uw kind is er in de regel voldoende gelegenheid om met de pedagogisch medewerkers over uw kind te praten. Heeft uw kind goed gegeten en gedronken? Was hij/zij opgewekt die dag of was er iets bijzonders. Om u een duidelijk beeld te geven, maken we naast de mondelinge overdrachten gebruik van de ouderapp waarin de pedagogisch medewerkers het verloop en/of bijzonderheden van de dag noteren. Indien er meer tijd nodig is om zaken te bespreken, kunt u altijd een afspraak maken met de pedagogisch medewerkers.

### Voeding en verzorging

Lunch, fruit, tussendoortjes en drinken worden door Fris! Kinderdagverblijven verzorgd. Eventuele wensen op het gebied van voeding (allergie of dieet) kunnen kenbaar worden gemaakt tijdens het intakegesprek. Dieetvoeding dient u mee te nemen van thuis. Er is altijd bespreekbaar wat wij wel kunnen bestellen wat het kindje wel mag eten/drinken.





### **Persoonlijke bezittingen**

Elk kind beschikt over een eigen luizenzak vanuit school. Het is niet verstandig om eigen speelgoed mee te nemen naar de BSO. Fris! Kinderdagverblijven aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het zoek raken of beschadigen van kleding en meegebrachte eigendommen.

### **Toestemming voor uitstapjes, foto's en video**

Af en toe gaan de kinderen mee met een uitstapje. Bijvoorbeeld naar de receptie van een pedagogisch medewerker die trouwen gaat, boodschappen doen, even naar het park of een voorleesontbijt in de bibliotheek. Aan alle ouders wordt toestemming gevraagd of hun kind hieraan deel mag nemen, zie hiervoor het ouderportaal.

Ook wordt aan alle ouders toestemming gevraagd voor het maken en gebruiken van foto- en/of videomateriaal voor intern of extern gebruik. Hierbij kunt u denken aan een verjaardagsfeestje van een kind of een leuke activiteit die op de locatie plaatsvindt.

### **Festiviteiten**

Verjaardagen en afscheid van de kinderen worden uitgebreid gevierd. Het kind mag trakteren, de groep is versierd en er is een feestmuts. Een kind dat weggaat zwaaien we met zijn allen uit. Snoep ziet er heel gezellig uit, maar het betekent vaak dat een aantal kinderen niets krijgt vanwege een mogelijk dieet. Suiker- en kleurstofvrije traktaties zijn welkom!

Neemt u hierover gerust contact op met de medewerkers; zij hebben genoeg suggesties om u op weg te helpen. Ook Pasen, Sinterklaas, Kerst en verjaardagen van de medewerkers vieren wij, met alles wat daarbij hoort.

### **Verzekeringen**

Er is voor het personeel en alle kinderen een collectieve aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

### **Opvangpakketten**

#### **BSO**

Schoolweken pakket — 40 weken

Opvang voor 40 schoolweken per jaar. Dit zijn de schoolweken die het ministerie van OCW heeft vastgesteld en/of de basisscholen in de omgeving.

#### **Vakantie voorraad: 6, 9 of 12 weken**

Voor de BSO geldt dat het mogelijk is om naast de 40 reguliere schoolweken vakantieopvang in te kopen. Het is mogelijk vakantieopvang voor 6, 9 of 12 weken per kalenderjaar in te kopen. U ontvangt dan bij aanvang van het nieuwe kalenderjaar, of bij start van het contract naar rato, een bepaald aantal vakantiedagen. Deze dagen kunt u middels het ouderportaal uitsluitend tijdens vakanties door het hele betreffende kalenderjaar inzetten. Bij afloop van het kalenderjaar vervalt de eventueel resterende vakantievoorraad, restitutie is niet mogelijk.





### Flexibele opvang

- Een aanvraag voor opvang gebeurt in vastgestelde dagdelen van de desbetreffende locatie.
- De opvang wordt vooraf aangevraagd via het ouderportaal. Vervolgens wordt de aanvraag beoordeeld door de manager van de betreffende locatie. De manager en directie van Fris! Kinderdagverblijven kunnen om diverse redenen opvang weigeren, o.a. vanwege het overschrijden van het wettelijk toegestane kind-leidster-ratio.
- **Met een flexibel opvang contract is er nooit gegarandeerd plek voor uw kind, wij kunnen uw kind alleen plaatsen wanneer de groepsgrootte dit toelaat.**
- Het flexibele opvang contract is te gebruiken tot het moment dat het kind de leeftijd van 13 jaar heeft bereikt of het contract is beëindigd door de aanvrager of management.
- In het geval van meerdere aanvragen voor opvang kijken wij naar welke aanvraag als eerste binnen is gekomen.
- Wanneer de opvang via het ouderportaal is goed gekeurd is de aanmelding bindend. (Een reeds goedgekeurde dag kunt u tot 15:00 uur kosteloos annuleren tot de dag voordat de betreffende opvang plaatsvindt. Met uitzondering van BSO-vakantieopvang).
- Mogelijk gelden er op bepaalde dagdelen wachtlijsten. In het geval van wachtlijsten is er geen of slechts beperkte mogelijkheid om flexibele opvang af te nemen.
- De kosten voor Flexibele opvang worden achteraf in rekening gebracht. De contractant geeft Fris! Kinderdagverblijven bij aanvraag van het opvangmoment toestemming voor deze automatisch incasso middels het invullen van een machtigingsformulier.
- Afgenomen uren mogen meegenomen worden in de kinderopvangtoeslag.

### Voorwaarden om opvang af te kunnen nemen

- Voorafgaand aan de opvang dient er een getekend contract en machtigingsformulier afgegeven te zijn. Daarnaast moeten de intake formulieren via het ouderportaal ingevuld retour ontvangen zijn.
- De aanvraag moet via het ouderportaal ingediend worden.

### Buitenschoolse opvang (BSO)

Na school: opvang vanaf eindtijd school tot sluitingstijd van de Fris! locatie.

Tijdens vakantieweken: een hele dag opvang van 8:00-18:00 uur of een halve dag opvang.

Ochtend van 8:00-13:00 uur, middag van 13:00-18:00 uur

### Voorschoolse opvang

VSO-pakket: 40 schoolweken opvang in de ochtend, voor de school begint. Onze pedagogisch medewerkers brengen de jongste kinderen vanaf de voorschoolse opvang naar de klas.

### Opvangafspraken

- Pas als wij de door u ondertekende overeenkomst ontvangen hebben, kan de opvang van uw kind bij Fris! Kinderdagverblijven starten. Hieronder valt ook het wennen.





- Voorafgaand aan de aanvangsdatum van de opvang kan uw kind, indien gewenst, komen wennen.
- Deze wenaafpraak maakt u vooraf met een pedagogisch medewerker en is afhankelijk van de capaciteit en bezetting van de locatie, hetgeen ter beoordeling is van de locatiemanager.

### Openings- en sluitingsdagen

De vestigingen zijn gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen. Het is niet mogelijk deze dagen op een andere dag in te halen of op de kosten in mindering te brengen. Het gaat om de volgende algemeen erkende feestdagen:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (eens per 5 jaar)
- Hemelvaartsdag
- Tweede pinksterdag
- Eerste en tweede kerstdag

Naast de erkende feestdagen kennen we binnen de kinderopvangbranche 1 sluitingsdag. Deze sluitingsdag wordt jaarlijks door de kinderopvangorganisatie zelf vastgesteld en tijdig naar u gecommuniceerd. Wij trachten de sluitingsdag jaarlijks op een verschillende dag in te plannen, zodat deze zoveel mogelijk gelijk verdeeld worden. Deze ontvangt u als tegoed in het ouderportaal.

De feestdagen/sluitingsdag voor 2022 zijn:

Datum	
Woensdag 16 maart	Sluitingsdag Fris! Kinderdagverblijven
Maandag 18 april	2 <sup>de</sup> paasdag
Woensdag 27 april	Koningsdag
Donderdag 26 mei	Hemelvaartsdag
Maandag 6 juni	2 <sup>de</sup> pinksterdag
Maandag 26 december	2 <sup>de</sup> kerstdag

U dient uw kind uiterlijk voor sluitingstijd/contractueel vastgelegde tijd van de locatie op te halen. Indien u uw kind niet zelf ophaalt, maar laat ophalen door een door u aangewezen volwassene, verzoeken wij u Fris! Kinderdagverblijven vooraf te informeren om wie het gaat.







Houd u zich niet aan de afgesproken haaltijden dan is Fris! Kinderdagverblijven gerechtigd om een extra uur in rekening te brengen.

### Inzetten tegoed

Het kan voorkomen dat u een dag geen gebruik kunt maken van de opvang. Er is dan een mogelijkheid tot het opbouwen van tegoeden.

De voorwaarden voor het opbouwen en de inzet van een tegoed zijn als volgt:

- U krijgt een tegoed als u de afwezigheid minimaal voor 15:00 uur de dag vóór de betreffende opvang dag via het ouderportaal doorgeeft.
- Het opbouwen van uw tegoed gaat per blok (halve dag/hele dag, voorschools of naschools blok). Deze blokken worden omgezet in uren. Het inzetten van uw tegoed gaat ook weer alleen per blok, maar kan wel een optelling zijn van verschillende blokken. De eventueel overgebleven uren van een blok komen bij inzet hierbij te vervallen.
- Uw tegoed kan alleen ingezet worden als er plek is op de groep (wij moeten rekening houden met onder andere het maximaal aantal kinderen en de beroepskracht-kind ratio). Dit is uitsluitend ter beoordeling van Fris! Kinderdagverblijven.
- Het is pas zeker dat er plaats is op de opvang, wanneer u van ons een bevestiging ontvangt via het ouderportaal.
- Uw tegoed wordt pas ingezet, wanneer uw aanvraag is goedgekeurd en bevestigd via het ouderportaal.
- Kunt u die dag toch niet komen en laat u ons dat voor 15:00 uur de dag voor de betreffende opvang dag weten, dan wordt uw aanvraag weer omgezet in een tegoed. (Met uitzondering van BSO-vakantieopvang)
- Afwezigheid bij buitenschoolse opvang kan ook ingezet worden in de vakantie en andersom.
- Schoolsluitingsdagen, zoals roostervrije dagen, lesvrije dagen, studie- of margedagen van school, worden altijd als extra uren in rekening gebracht. Hiervoor kunt u geen tegoeden inzetten.
- Uw tegoed vervalt een jaar na de afgemelde datum en/of na beëindiging van de overeenkomst zonder dat een restitutie in geld plaatsvindt.
- Het tegoed is kind gebonden. U kunt het niet inzetten voor een broer, zus of ander kind.
- Heeft u uw kind afgemeld voor een bepaalde dag en wilt u dat later terugdraaien? Dan kan het voorkomen dat er inmiddels geen plek meer is op de groep.
- Voor opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag, ontvangt u geen tegoed noch financiële compensatie.

Tot slot willen wij u erop wijzen dat het opbouwen en inzetten van tegoed een extra service is die wij als Fris! Kinderdagverblijven graag bieden, maar niet behoort tot een verworven recht.

### Extra dagen

Soms heeft u extra opvang nodig. Dat kan, ook tijdens de vakanties. Voorwaarde is wel dat het past in de planning voor de locatie. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we het standaard





uurtarief dat geldt voor uw pakket. Voor extra opvang kunt u ook uw tegoed inzetten. Heeft u geen tegoed, dan ontvangt u achteraf een factuur voor de extra opvang.

In het ouderportaal kunt u eenvoudig en snel extra opvang aanvragen. Houd daarbij rekening met het volgende:

- U kunt altijd extra opvang aanvragen. Indien de extra opvang mogelijk is, ontvangt u een bevestiging via het ouderportaal. De opvang op die dag is dan gegarandeerd.
- Is uw aanvraag goedgekeurd en bevestigd in het ouderportaal, dan ontvangt u achteraf een factuur of wordt uw tegoed ingezet, net wat van toepassing is.
- Is er geen plek en verwachten we ook niet dat er alsnog een plekje vrijkomt, dan keuren we de aanvraag af. Dit kunt u zien in het ouderportaal.
- Natuurlijk proberen we uw kind op een vaste groep te plaatsen tijdens de extra opvangdag. Dat is wel zo vertrouwd voor uw kind. Soms lukt dit echter niet en dan zal uw kind op een andere groep opgevangen worden. Dit overleggen we uiteraard eerst met u, via een verzoek via het ouderportaal om akkoord te geven voor opvang in een andere groep.

#### **Schoolsluitingsdagen, zoals roostervrije dagen, lesvrije dagen, studie-of margedagen van school (alleen van toepassing op buitenschoolse opvang)**

Schoolsluitingsdagen zijn dagen/dagdelen dat de school dicht is, anders dan de officiële vakantieweken en algemeen erkende feestdagen.

Opvang tijdens deze schoolsluitingen zitten niet in uw pakket maar u kunt hiervoor extra opvang afnemen. Deze opvang kunt u aanvragen via het ouderportaal. Uw aanvraag wordt zo spoedig mogelijk bevestigd. Dit kan nooit met afwezigheidstegoed voldaan worden, wel met vakantie voorraad. Deze uren zullen altijd achteraf in rekening gebracht worden.

#### **Dienstverlening**

Op basis van het pedagogisch beleid van Fris! Kinderdagverblijven valt de reguliere verzorging (waaronder voeding en luiers) binnen onze dienstverlening. Speciale voeding in verband met bijvoorbeeld allergieën dient u echter zelf mee te geven aan uw kind en wordt niet door ons vergoed.





## Ouders

### Nieuwsbrief

Fris! Kinderdagverblijven verspreidt minimaal 4x per jaar een nieuwsbrief onder alle ouders. Deze wordt via het ouderportaal naar u verstuurd. Daarin vindt u de laatste nieuwtjes over Fris! Kinderdagverblijven en wordt er stil gestaan bij de thema's waar op dat moment aan gewerkt wordt.

### Thema-avonden

Op het BSO kunnen thema-avonden worden georganiseerd. Het team en/of de oudercommissie stellen vaak aan de hand van een thema een programma samen. Suggesties van ouders zijn van harte welkom.

### Oudercommissie

Fris! Kinderdagverblijven heeft een oudercommissie. De leden van de oudercommissie hebben regelmatig overleg met de locatiemanager over zaken die de kwaliteit van de opvang binnen de locatie betreffen. Fris! heeft de inspanningsplicht om een oudercommissie binnen de locaties op te zetten. Fris! Kinderdagverblijven is uiteindelijk afhankelijk van de aanmelding door ouders. Zijn er helaas geen aanmeldingen dan zal Fris! tegemoet komen aan een alternatieve ouderraadpleging.

### Klanttevredenheidsonderzoek

Binnen Fris! Kinderdagverblijven gaan wij werken met de VerbeterMeter. Dit is een professioneel onderzoeksinstrument om de oudertevredenheid binnen onze organisatie te monitoren. Het hele jaar door worden er op vaste momenten onderzoeken naar ouders verstuurd. We vragen naar uw mening over onder andere de binnen- en buitenfaciliteiten, het spel- en activiteitenaanbod en de kwaliteit van de medewerkers en verzorging. Deze onderzoeken worden gebruikt om de opvang en verdere dienstverlening af te stemmen op de wensen van de ouders. De resultaten van de onderzoeken worden teruggekoppeld naar de oudercommissie.

### Klachten/verbetersuggesties

Dagelijks doen wij ons uiterste best om uw kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar u geen goed gevoel bij heeft dan horen wij dit graag van u! Wij staan open voor vragen en suggesties van u als ouder en zullen te allen tijde proberen deze zo goed mogelijk te behandelen of toe te passen. Mocht uw ontevredenheid verder gaan en komt u daarbij tot het indienen van een klacht dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan.

Fris! Kinderdagverblijven heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de directbetrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager. Zij is te bereiken per email: [info@friskdv.nl](mailto:info@friskdv.nl) Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.





Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Ons klachtenprocedure staat op de website en is in te zien op de locaties.

### Privacy

- De contractouder(s)/verzorger(s) is/zijn verplicht om alle persoonsgegevens (zoals naam, adres en BSN) die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en controle door de Belastingdienst correct aan Fris! Kinderdagverblijven te verstrekken, voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst. Zijn er wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens, dan dient u deze uiterlijk binnen een week na de ingangsdatum van de wijziging aan ons door te geven via het ouderportaal.
- De wijze waarop wij omgaan met de door u verstrekte persoonsgegevens is vastgelegd in ons privacyverklaring. De inhoud hiervan vindt u op onze website [www.friskinderdagverblijven.nl](http://www.friskinderdagverblijven.nl).
- Om controle met betrekking tot de uitkering van Kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, is het noodzakelijk om uw BSN-nummer en dat van uw kind aan Fris! Kinderdagverblijven door te geven, voorafgaand aan de ingangsdatum van uw overeenkomst,
- Wij zijn gehouden de identiteit van u en uw kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs, dit in verband met het uitkeren van Kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst en de controle daarop. In geval u geen medewerking verleent aan een dergelijke identiteitscontrole of niet beschikt over een geldig legitimatiebewijs, dan kan dit gevolgen hebben voor zowel de Kinderopvangtoeslag als voor uw overeenkomst met Fris! Kinderdagverblijven.

### Gedragscode

Fris! heeft een gedragscode opgesteld voor de organisatie en deze is van toepassing verklaard door de directeur. De gedragscode geldt voor medewerkers, stagiaires, cliënten en leveranciers van Fris! Kinderdagverblijven. De gedragscode is in te zien op de locatie.





## Kinderziektes

### Ziekte en medicatie

Wanneer mogen zieke kinderen naar Fris! Kinderdagverblijven komen en wanneer moeten zij thuisblijven?

### Bij ziekte letten wij op de volgende punten:

- Gezondheid en welbevinden van het kind
- Gezondheid van de andere kinderen
- Personen met een verhoogd risico
- Werking in praktijk
- Gebruik van medicijn protocol

### Gezondheid en welbevinden van uw kind

Als uw kind bij Fris! Kinderdagverblijven duidelijk merkbaar ziek wordt, en de pedagogisch medewerker meent dat het kind medische hulp nodig heeft of te ziek wordt geacht voor verblijf op de BSO, (koorts hoger dan 38 graden) dan zal de pedagogisch medewerker u als ouder verzoeken om uw kind op te komen halen. In deze situatie zal Fris! Kinderdagverblijven geen verantwoordelijkheid meer kunnen dragen voor uw kind.

Kinderen die zich niet lekker voelen hebben vaak behoefte aan extra aandacht. De meeste kinderen willen dan graag de meest vertrouwde persoon, één van de ouders, om zich heen hebben. In dit geval is het kind naar onze mening thuis beter op zijn plaats.

### Gezondheid van de andere kinderen

Als een kind met een besmettelijke ziekte naar Fris! komt, is het belangrijk goed na te gaan of de gezondheid van de andere kinderen in gevaar komt. Veel besmettelijke ziekten worden al overgedragen in de incubatietijd, zodat het weren van het zieke kind niet zinvol is.

Denk hierbij aan ziektes zoals verkoudheid en waterpokken.

Echter, wij zijn van mening dat het zinniger is het zieke kind tijdelijk thuis te houden. Daarnaast is het de verantwoordelijkheid van u als ouders om Fris! hiervan op de hoogte te houden, want het is onze taak om andere ouders duidelijk te informeren over de op de BSO heersende besmettelijke ziekte.

### Personen met een verhoogd risico

Personen met een verhoogd risico zijn kinderen met een chronische ziekte of stoornis in de afweer. Risicoziektes zijn kinkhoest en het RS-virus.

Bij zwangerschap is er een verhoogd risico op een miskraam en aangeboren afwijkingen bij het kind bij de volgende ziektes:

- *Rodehond en de 5e ziekte.*  
Indien deze ziektes zich bij u of uw kind openbaren, verwachten wij dat u Fris! hier spoedig van op de hoogte stelt.





### Werking in de praktijk

Hoe werkt het thuishouden en wering van zieke kinderen op het kinderdagverblijf?

In het algemeen houdt u een kind thuis wanneer:

- Het kind zo ziek is dat het niet aan het normale dagprogramma kan meedoen. Het kind zal zich thuis beter op zijn/haar gemak voelen.
- Het kind zoveel extra verzorging nodig heeft dat dit voor de pedagogisch medewerkers niet uit te voeren valt zonder de andere kinderen te kort te doen.

Een ander punt dat geen medische noodzaak heeft, maar wel onze aandacht heeft is hoofdluis. Indien dit geconstateerd wordt door een van de pedagogisch medewerkers, worden de desbetreffende ouders persoonlijk op de hoogte gebracht. De overige ouders worden ook geïnformeerd over het feit dat er hoofdluis heerst. De pedagogisch medewerkers kunnen ouders informeren over de behandeling van hoofdluis. Mochten de desbetreffende ouders niet willen meewerken, dan verschaft Fris! Kinderdagverblijven zich het recht tot wering van het kind tot het hoofdluis vrij is.

### Gebruik van medicijnprotocol

Medicijngebruik, zie hiervoor het medicijnprotocol.

