

Huishoudelijk reglement Forte Kinderopvang

Hallo ouders, welkom bij Forte Kinderopvang!

Om jou en je kind zich fijn te laten voelen in onze opvang, hebben we een huishoudelijk reglement opgesteld. Hierin vind je handige informatie en afspraken die we met elkaar maken. Dit huishoudelijk reglement is onlosmakelijk verbonden met je overeenkomst en een aanvulling op onze algemene voorwaarden. Het huishoudelijk reglement kan worden gewijzigd als daar aanleiding toe is. We houden je daar natuurlijk van op de hoogte. Ook vind je nog veel meer informatie over onze dienstverlening en beleid in de Forte Ouderapp. We hopen dat jullie een geweldige tijd hebben bij Forte Kinderopvang. Heb je vragen of wil je iets bespreken? Aarzel niet om ons te benaderen. We zijn er voor jullie!

1. Dienstverlening en openingstijden

Kinderdagopvang (KDV)

We zijn binnen onze kinderdagopvang 52 weken per jaar geopend met hele opvangdagen van 07:30 uur tot 18:30 uur (11 uur per dag). We zijn alleen gesloten op de erkende nationale feestdagen. Jaarlijks op 24 december en 31 december sluiten we eerder: om 17.00 uur. Op sommige locaties is vervroegde opvang (vanaf 07:00 uur) of verlengde opvang (tot 19:00 uur) mogelijk. Kijk hiervoor op onze website: www.fortekinderopvang.nl/locaties.

Peuteropvang (POV)

We zijn binnen onze peuteropvang geopend van 08:30 tot 12:30 uur. Tijdens de officiële schoolvakanties en erkende nationale feestdagen is onze peuteropvang gesloten. Je kind komt minimaal twee – veelal gecombineerde – dagdelen van 4 uur. Je kunt je kind aanmelden vanaf 1 jaar en vanaf 2 jaar mag je kind naar de peuteropvang komen. Heeft je kind een VVE-indicatie? Dan mag je kind vanaf 2 jaar wel al naar de peuteropvang, maar de VVE-indicatie gaat pas in vanaf 2,5 jaar. Vanaf die leeftijd mag je kind dan twee extra dagdelen afnemen, gesubsidieerd door de gemeente (indien mogelijk).

Buitenschoolse opvang (BSO)

Bij Forte Kinderopvang kun je 52 weken per jaar terecht voor voorschoolse opvang, naschoolse opvang en opvang tijdens schoolvakanties. We zijn alleen gesloten op de erkende nationale feestdagen. Je kunt je kind aanmelden voor onze BSO vanaf 3 jaar.

Voorschoolse opvang

Op sommige locaties bieden we voorschoolse opvang. Deze start vanaf 07:30 uur tot aan het tijdstip dat de basisschool start. Op sommige locaties is ook voorschoolse opvang vanaf 07:00 uur mogelijk. Kijk hiervoor op onze website: www.fortekinderopvang.nl/locaties.

Naschoolse opvang

Onze naschoolse opvang start vanaf het moment dat de basisschool uit is tot 18:30 uur. De naschoolse opvang kun je afnemen inclusief of exclusief schoolvakanties. Ook kun je BSO alléén tijdens schoolvakanties afnemen. De volgende opties zijn mogelijk:

- 52-wekenovereenkomst

Opvang na schooltijd én in schoolvakanties, exclusief studiedagen van school. Een 52-wekenovereenkomst betekent 40 weken reguliere BSO en 12 weken vakantie BSO. Hierbij is de reguliere BSO-dag gelijk aan de vakantie BSO-dag. Studiedagen van school moeten extra aangevraagd worden via de Forte Ouderapp.

- 40-wekenovereenkomst

Opvang na schooltijd, exclusief schoolvakanties en studiedagen van school. Een 40-wekenovereenkomst betekent 40 weken reguliere BSO. Studiedagen van school moeten extra aangevraagd worden via de Forte Ouderapp.

- 12-wekenovereenkomst (vakantie BSO)

Opvang alleen tijdens schoolvakanties. Een vakantie BSO overeenkomst betekent 12 weken BSO alleen tijdens schoolvakanties. Hierbij neem je 1 of meerdere vaste opvangdagen voor schoolvakanties af. In vakanties is onze BSO geopend van 07.30 tot 18.30 uur (11 uur).

2. Onze visie op de ontwikkeling van je kind

Voor ons vormen (emotionele) veiligheid en geborgenheid de basis van waaruit je kind kan groeien en zichzelf kan ontwikkelen. Onze pedagogisch professionals kijken daarbij gericht naar de signalen en behoeften van jouw kind. Naast een veilige en welkome plek bieden, helpen wij je kind ook verder in zijn/haar ontwikkeling. Bij Forte zijn kinderen toekomstbouwers: zij zijn de leiders en veranderaars van de toekomst. Hierbij richten we ons op een duurzame wereld en leren de kinderen dat zij hier invloed op hebben. Dat vraagt om een groeimindset en veel nieuwsgierigheid. Zo laten we je kind een leven lang groeien en geven we hem/haar de beste basis voor de toekomst. [Lees hier alles over onze pedagogische visie.](#)

3. Plaatsing van je kind

Bij Forte plannen we ongeveer 6 maanden in de toekomst. We doen ons uiterste best om je kind een plekje te geven op de locatie van jouw voorkeur. We nemen contact met je op als we je kind een plek kunnen bieden (tip: zet ons e-mailadres klantenservice@fortekinderopvang.nl in je adresboek om geen bericht van ons te missen). Welke regels we toepassen bij het plaatsen van kinderen en hoe het werkt bij een wachtlijst lees je in ons [plaatsingsbeleid](#).

4. Wennen op kinderdagverblijf / BSO

De eerste dagen op het kinderdagverblijf staan in het teken van wennen. We vinden het heel belangrijk dat jouw kind zich prettig en emotioneel veilig voelt. We adviseren het volgende wenschema: eerste dag 10:00 tot 13:00 uur, tweede dag 10:00 tot 15:00 uur, derde dag 10:00 tot 17:00 uur. Het wenschema kan altijd worden afgestemd op de behoeften van je kind. Gedurende de wenperiode vragen we je flexibel te zijn, zodat je alle tijd hebt om je kind hierin goed te begeleiden. De wenperiode gaat in op de eerste dag van de overeenkomst. Tijdens de wenperiode zijn de opvangkosten onverkort verschuldigd. Lees meer over ons wenadvies voor een goede start op het kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang op onze website: www.fortekinderopvang.nl/wennen.

5. Afmelden en ruilen

Als je kind niet kan komen, horen we dat graag. Afmelden van je kind doe je eenvoudig via de Forte Ouderapp. Als je je kind op tijd afmeldt (vóór 9.00 uur op de dag vóór de absentiedag), kun je deze dag – mits je nog voldoende ruildagen hebt, er plek is op de groep én dit niet leidt tot de inzet van extra medewerkers - ruilen voor een andere opvangdag. De kans om een ruildag in te zetten, wordt vergroot als alle ouders hun kind(eren) ook tijdig afmelden. Heb je een flexibele overeenkomst, dan kun je geen opvangdagen ruilen. De exacte spelregels rondom het afmelden en ruilen vind je in de Forte Ouderapp.

6. Extra opvangdagen

Je kunt extra opvangdagen aanvragen. Hiervoor ontvang je een aanvullende factuur voor de gebruikelijke kosten van de betreffende opvangsoort. Extra opvang tegen betaling kan elke dag tot 09:00 uur 's ochtends van dezelfde dag worden aangevraagd. Een extra opvangdag waarvoor je een aanvullende factuur ontvangt, kan niet worden omgezet in een ruildag. Je bent pas zeker van de extra opvang, wanneer je van ons een bevestiging ontvangt.

7. Kosten en betaling

De opvanguren op jaarbasis vermeld in je overeenkomst worden in 12 gelijke termijnen gefactureerd. Je ontvangt op of rond de 20e van elke maand van ons een factuur met daarop de opvangkosten van de maand daaropvolgend. Kom je in de problemen? Laat het ons weten, dan denken we met je mee.

8. Gezondheid en veiligheid

Is je kind ziek? Laat hem of haar dan lekker thuis uitrusten. Denk er wel aan je kind af te melden in de Forte Ouderapp, anders gaan we ons zorgen maken! Bij een ongelukje of ziekte nemen we meteen contact met je op. Wij geven je kind alleen geneesmiddelen/zelfzorgmiddelen als dit op doktersvoorschrift is. Je vult op dat moment een aparte overeenkomst in.

9. Brengen en ophalen

Kinderen geven we alleen mee aan geregistreerde personen. We geven je kind ook niet mee aan een minderjarige (jonger dan 16 jaar). Dit geldt ook voor broers, zussen of andere familieleden. Zorg ervoor dat je op tijd bent voor het ophalen van je kind. Om de rust op de groep zoveel mogelijk te bewaren, vragen we je op het kinderdagverblijf je kind te brengen tussen openingstijd en 09.00 uur 's ochtends en te halen na 16.00 uur.

10. Voeding en warme maaltijden

Bij Forte maken we duurzame en gezonde keuzes en gaan we verspilling zo veel mogelijk tegen. In verband met allergieën eten we geen chocolade en noten. Voor de allerkleinsten die flesvoeding drinken, maken we gebruik van flesvoeding Nutrilon 1+2 / Hero Nutriscence 1+2. Wil je alles weten over wat je kind eet en drinkt bij ons? [Lees dan ons voedingsbeleid](#). Feestelijke momenten, zoals verjaardagen van de kinderen, vieren we feestelijk **zonder** traktaties. Zo zorgen we voor een gezonde, gelijke en inclusieve omgeving voor alle kinderen.

Op meerdere locaties wordt een gezonde warme maaltijd aangeboden tegen kostprijs. [Welke locaties dat zijn, lees je hier](#). Als je een warme maaltijd voor je kind afneemt, dan kun je deze niet pauzeren. Ook ontvang je geen restitutie als je kind bijvoorbeeld op vakantie is. Bij ruildagen doen wij onze uiterste best om de warme maaltijd te verstrekken, maar is geen garantie. Als de ruildag binnen dezelfde week plaatsvindt, is dit veelal wel mogelijk. Bij extra opvang is het niet mogelijk om een extra maaltijd te verstrekken. Wil je gebruik maken van een warme maaltijd of je hiervoor afmelden? Dit doe je in de Forte Ouderapp (kies onderin voor Ik --> Locatie --> klik vervolgens op jouw locatie en ga naar het kopje 'warme maaltijden').

11. Activiteiten en uitstapjes

Doe je kind vooral oude kleding / schoenen aan of kleding / schoenen die vies mogen worden. Want bij Forte gaan we graag met de kinderen op avontuur en zijn we veel buiten te vinden. Weer of geen weer. Bij uitstapjes gaan we zoveel mogelijk lopend, met bolderwagens of met de (elektrische) (bak)fiets. We hebben een ontzettend uitgebreid activiteitenprogramma, afgestemd op de leeftijd en belangstelling van je kind. Ook werken we het gehele jaar met leuke relevante thema's. Via de Forte Ouderapp en op locatie houden we je hiervan op de hoogte.

12. Forte studiedag

Op een Forte studiedag geven wij onze medewerkers tijd en ruimte om gezamenlijk als team te werken aan hun eigen ontwikkeling en verdere verdieping in de pedagogiek en ontwikkeling van het jonge kind. Een Forte studiedag vindt één keer per jaar plaats. De datum van een Forte studiedag wordt met de centrale en/of lokale oudercommissie afgestemd en laten we je uiterlijk 3 maanden van te voren weten.

De locatie is tijdens een Forte studiedag gesloten. Als de Forte studiedag plaatsvindt op een dag dat je opvang afneemt, krijg je een compensatiedag zonder einddatum tot je overeenkomst eindigt, waarbij rekening wordt gehouden met de voorwaarden van het ruilen van dagen.

13. Kerstavond en oudejaarsavond

Jaarlijks op 24 december en 31 december gelden er eerdere sluitingstijden. Op die dagen sluiten onze locaties om 17:00 uur in plaats van 18:30 uur.

14. Kinderen met extra zorg

Forte spant zich maximaal in om alle kinderen een fijne en veilige plek te bieden op onze opvang. Wanneer er zorgen zijn over de ontwikkeling van je kind of als blijkt dat er extra ondersteuning gewenst is, nemen we uiteraard altijd persoonlijk contact met je op om samen een oplossing te vinden. Als tijdens het plaatsingsgesprek of de plaatsingsperiode blijkt dat er een extra zorgbehoefte is voor jouw kind of het gedrag van jouw kind voor de opvanggroep buitenproportioneel belastend is, behouden wij ons het recht voor aan de overeenkomst extra bepalingen toe te voegen of de overeenkomst te ontbinden.

15. Einde van de overeenkomst

Wijzig je jouw overeenkomst of zeg je jouw overeenkomst met Forte Kinderopvang op en heb je op dat moment meer opvanguren gebruikt dan waar je volgens jouw overeenkomst recht op hebt? Dan worden deze uren achteraf in rekening gebracht. Dit kan het geval zijn bij al gebruikte, maar nog niet betaalde BSO-vakantiedagen, omdat wij het aantal opvanguren op jaarbasis delen door 12 gelijke termijnen.

Voorbeeld:

Je neemt 2 dagen BSO vakantieopvang af per week. Dit is 22 uur per week x 12 weken vakantie = 264 uur per jaar. Dit totaal aantal opvanguren delen we door 12 maanden = 22 uur per maand. Je ontvangt dus elke maand een factuur voor 22 uur BSO Vakantieopvang. Als je bijvoorbeeld in juli deze overeenkomst afsluit, vlak voor de start van zomervakantie, en deze per oktober weer beëindigt, dan heb je voor 3 maanden (66 uur) betaald. Maar in de praktijk heb je 132 uur opvang afgenomen (6 weken zomervakantie, 6 x 22 uur). In dit geval zou je bij opzegging per oktober een extra factuur ontvangen voor nog 66 niet betaalde maar wel afgenomen opvanguren.

Wijzig je jouw overeenkomst of zeg je deze op en heb je minder opvanguren gebruikt dan waar je volgens jouw overeenkomst recht op hebt? Dan vindt geen restitutie in geld of in opvang van deze opvanguren plaats. We hebben namelijk al rekening gehouden met de plaatsing van je kind en daarmee ook kosten gemaakt en medewerkers ingepland. In dat geval geldt de gebruikelijke opzegtermijn van 1 maand. De dagen dat je kind eerder in het jaar afwezig is geweest (en je deze tijdig hebt afgemeld), kun je in de resterende periode dat je overeenkomst nog loopt ruilen (mits je nog ruildagen hebt, er plek is op de groep en het niet leidt tot de inzet van extra medewerkers), volgens de spelregels van het afmelden en ruilen. Opzeggen van je overeenkomst doe je eenvoudig door een bericht te sturen naar klantenservice@fortekinderopvang.nl.

16. Annuleren van overeenkomst

Je kunt een overeenkomst binnen 14 dagen na ondertekening zonder opgave van redenen ontbinden. Na deze 14 dagen gelden annuleringsvoorwaarden en bijkomende kosten. Vanaf 3 maanden tot 1 maand voor de ingangsdatum van de overeenkomst bedragen de annuleringskosten 50 euro. Vanaf 1 maand voor de ingangsdatum van de overeenkomst zijn de annuleringskosten gelijk aan de kosten van 1 maand opvang, zoals opgenomen in de plaatsingsovereenkomst. Dit geldt ook bij een gedeeltelijke annulering van de overeenkomst. De verschuldigde annuleringskosten zijn dan gelijk aan 1 maand opvangkosten voor het gedeelte van de overeenkomst dat wordt geannuleerd.

17. Jouw mening, klachten of zorgen

We vragen je op verschillende momenten (na de kennismaking, na de wenperiode, jaarlijks en bij beëindiging) via de Verbetermeter naar jouw mening. Heb je een klacht of iets waar je het over wilt hebben? Laat het ons weten! We staan open voor gesprekken en we zoeken samen naar een oplossing. Ook kun je terecht bij de oudercommissie van jouw locatie/regio. Deze vind je in de Forte Ouderapp (ik, locatie, jouw locatie, jouw oudercommissie). Komen we er samen niet uit? Dan kun je een interne klacht indienen. Hoe dit werkt, lees je in onze [klachtenregeling](#).

18. Privacy

Je persoonlijke gegevens zijn bij ons veilig. We gebruiken ze alleen voor de opvang en gaan vertrouwelijk met deze informatie om. Ook brengen we je kind nooit herkenbaar in beeld in onze externe communicatie. Wil je precies weten hoe of wat? Je leest het in onze [privacy statement](#) en beeldbeleid (via Forte Ouderapp).

19. Wijzigingen

Dit huishoudelijk reglement kan gewijzigd worden als daar aanleiding toe is. We houden je daar natuurlijk van op de hoogte!