

HANDBOEK OUDERPORTAAL

Versie medewerker vestiging

Inhoud

Hoofdstuk 1 Wat te doen in de volgende situaties.....	4
1.1 Ouderportaal / Konnect werkt niet.....	4
1.2 Wifi werkt niet	4
1.3 Evacuatie vestiging	4
1.4 GGD is geweest en ik moet een lijst uitprinten	5
1.5 Ik heb een probleem, voorstel of suggestie, bij wie moet ik zijn?	6
Hoofdstuk 2 Wachtwoorden en inloggen.....	7
2.1 Hoe ontvangen ouders een wachtwoord?.....	7
2.2 Hoe lang van te voren ontvangen ouders hun inloggegevens?	7
2.3 Een ouder kan niet inloggen, waar kan dit aan liggen?	7
2.4 Een ouder ondervindt problemen met de app	7
2.5 Een ouder wil geen e-mails of notificaties ontvangen	8
2.6 Is het mogelijk om voor ouders verscheidene accounts aan te maken?	8
2.7 Hoe lang kunnen ouders nog inloggen na beëindiging van de plaatsing?.....	8
2.8 Ouders kunnen niet meer inloggen maar willen nog wel het dagboek downloaden.....	8
2.9 Inloggen als ouder.....	8
Hoofdstuk 3. Aanwezigheidslijst.....	9
3.1 De aanwezigheidslijst klopt niet, er ontbreekt een kind.....	9
3.2 De aanwezigheidslijst klopt niet, er staat een kind te veel in	9
3.3 Hoe voeg ik een wenkind toe?	9
3.4 Hoe voeg ik een CompaNanny Thuis-kind toe?	9
3.5 Hoe verplaats ik een kind?.....	9
3.6 Waar voer ik de sluitingsdagen van CompaNanny in?	9
3.7 Hoe snel wordt de aanwezigheidslijst bijgewerkt?	9
Hoofdstuk 4 Boekingsfunctie	10
4.1 <i>Extra dag</i>	10
4.1.1. Hoe vraag ik een extra dag aan voor ouder?	10
4.1.2 Hoe vraagt ouder een extra dag aan?	10
4.1.3 Hoe lang van te voren mag ik een extra dag goedkeuren?	10
4.1.4 Welke groepen zien ouders als zij een extra dag aanvragen?	10
4.1.5 Kan ik een aanvraag goedkeuren op een andere groep?	10
4.1.6 Ouder heeft een goedgekeurde extra dag niet meer nodig, wat doe ik hier mee?	10

4.2 <i>Ruildag</i>	11
4.2.1 Hoe werkt het aanvragen van een ruildag?.....	11
4.2.2 De afwezige dag is te laat afgemeld, hoe kan ik toch een ruildag aanvragen?	11
4.2.3 De aanvraag is afgekeurd mag een ouder nog een aanvraag doen?	11
4.2.4 Een extra dag had een ruildag moeten zijn, hoe pas ik dit aan?.....	11
4.2.5 Ouders hebben een verkeerde ruildag ingediend, hoe los je dat op?.....	11
4.2.6 Kan ik een ruilaanvraag goedkeuren op een andere groep?.....	12
4.3 <i>Afwezig melden</i>	12
4.3.1 Hoe kan ik een kind afmelden?	12
4.3.2 Hoe kan een ouder een kind afmelden?	12
4.3.3 Een kind wat afgemeld was komt toch, wat moet ik doen?	12
4.3.4 Waar vindt een ouder een overzicht van de afwezige dagen?	12
4.4 Hoe werkt de verlengde opvang?.....	12
4.5 Welke tegoeden zijn er?	12
4.6 Waar vindt een ouder overzicht van de tegoeden?	13
4.7 Hoe wordt een sluitingsdag van CompaNanny gecompenseerd?	13
Hoofdstuk 5 Fotoboek	14
5.1 Hoe voorkom ik dat een kind dat niet op de foto mag toch op een foto staat?.....	14
5.2 Wat is het beleid voor het delen van foto's?.....	14
5.3 Waarom zie ik een kind dat naar een andere groep is gegaan bij het markeren van de foto's?.....	14
5.4 Hoe wijzig ik de profielfoto van een kind?	14
5.5 Hoe lang blijven foto's zichtbaar?.....	14
5.6 Moet ik foto's verwijderen uit Het Ouderportaal?.....	14
5.7 Moet ik foto's na uploaden verwijderen van de IPad?.....	14
5.8 Kan een ouder de foto's downloaden?	14
5.9 Kan een ouder na beëindiging van de plaatsing nog foto's downloaden?.....	15
5.10 Een ouder kan niet meer inloggen, kan ik de foto's nog downloaden?	15
Hoofdstuk 6 Groepslogboek.....	16
6.1 Zien ouders de interne meldingen?	16
6.2 Kan een intern bericht worden verwijderd?	16
6.3 Hoe stuur ik een bericht aan een ouder of groep ouders?	16
6.4 Kan een bericht aan of van ouders worden verwijderd of gewijzigd?.....	16
6.5 Kan een bericht aan ouders worden klaargezet voor verzending?	16
6.6 Kan ik de naam onder een bericht toevoegen?	16
Hoofdstuk 7 Dagboek en Dagritme.....	17
7.1 Kan een ouder het dagboek downloaden?.....	17
7.2 Kan een ouder het dagboek nog downloaden als er geen actieve plaatsing is?.....	17

Hoofdstuk 8 Belangrijke kindgegevens.....	17
8.1 Waar voer ik de kindgegevens in?.....	17
8.2 Waar voer ik het noodnummer in?	17
8.3 Wat is een kindkenmerk?	17
Hoofdstuk 9 Goedkeuren aanvragen	18
9.1 Waar moet ik op letten bij het goedkeuren van een aanvraag?	18
Hoofdstuk 10 BSO.....	18
10.1 De aanwezigheidslijst klopt niet, er ontbreekt een kind	18
10.2 Waar voer ik de schoolvakanties in?.....	18
10.3 Waar voer ik de schoolsluitingsdagen/studiedagen in?.....	18
10.4 Waar voer ik de sluitingsdagen van CompaNanny in?.....	18
10.5 Hoe ontvangt een ouder de 50 uur strippenkaart?	18
10.6 Hoe boek ik tegoed af voor een ouder?.....	19
10.7 Mogen ouders alle opvangdagen met elkaar ruilen?	19
10.8 Waarom zijn kinderen niet automatisch zichtbaar op studiedagen van school?.....	19
10.9 Hoe wordt een sluitingsdag van CompaNanny gecompenseerd?.....	19
10.10 Hoe draai ik een ophaallijst uit?	19
Hoofdstuk 11 Flexibele opvang	20
11.1 Hoe ontvangt een ouder het maandelijks Flextegoed?	20
11.2 Hoe lang is het Flextegoed geldig?	20
11.3 Wanneer is de deadline voor het aanvragen van dagen voor MAAND-flexers?.....	20
11.4 Wanneer is de deadline voor het aanvragen van dagen voor WEEK-flexers?.....	20
11.5 Hoe werkt het automatisch goedkeuren voor maandflex?	20
Hoofdstuk 12 PSZ.....	20
12.1 Wat moet ik doen als de PSZ gesloten i.v.m. BSO?	20
Hoofdstuk 13 Nieuwsbrieven & Nieuws.....	21
13.1 Hoe werkt het uploaden van nieuwsbrieven?.....	21
13.2 Op welke wijze ontvangen ouders de nieuwsbrief?	21
13.3 Kan ik een nieuwsbrief alvast maken en later versturen?	21
13.4 Kan ik de nieuwsbrief verwijderen?	21
13.5 Hoe werkt het plaatsen van Nieuws?.....	21

Hoofdstuk 1 Wat te doen in de volgende situaties

1.1 Ouderportaal / Konnect werkt niet

→ controleer of dit op alle iPads is en op kantoor (www.compananny.ouderportaal.nl).

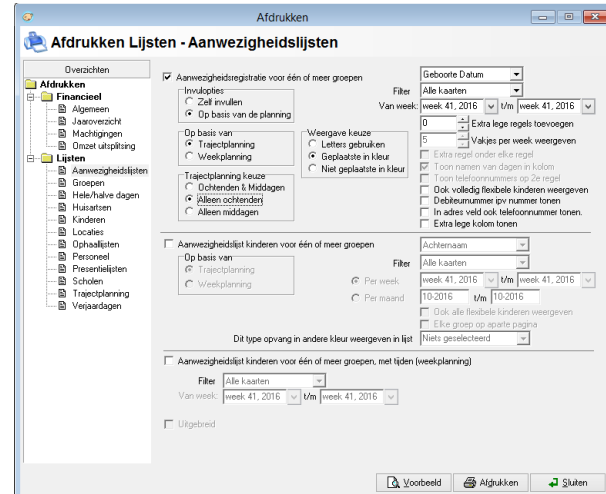
→ bel je accountmanager om te vragen of er al een melding is gedaan.

Als The Nanny wel werkt draai je de aanwezigheidslijst uit The Nanny zoals voorheen en vink daar handmatig de aanwezige kinderen op aan. Je vindt op deze lijst in principe ook de telefoonnummers van de ouders, mits goed ingevoerd.

Uitleg: Bestand → Afdrukken → Aanwezighedslijst → kies hier de opties die je wilt.

Zorg dat je dit een keer geoefend hebt als je dit voor het eerst ziet.

Als the Nanny niet werkt bel je naar Customer Care om daar te informeren of the Nanny daar wel werkt. Je accountmanager kan de aanwezigheidslijst eventueel doormailen.



➡ *In het uiterste geval kun je altijd pen en papier pakken om de namen van de kinderen te noteren en hun laatste drinkmoment noteren*

1.2 Wifi werkt niet

→ controleer of dit op alle iPads is. Zo ja, laat de keyuser bellen met huisvesting

Tijdelijke oplossing: 4G-tablet aanzetten om aanwezigheidslijsten te kunnen zien en bijwerken.

➡ *In het uiterste geval kun je altijd pen en papier pakken om de namen van de kinderen te noteren en hun laatste drinkmoment noteren*

1.3 Evacuatie vestiging

In geval van evacuatie moet de felgekleurde evacuatie iPad mee. Deze heeft een 4G-kaart waardoor hij ook buiten bereik van de wifi werkt.

Je kunt twee dingen doen;

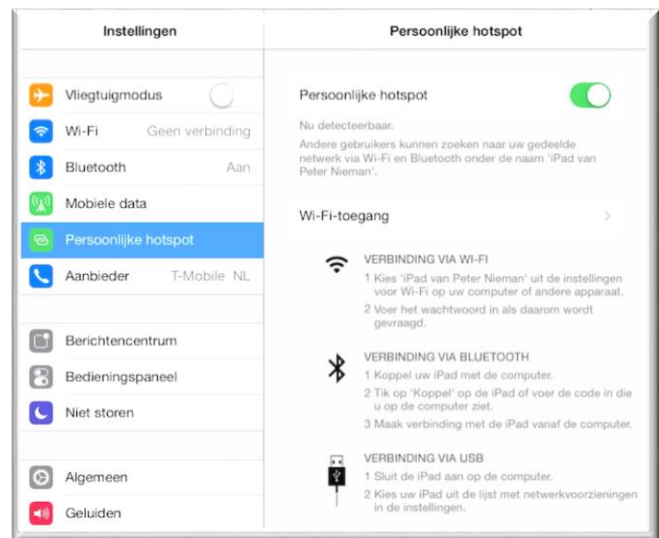
→ De Ipad als hotspot gebruiken zodat alle andere Ipads erop kunnen werken. Zie hieronder voor uitleg

→ Op deze Ipad alle groepen aanklikken, de andere Ipads heb je dan niet meer nodig.

→ Keyuser: zorg dat je BHV-ers op de hoogte zijn van de procedure en dit hebben getest!

Uitleg:

1. Zorg dat Wi-Fi op je iPhone is ingeschakeld, ook als er geen draadloos netwerk is.
2. Ga naar Instellingen > Mobiel netwerk.
3. Blader naar beneden en tik op Persoonlijke hotspot.
4. Zet de schakelaar bij Persoonlijke hotspot op groen.



1.4 GGD is geweest en ik moet een lijst uitprinten

In Het Ouderportaal kun je 2 soorten rapportages uitdraaien.

- 1) Aanwezigheidslijst
- 2) Planning

Via de button Exporteren onder Acties maak je een keuze welk type rapport je wilt.



Datum: maximaal een maand per export

Sorteren: voornaam of achternaam

Eventueel kun je kindnotities en school aanvinken

Vervolgens druk je op



Hierna wordt er een Excel document geopend met een tabblad per groep.

Aanwezigheidslijst exporteren

Type rapport	Aanwezigheid
Vestiging	Compagny Voorburg KDV
Datum vanaf	01-03-2017
Datum tot	29-03-2017
Sorteer volgorde	Voornaam
Debiteurnummer tonen?	☒ Ja
Kindnotities tonen?	☐ Ja
School tonen?	☐ Ja
Alleen aanwezige kinderen	☐ Ja
Annuleren Exporteer	

Hieronder een voorbeeld welke informatie je te zien krijgt.

Aanwezigheid → haal & brengtijden

CompaNanny Voorburg KDV - Babygroep 1								
Kind	Geboortedatum	Debiteur	01-03-2017		02-03-2017		03-03-2017	
Adam Kenkel	27-04-2015	130537						
Ava Bergmans	30-06-2016	130223	07:56	17:50				
Axel Smedinga	09-04-2015	130033					09:14	18:30
Benjamin Raaijmakers	14-06-2016	130927						
Cas van der Stad	27-07-2016	130798			10:14	15:30	09:14	17:49
Cato Jansen-Reichert	29-11-2015	130786			07:48	17:06	07:59	17:49
Elin Dikker Hupkes	09-08-2016	130464	09:01	17:50			09:29	18:20
Elin Scholte	11-06-2015	130510	09:01	17:29			09:14	17:21
Emma Kosterink	29-07-2016	130715	09:00	18:24	09:30	18:00		
Felix Meertens	31-07-2015	130748			09:05	17:33		

Planning → volgens planning (P), extra dag (E), afwezig (A), ruildag (R) en optie (O)

CompaNanny Voorburg KDV - Babygroep 1									
Kind	Geboortedatum	29-03-2017			30-03-2017			31-03-2017	
Ava Bergmans	30-06-2016	07:30	18:30	P					
Axel Smedinga	09-04-2015							07:30	18:30 P
Benjamin Raaijmakers	14-06-2016				07:30	18:30	P		
Cas van der Stad	27-07-2016				07:30	18:30	P	07:30	18:30 P
Cato Jansen-Reichert	29-11-2015				07:30	18:30	P	07:30	18:30 P
Elin Dikker Hupkes	09-08-2016	07:30	18:30	P	07:30	18:30	P		
Elin Scholte	11-06-2015	07:30	18:30	P					
Emma Kosterink	29-07-2016	07:30	18:30	P	07:30	18:30	P		
Felix Meertens	31-07-2015				07:30	18:30	P		

1.5 Ik heb een probleem, voorstel of suggestie, bij wie moet ik zijn?

Je eerste aanspreekpunt is altijd de keyuser op je vestiging. Dit is vaak de vestigingsmanager of adjunct. Kom je er samen niet uit mail of bel dan je accountmanager. Zij kan je verder helpen of contact opnemen met de beheerder of de leverancier. Als je een mail stuurt zorg dan dat je zoveel mogelijk informatie meestuurt of bijvoorbeeld een screenshot. Deze e-mail kun je sturen naar konnnect@compananny.nl.

Hoofdstuk 2 Wachtwoorden en inloggen

2.1 Hoe ontvangen ouders een wachtwoord?

Automatisch op het e-mailadres zoals bekend in the Nanny onder Ouder 1 en Ouder 2. De afzender is Konnect en niet CompaNanny. Mail kan in de spam van ouder terecht komen. De email wordt 4 weken voor de startdatum van het contract automatisch verstuurd.

2.2 Hoe lang van te voren ontvangen ouders hun inloggegevens?

4 weken voor de startdatum van het contract, automatisch uit het systeem naar het e-mailadres zoals vermeld in the Nanny. De afzender is Konnect en niet CompaNanny. Mail kan in de spam van ouder terecht komen.

2.3 Een ouder kan niet inloggen, waar kan dit aan liggen?

1. Kloppen de gegevens van de ouder? Via 'Beheer → Kinderen en plaatsingen' kun je controleren of de ouder kan inloggen. Via Acties → Details kom je bij de gegevens. Op het tabblad *Ouders* zie je de status van Ouder 1 en Ouder 2. Bij het kopje *Toegang*? Staat of ouder kan inloggen. Hier staat ook het e-mail adres van de ouder zoals bekend in the Nanny. Controleer of dit e-mailadres klopt.
2. Controleer of het mailadres van de ouder goed in the Nanny staat en of het e-mailadres ook maar één keer in the Nanny voorkomt. Een e-mailadres moet uniek zijn en kan maar aan één account gekoppeld worden. Staan er meerdere accounts in verschillende administraties met het e-mailadres, dan moet je één e-mailadres aanpassen naar een ander mailadres. Vraag hierbij hulp aan je accountmanager.
3. Heeft de ouder de juiste URL (www.compananny.ouderportaal.nl) of app uit the appstore?
4. Indien de genoemde punten kloppen, kan het voorkomen dat de ouder het verkeerde wachtwoord gebruikt. Via 'wachtwoord vergeten' op het inlogscherf (website, niet in de app) kan de ouder een nieuw wachtwoord opvragen.

2.4 Een ouder ondervindt problemen met de app

In dit geval wordt er geadviseerd om de app te verwijderen en opnieuw te installeren. Het kan zijn dat de ouder nog werkt met een verouderde versie van de app. Daarnaast kan er geadviseerd worden om het besturingssysteem van het apparaat, waar de app op draait, te updaten. Mocht het probleem zich hierna nog steeds voordoen, dan kun je via de keyuser en beheerder contact laten opnemen met de helpdesk van onze leverancier. Belangrijk hierbij is dat de gebruikersnaam, wachtwoord en type telefoon van de ouder meegestuurd wordt zodat de situatie kan worden gereproduceerd.

2.5 Een ouder wil geen e-mails of notificaties ontvangen

Een ouder kan de notificaties zelf aanpassen in de web versie van het portaal onder *Mijn gegevens*.

Ook kan dit door een medewerker met de juiste rechten worden aangepast onder '*Beheer kinderen en plaatsingen*'. Bij de gegevens van een kind en onder het tweede tabblad 'ouders' kun je de e-mail notificaties aanpassen. Je kunt hier aangeven dat een ouder geen e-mail wil ontvangen. De ouder zal dan geen e-mails ontvangen met foto's of het schriftje.

→ Wel ontvangt ouder altijd de mail met de nieuwsbrief. Dit is de enige manier om een ouder te bereiken met belangrijk nieuws als alle notificaties uitstaan. De ouder zal ook de facturen ontvangen omdat deze uit the Nanny komen.

2.6 Is het mogelijk om voor ouders verscheidene accounts aan te maken?

Ja, mits beide ouders een verschillend e-mail adres hebben. Beide ouders kunnen dan inloggen met hun eigen account. Ook zullen beiden de e-mails ontvangen op het eigen e-mail adres. Let op: ieder account moet een uniek e-mailadres hebben.

2.7 Hoe lang kunnen ouders nog inloggen na beëindiging van de plaatsing?

Ouders kunnen tot twee maanden na einde plaatsing nog inloggen.

De eerste twee weken kunnen ouders zelf nog in het dagboek schrijven en foto's toevoegen en ontvangen ze nog berichten van de groep.

De laatste zes weken kunnen ouders het dagboek en foto's downloaden. Zij kunnen dan geen wijzigingen meer aanbrengen.

2.8 Ouders kunnen niet meer inloggen maar willen nog wel het dagboek downloaden.

Twee maanden na de einddatum van het contract kunnen ouders niet meer inloggen. Als medewerker kun je te allen tijde bij het dagboek en de foto's.

Dagboek

Ga naar 'Beheer kinderen en plaatsingen' vink 'uitgeschreven kinderen' aan en selecteer het desbetreffende kind. Onder het tabblad 'Dagboek' kun je als medewerker het dagboek downloaden en eventueel printen voor de ouder.

Foto's

Via 'Fotoboek' kunnen de foto's één voor één gedownload worden. Via de knop 'Zoeken' kan op de naam van het kindje gezocht worden, alle foto's van het kindje verschijnen dan en kunnen gedownload worden. Houd er rekening mee dat de resolutie laag is.

2.9 Inloggen als ouder

Als keyuser kun je ook inloggen als ouder om te zien wat ouders te zien krijgen als zij inloggen op het webportaal. Hiervoor ga je naar Beheer en kies voor Inloggen als ouder.

Hoofdstuk 3. Aanwezigheidslijst

De aanwezigheidslijst moet iedere dag voor 09.30 uur kloppend zijn. Kinderen die nog niet aangemeld zijn moeten worden nagebeld. Opties voor extra dagen of ruildagen moeten akkoord gegeven of afgekeurd worden.

3.1 De aanwezigheidslijst klopt niet, er ontbreekt een kind

Controleer of de planning in the Nanny klopt. Je kunt dit altijd vragen aan het vestigingsmanagement of de accountmanager. Wees zo specifiek mogelijk.

3.2 De aanwezigheidslijst klopt niet, er staat een kind te veel in

Controleer of de planning in the Nanny klopt. Je kunt dit altijd vragen aan het vestigingsmanagement of de accountmanager. Wees zo specifiek mogelijk.

3.3 Hoe voeg ik een wenkind toe?

Via de button 'Kind toevoegen' kun je een extra kind, wenkind of gastkind toevoegen aan de aanwezigheidslijst. Bij een wenkind kun je zelf de tijd aanpassen.

Wenkind toevoegen

3.4 Hoe voeg ik een CompaNanny Thuis-kind toe?

Als het kind op de vestiging geplaatst is kun je een extra dag toevoegen en bij het goedkeuren voor niet-factureren kiezen.

Als het kind geen plaatsing/contract op de vestiging heeft kies je voor de functionaliteit Gastkind via de button 'Kind toevoegen'.

Gastkind toevoegen

3.5 Hoe verplaats ik een kind?

Via de button 'Kinderen verplaatsen' verplaats je één of meerdere kinderen tegelijk.

3.6 Waar voer ik de sluitingsdagen van CompaNanny in?

Er zijn 2 soorten sluitingsdagen:

Officiële feestdagen; zoals Pasen en Kerst. Ouder ontvangt hiervoor geen compensatie (tegoed). Deze dagen worden jaarlijks ingevoerd door de beheerder bij Applicatiebeheer → Kalenders zodat het voor medewerkers en ouders zichtbaar is dat CN gesloten is.

2 studiedagen per jaar; 1 in het voorjaar en 1 in het najaar. De eerste is altijd Goede Vrijdag. Ouder ontvangt hiervoor een tegoed wat 6 maanden geldig is. De vestigingsmanager/adjunct geeft dit ruim op tijd door aan de Beheerder i.v.m. de verruimde termijn van 3 maanden voor en na de sluitingsdag.

3.7 Hoe snel wordt de aanwezigheidslijst bijgewerkt?

De aanwezigheidslijst wordt iedere nacht bijgewerkt. Je kunt het updaten ook handmatig doen via de button 'Planning verversen'.

Planning verversen

Hoofdstuk 4 Boekingsfunctie

4.1 Extra dag

Dag aanvragen

4.1.1. Hoe vraag ik een extra dag aan voor ouder?

Het heeft de sterke voorkeur om ouders altijd zelf hun aanvragen te laten doen. Als je hen wilt helpen kun je dat doen via de button 'Dag aanvragen'.

4.1.2 Hoe vraagt ouder een extra dag aan?

Een ouder kan zowel via de app of via het webportaal een dag aanvragen. Via het webportaal kan hij/zij meerdere dagen tegelijk aanvragen of voor meerdere kinderen tegelijk.

4.1.3 Hoe lang van te voren mag ik een extra dag goedkeuren?

Een extra dag of ruildag mag nooit eerder dan 14 dagen voor de aangevraagde dag worden goedgekeurd in verband met de mogelijkheid op snelle starters.

4.1.4 Welke groepen zien ouders als zij een extra dag aanvragen?

Ouders kunnen alleen opvang aanvragen op hun eigen groep. Indien je de aanvraag op een andere groep wilt goedkeuren kun je dit bij 'Goedkeuren aanvragen' doen.

Bij het goedkeuren van een ouder moet je altijd via het systeem om toestemming vragen van de ouder.

4.1.5 Kan ik een aanvraag goedkeuren op een andere groep?

Ja, je hebt bij het beoordelen van de aanvraag de mogelijkheid om van groep te wisselen. Vraag bij het goedkeuren altijd om toestemming van de ouder. Dit doe je door de optie: 'Ter goedkeuring aanbieden aan ouder' te kiezen. Dit is verplicht voor de GGD!

Aanvraag verwerken ▼

Goedkeuren
Ter goedkeuring aanbieden aan ouder
Op wachtlijst
Afkeuren
Verwijderen

4.1.6 Ouder heeft een goedgekeurde extra dag niet meer nodig, wat doe ik hier mee?

In de eerste plaats is het de verantwoordelijkheid van ouder om de extra dag voor het goedkeuren te verwijderen/annuleren wanneer deze niet meer nodig is. Als de extra dag al is goedgekeurd, moeten ouders hier ook voor betalen. Ze kunnen de dag eventueel wel afmelden en ruilen. Wel binnen de termijn van 1 maand.

4.2 Ruildag

Ruildag

4.2.1 Hoe werkt het aanvragen van een ruildag?

Het heeft de sterke voorkeur om een ouder eerst de afwezige dag te laten doorgeven en daarna de ruilaanvraag te doen. Zo behoudt de ouder bij afkeuring van de aangevraagde dag het recht om een tweede aanvraag te doen.

Als ouder alleen niet wil komen als de aangevraagde dag wordt goedgekeurd dan kan hij/zij de ruilaanvraag in 1x doen. Vertel ouders dat je pas vanaf 14 dagen van te voren uitsluitel kunt geven en niet eerder.

4.2.2 De afwezige dag is te laat afgemeld, hoe kan ik toch een ruildag aanvragen?

Aan het beleid is niets veranderd sinds de ingebruikname van het Ouderportaal. In dit soort gevallen kun je toestemming vragen aan het vestigingsmanagement. Zij kan een uitzondering maken of contact leggen met de accountmanager.

4.2.3 De aanvraag is afgekeurd mag een ouder nog een aanvraag doen?

Aan het ruilbeleid is met de ingebruikname van het Ouderportaal niets gewijzigd. Een ouder mag nog steeds 2 pogingen doen een afwezige dag te ruilen. Hier is overigens geen systeemcontrole op en moet je zelf bijhouden.

4.2.4 Een extra dag had een ruildag moeten zijn, hoe pas ik dit aan?

Indien de gewenste dag op de verkeerde manier aangevraagd is door ouder kun je controleren bij Mijn Groep → Goedkeuren aanvragen of ouder inderdaad recht heeft op een ruildag. De afwezige dag moet dan voor 16.00 uur de dag ervoor afgemeld zijn. Indien je ouder tegemoet wilt komen dan zijn er twee opties:

1. Als de aanvraag in de toekomst ligt kun je de aanvraag voor de extra dag nog verwijderen en de ouder de ruildag opnieuw laten aanvragen.
2. Indien bovenstaande niet lukt of de aanvraag ligt in het verleden neem dan contact op met je accountmanager.

4.2.5 Ouders hebben een verkeerde ruildag ingediend, hoe los je dat op?

Als de ruildag nog niet is goedgekeurd kunnen ouders de aanvraag nog intrekken en opnieuw juist indienen via het Ouderportaal. Laat ouders dit zelf doen zodat ze leren werken met het Ouderportaal.

Als de ruildag wel is goedgekeurd kunnen ouders de betreffende geruilde dag in de toekomst weer afmelden en een nieuwe aanvraag doen. Of de medewerker kan de ruildag verwijderen. De nieuwe aanvraag moet nog steeds binnen de oorspronkelijke ruiltermijn van 1 maand vallen.

4.2.6 Kan ik een ruilaanvraag goedkeuren op een andere groep?

Ja, je hebt bij het beoordelen van de aanvraag de mogelijkheid om van groep te wisselen. Vraag bij het goedkeuren altijd om toestemming van de ouder. Dit doe je door de optie: 'Ter goedkeuring aanbieden aan ouder' te kiezen. Dit is verplicht voor de GGD!

Aanvraag verwerken ▼

Goedkeuren

Ter goedkeuring aanbieden aan ouder

Op wachtlijst

Afkeuren

Verwijderen

Afwezigheid

4.3 Afwezig melden

4.3.1 Hoe kan ik een kind afmelden?

Het heeft de sterke voorkeur om ouders zoveel mogelijk zelf te laten doen in het Ouderportaal. Als je hen wilt helpen kun je via de button 'Afwezigheid' een kind afmelden. Zorg dat je aanwezigheidslijst om 09.30 uur altijd bijgewerkt is en alle opties zijn verwerkt.

4.3.2 Hoe kan een ouder een kind afmelden?

Ouders kunnen via de app of via het webportaal heel makkelijk hun kind afmelden via de button 'Afwezigheid'. Indien zij dit doen voor 16.00 uur de dag ervoor komen zijn in aanmerking voor een ruildag.

4.3.3 Een kind wat afgemeld was komt toch, wat moet ik doen?

Ouders kunnen tot 14 dagen van te voren hun aanvraag of afwezigheid intrekken. Daarna moeten ze contact opnemen met de groep. Als er plaats is kun je de afwezigheid in de lijst verwijderen. Druk hiervoor op de doorgestreepte tijd. Als het niet lukt vraag dan je keyuser of accountmanager.

Leg ook altijd uit aan ouders dat we andere kinderen inplannen op lege plekjes die ontstaan door afmeldingen. Zo maken we andere ouders blij met ruildagen en extra dagen.

4.3.4 Waar vindt een ouder een overzicht van de afwezige dagen?

In zowel de app als de webversie staat onder 'Afwezigheid' een duidelijk overzicht welke dagen een kind niet aanwezig is geweest. Ouder kan deze informatie gebruiken om een ruildag aan te vragen. Let op: de afwezige dagen leiden NOOIT tot een tegoed. Ruildagen zijn een service en geen recht.

4.4 Hoe werkt de verlengde opvang?

Als een kind na 18.30 uur wordt afgemeld in de aanwezigheidslijst volgt er een melding dat de opgegeven tijd buiten de geplande aanwezigheid valt. De extra te factureren tijd wordt in kwartieren weergegeven. Wees je er van bewust dat ouder automatisch een factuur ontvangt voor deze extra opvang. Als een ouder al voor 18.30 uur op de groep aanwezig was kun je de tijd handmatig aanpassen en krijgt de ouder geen factuur.

4.5 Welke tegoeden zijn er?

Flextegoed, compensatietegoed en strippenkaarttegoed. Ouders krijgen GEEN tegoed voor afwezige dagen. Vermijd ook de term 'tegoed' als je praat over ruilen.

4.6 Waar vindt een ouder overzicht van de tegoeden?

In de webversie vind hij/zij onder Mijn gegevens je een overzicht van het tegoed. Ook zijn hier de aanvragen (met status) en afwezige dagen te vinden.

4.7 Hoe wordt een sluitingsdag van CompaNanny gecompenseerd?

Ouders die opvang afnemen op een sluitingsdag van CompaNanny (max. 2 per jaar) krijgen een tegoed gelijk aan het aantal uren wat zij op die dag afnemen. Dit wordt automatisch aangemaakt zodra de sluitingsdag wordt ingevoerd door de Beheerder op verzoek van de vestigingsmanager of adjunct. Dit tegoed is 6 maanden geldig (3 maanden voor en 3 maanden na de sluitingsdag). Ouders kunnen het tegoed gebruiken door een extra dag aan te vragen en te betalen met het tegoed. De dag kan dus niet via de functionaliteit Ruildag worden geruild.

Hoofdstuk 5 Fotoboek

5.1 Hoe voorkom ik dat een kind dat niet op de foto mag toch op een foto staat?

Via de kindkaart kan je de toestemming 'Mag op de foto in het ouderportaal' aanpassen. Standaard staat dit ingesteld op Ja. Wanneer je kiest voor 'Geen toestemming', kun je dit kind niet meer markeren op een foto.

→ Als je afwijkt van dit systeem, bijvoorbeeld bij Bekende Nederlanders, zorg er dan voor dat dit duidelijk in de kindnotities staat en alle medewerkers op de hoogte zijn.

5.2 Wat is het beleid voor het delen van foto's?

Op elke foto die gepubliceerd wordt moeten alle kinderen individueel gemarkeerd worden. Je mag nooit een groepsfoto delen naar alle ouders van de groep. Zie hiervoor ook het communicatiebeleid.

5.3 Waarom zie ik een kind dat naar een andere groep is gegaan bij het markeren van de foto's?

Het Ouderportaal toont de gegevens van het kind 4 weken voor de plaatsing en 2 weken na einde plaatsing.

5.4 Hoe wijzig ik de profielfoto van een kind?

Via 'Beheer kinderen en plaatsingen' kan de profielfoto worden gewijzigd.

Ook kun je naar het fotoalbum van een kind gaan. Wanneer er een staande foto -waarop alleen dit kind gemarkeerd is- tussen staat, dan is deze foto in te stellen als profielfoto. Wanneer je linksonder de foto op de button 'Wijzigen' drukt, verschijnt in dat geval de optie 'instellen als profielfoto'.

5.5 Hoe lang blijven foto's zichtbaar?

Eén jaar na beëindiging van de plaatsing worden foto's verwijderd.

5.6 Moet ik foto's verwijderen uit Het Ouderportaal?

Er is genoeg schrijfruimte dus dit is niet nodig. Wanneer je foto's of albums verwijdert, kunnen deze niet meer worden teruggehaald.

5.7 Moet ik foto's na uploaden verwijderen van de iPad?

Ja, foto's die geüpload zijn in Het Ouderportaal kun je zonder gevolgen verwijderen. Foto's die je niet gebruikt moeten sowieso worden verwijderd.

5.8 Kan een ouder de foto's downloaden?

Ja, een ouder kan de foto's downloaden via de webversie. Als ze meerdere foto's downloaden krijgen ze een mail toegestuurd met een link.

5.9 Kan een ouder na beëindiging van de plaatsing nog foto's downloaden?

Tot 2 maanden na plaatsing kan een ouder nog inloggen in het ouderportaal om foto's of het dagboek te downloaden.

5.10 Een ouder kan niet meer inloggen, kan ik de foto's nog downloaden?

Als een ouder vergeten is om foto's te downloaden kun je als medewerker foto's voor hem/haar downloaden en versturen. Dit kan via de zoekfunctie in het fotoboek of via Beheer kinderen en plaatsingen. Zie ook 2.8.

Hoofdstuk 6 Groepslogboek

6.1 Zien ouders de interne meldingen?

Nee, een interne melding wordt niet gedeeld met ouders. Bij het schrijven van het dagboek kan er wel voor gekozen worden om een eerder gemaakte interne notitie over te nemen. Voorwaarde is dan wel dat de notitie aan een kind gekoppeld is.

6.2 Kan een intern bericht worden verwijderd?

Ja, deze berichten kunnen worden verwijderd door op het prullenbakje te klikken achter het bericht. Ook kun je deze berichten wijzigen door op het pennetje te klikken.

6.3 Hoe stuur ik een bericht aan een ouder of groep ouders?

Er zijn 3 opties om een bericht te sturen aan ouders;

Bericht aan groep	Hiermee stuur je een bericht aan alle ouders in een groep. Je kunt hier een bijlage toevoegen
Bericht aan ouder	Hiermee stuur je een bericht aan een individuele ouders. Dit kan aan een van beide ouders of allebei. Ook hier kun je een bijlage toevoegen.
Bericht aan ouders	Hiermee stuur je een bericht aan een te selecteren groep ouders met geplaatste kinderen in een periode op een te selecteren dag. Je kunt hier een bijlage aan toevoegen en het bericht klaarzetten voor latere verzending. (zie 6.4)

6.4 Kan een bericht aan of van ouders worden verwijderd of gewijzigd?

Het is mogelijk om berichten aan ouders achteraf te wijzigen of verwijderen. Wanneer het bericht al verzonden is aan de ouder, wordt na het wijzigen niet opnieuw een mail verstuurd. Dit daarom vooral handig om taalcorrecties uit te voeren. De wijziging is dan zichtbaar als een ouder het bericht (opnieuw) leest.

Een medewerker kan een bericht aan een ouder (of aan meerdere ouders) alleen wijzigen, wanneer het bericht oorspronkelijk ook verstuurd is vanuit het account waarmee op dat moment ingelogd is. Andere gebruikers kunnen een bericht aan een ouder niet wijzigen of verwijderen.

Alleen wanneer de ingelogde gebruiker als rol 'Applicatiebeheerder' heeft, is het altijd mogelijk om berichten aan ouders te wijzigen of te verwijderen, ongeacht of deze vanuit de gebruiker verstuurd is.

6.5 Kan een bericht aan ouders worden klaargezet voor verzending?

Ja, je kan de datum aanpassen. Het bericht wordt top de dag zelf pas om 07.00 uur 's ochtends verstuurd. Dit om te voorkomen dat ouders in de nacht worden gestoord.

Je kan een bericht wat klaar staat voor verzending ook nog wijzigen.

6.6 Kan ik de naam onder een bericht toevoegen?

Het Ouderportaal is bedoeld voor communicatie tussen de ouder en de groep. Het bericht wordt dan ook verstuurd vanuit de naam van de groep. Indien bijvoorbeeld een locatiemanager een naam wil toevoegen kan dit handmatig worden toegevoegd.

Hoofdstuk 7 Dagboek en Dagritme

Voor meer informatie kun je kijken in de handleiding en het protocol.

7.1 Kan een ouder het dagboek downloaden?

Ja een ouder kan het dagboek downloaden via de webversie tot 2 maanden na het einde van de plaatsing.

7.2 Kan een ouder het dagboek nog downloaden als er geen actieve plaatsing is?

Tot 2 maanden na de plaatsing kan een ouder nog inloggen om foto's of het dagboek te downloaden. Na deze periode kan de medewerker nog via *Beheer – Beheer kinderen en plaatsingen – selecteer Uitgeschreven kinderen* het dagboek nog in pdf downloaden voor de ouders. Zie ook 2.8.

Hoofdstuk 8 Belangrijke kindgegevens

8.1 Waar voer ik de kindgegevens in?

De basisgegevens (geboortedatum, plaatsing, e-mailadres) worden geladen vanuit the Nanny. De kindnotities worden handmatig in het tabblad kindgegevens door de vestiging ingevoerd naar aanleiding van het intakegesprek.

Bij het invoeren van de kindgegevens is het belangrijk hier uniform in te werken en zoveel mogelijk gebruik te maken van de verschillende types. Voor allergieën/medicatie of andere zeer belangrijke informatie gebruik je de ernst 'Hoog'. Voor alle overige informatie gebruik je altijd 'Normaal'.

Indien een notitie wordt gewijzigd wordt de wijziging standaard getoond in het logboek zodat iedereen op de hoogte is van de wijziging.

8.2 Waar voer ik het noodnummer in?

Het Noodnummer wordt door de GTL ingevoerd in the Nanny onder Ouder 1 → Telefoon → Noodnummer. Je kunt hier achter ook letters typen (bijvoorbeeld 'oma').

8.3 Wat is een kindkenmerk?

Een kindkenmerk is een label wat je aan een kindkaart kan toevoegen en zichtbaar is in de aanwezigheidslijst. Op dit moment is het alleen in gebruik voor afwijkende contracten op de BSO en 24-uurs kinderen. In een later stadium zal dit worden ingericht voor bijvoorbeeld clubvervoer zodat je daar op kunt filteren in de aanwezigheidslijst.

Hoofdstuk 9 Goedkeuren aanvragen

9.1 Waar moet ik op letten bij het goedkeuren van een aanvraag?

Het systeem helpt je bij het beoordelen van de aanvraag en toont of het qua leidster/kindratio mogelijk is om de dag goed te keuren. Bij de Details van de aanvraag kun je op het tabblad Groepsplanning de leeftijdsopbouw en statusverloop bekijken. De termijn voor het goedkeuren, 2 weken voor de aanwezige dag, blijven geldig.

Hoofdstuk 10 BSO

10.1 De aanwezigheidslijst klopt niet, er ontbreekt een kind

Ieder kind moet in the Nanny een koppeling hebben met een school. Als dit ontbreekt kan het systeem het kind niet op de juiste manier weergeven in de vakanties.

Vraag je accountmanager de gegevens aan te passen in the Nanny.

10.2 Waar voer ik de schoolvakanties in?

Deze gegevens worden altijd ingevoerd door de gtl aan het begin van het schooljaar.

Beheer scholen, zoek de juiste school, klik op Details → tabblad Schoolvakanties

10.3 Waar voer ik de schoolsluitingsdagen/studiedagen in?

Beheer scholen, zoek de juiste school, klik op Details → tabblad Sluitingsdagen

Om een schoolsluitingsdag ook aanvraagbaar te maken voor ouders die de betreffende dag geen opvang in contract hebben dien je de tijden voor de hele dag in te voeren; 07.30-18.30.

- Indien door de sluitingsdagen van een school de PSZ gesloten is dan dienen deze dagen ook ingevoerd te worden bij applicatiebeheer door de beheerder!

10.4 Waar voer ik de sluitingsdagen van CompaNanny in?

Er zijn 2 soorten sluitingsdagen:

- 1) *Officiële feestdagen*; zoals Pasen en Kerst. Ouder ontvangt hiervoor geen compensatie (tegoed). Deze dagen worden jaarlijks ingevoerd door de beheerder bij Applicatiebeheer → Kalenders zodat het voor medewerkers en ouders zichtbaar is dat CN gesloten is.
- 2) *2 studiedagen per jaar*; Een in het voorjaar (altijd Goede Vrijdag) en 1 in het najaar. Ouder ontvangt hiervoor een tegoed wat 6 maanden geldig is. Dit moet worden ingevoerd door de Beheerder maar wel op verzoek van de vestigingsmanager, ruim op tijd i.v.m. de verruimde termijn van 3 maanden voor en na de sluitingsdag!

10.5 Hoe ontvangt een ouder de 50 uur strippenkaart?

Dit tegoed wordt jaarlijks geüpload door Konnect. Nieuwe ouders ontvangen automatisch een tegoed naar rato op basis van de soortplaats.

10.6 Hoe boek ik tegoed af voor een ouder?

Bij *Beheer Tegoeden* kun je door op het minnetje te drukken tegoed afboeken. Zorg dat je een duidelijke omschrijving met datum doet zodat altijd terug te zien is waarom het tegoed is afgeboekt.

10.7 Mogen ouders alle opvangdagen met elkaar ruilen?

In principe is het mogelijk om korte, lange en vakantiedagen met elkaar te ruilen. Het makkelijkste is om dagen te ruilen die even lang zijn qua uren. Als een korte naar een lange- of vakantiedag geruild wordt moeten er handmatig nog uren van de strippenkaart geboekt worden door de medewerker.

Als een lange naar een korte dag geruild wordt vervallen de uren die niet gebruikt worden. Deze worden niet toegevoegd aan de strippenkaart.

10.8 Waarom zijn kinderen niet automatisch zichtbaar op studiedagen van school?

De opvang in de ochtend op studiedagen zit niet in het contract en is dus optioneel. Als de studiedag is ingevoerd bij de school dan kunnen ouders de ochtenduren bijboeken door deze aan te vragen als extra dag en te betalen met de stippenkaart. Dit kun je, in overleg met ouder, ook voor ouders doen. Kinderen die niet standaard komen op de studiedag kunnen een hele dag aanvragen (11 uur). Wacht met goedkeuren van aanvragen van ouders die standaard geen opvang afnemen op een studiedag tot dat je weet wie er wel en niet komen van de kinderen met een contract voor die dag.

10.9 Hoe wordt een sluitingsdag van CompaNanny gecompenseerd?

Ouders die opvang afnemen op een sluitingsdag van CompaNanny krijgen een tegoed gelijk aan het aantal uren wat zij op die dag zouden afnemen. Dit wordt automatisch aangemaakt zodra de sluitingsdag wordt ingevoerd door de Beheerder. Dit gaat altijd op verzoek van de vestiging. Dit tegoed is 6 maanden geldig (3 maanden voor en 3 maanden na de sluitingsdag). Ouders kunnen het tegoed gebruiken door een extra dag aan te vragen en te betalen met het tegoed. De dag kan dus niet via de functionaliteit Ruildag worden geruild.

10.10 Hoe draai ik een ophaallijst uit?

Bij Acties zie je de button Exporteren.

Hier heb je keuze uit 2 typen rapporten:

Exporteren

1. Aanwezigheid (registratie van aan –en afmelden)
2. Planning (de geplande aanwezigheid zoals in the Nanny)

Kies voor Planning, selecteer de gewenste datum en vink School tonen aan en druk op Exporteer. Dit duurt even.

Vervolgens krijg je een Excel document met verschillende tabbladen. Hierop zie je ook meteen wie er is afgemeld of extra opgehaald dient te worden.

Hoofdstuk 11 Flexibele opvang

11.1 Hoe ontvangt een ouder het maandelijks Flextegoed?

Het tegoed van 44 of 66 uur wordt maandelijks automatisch geüpload door Konnect op de 1^e van de maand voor de maand erop. Bijvoorbeeld op 1 januari voor februari. Dit loopt synchroon met de vooruitbetaling.

Flextegoed wordt alleen toegekend aan plaatsingen met de correcte soortplaats in the Nanny. Het tegoed wordt naar rato toegekend aan het kind, dus komt het kindje nog maar een halve maand dan zal het kind ook maar voor een halve maand tegoed geüpload krijgen.

11.2 Hoe lang is het Flextegoed geldig?

Flextegoed is, sinds de ingebruikname van Het Ouderportaal, 3 maanden geldig. De maand voorafgaand, de maand zelf en de maand er opvolgend.

11.3 Wanneer is de deadline voor het aanvragen van dagen voor MAAND-flexers?

De deadline voor het aanvragen van dagen ligt op 00:00 in de nacht van de 10^e op de 11^e. Dit is iedere maand hetzelfde.

11.4 Wanneer is de deadline voor het aanvragen van dagen voor WEEK-flexers?

De deadline voor het aanvragen van dagen ligt wekelijks op 00:00 in de nacht van dinsdag op woensdag. Dit is iedere week hetzelfde.

11.5 Hoe werkt het automatisch goedkeuren voor maandflex?

De aanvragen van ouders die voor de deadline worden gedaan worden direct goedgekeurd door het systeem. Aanvragen die na de deadline worden gedaan zijn op aanvraag en zijn terug te vinden onder *Goedkeuren aanvragen*.

Hoofdstuk 12 PSZ

12.1 Wat moet ik doen als de PSZ gesloten i.v.m. BSO?

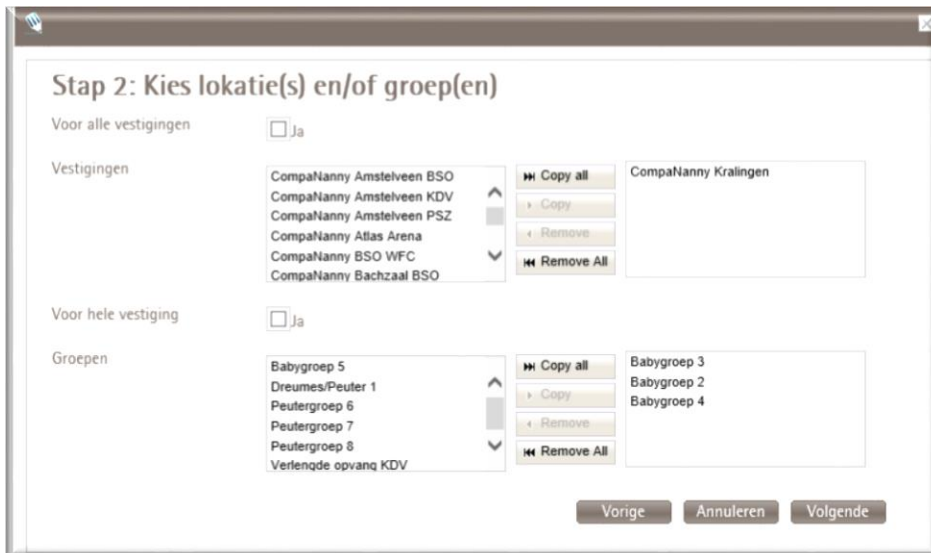
De beheerder kan de PSZ via applicatiebeheer sluiten zodat ouders ook geen opvang kunnen zien of aanvragen.

Hoofdstuk 13 Nieuwsbrieven & Nieuws

13.1 Hoe werkt het uploaden van nieuwsbrieven?

Nieuwsbrieven worden 1 keer per maand geüpload in het portaal onder Beheer Nieuwsbrieven. Denk eraan dat je de nieuwsbrief niet deelt met de hele vestiging maar de juiste groepen kiest!

Via Acties → Nieuwe maken Titel kiezen (*let op dat dit uniform is*) → kies groep(en)



13.2 Op welke wijze ontvangen ouders de nieuwsbrief?

Nieuwsbrieven worden altijd verstuurd als bijlage naar de mailbox van de ouders. Dit kan de ouder ook niet uitzetten omdat dit het enige kanaal is waardoor CompaNanny eventuele belangrijke berichten naar een ouder kan sturen als hij/zij de app niet (regelmatig) gebruikt.

13.3 Kan ik een nieuwsbrief alvast maken en later versturen?

Ja, je kunt een nieuwsbrief opslaan en later publiceren.

13.4 Kan ik de nieuwsbrief verwijderen?

Een nieuwsbrief wordt ook altijd per e-mail verstuurd, dus dit kun je niet terughalen. Wel kun je de nieuwsbrief verwijderen en verdwijnt deze uit het archief van de ouder.

13.5 Hoe werkt het plaatsen van Nieuws?

Organisatie- of vestiging breed Nieuws kun je delen via Beheer → Nieuws → Toevoegen
Voor meer informatie raadpleeg het Communicatieprotocol.