

## FAQ'S OUDERPORTAAL

Hierbij vindt je een overzicht van veel gestelde vragen over het ouderportaal.

Staat je vraag er niet bij of kom je er met onderstaande antwoorden niet uit, neem dan contact op met de **afdeling Klantcontact op telefoonnummer 0592-301993** (optie 1).

Vraag	Antwoord												
Ik heb een probleem met inloggen / wijzigen van het wachtwoord	<ul style="list-style-type: none"><li>- Controleer je e-mailadres, dit dient het e-mailadres te zijn dat bij ons bekend is (waarop je ook de facturen ontvangt).</li><li>- Eventueel kun je de volgende alternatieve link proberen: <a href="https://portaal.novict.nl/6hdIFZgsqRA">https://portaal.novict.nl/6hdIFZgsqRA</a></li></ul>												
Wat is de pincode van de OuderApp?	Pincode 1247												
Hoe vraag ik FLEX-uren aan?	<p>Je dient de FLEX-uren minimaal 14 dagen van tevoren aan te vragen via het ouderportaal. De stappen zijn: Aanvragen / opvang aanvragen / nieuwe aanvraag / Selecteer datum / Kies de benodigde opvang. Hier geef je de gewenste tijden aan. Eventueel kun je een toelichting erbij zetten. Sluit af met opvang aanvragen.</p> <p>De uren worden dan vanuit het FLEX-urenbudget ingepland.</p>												
Ik heb <b>binnenkort</b> (binnen 14 dagen) extra opvang nodig. Hoe vraag ik dat aan?	<p>Je kunt <b>extra opvang</b> aanvragen via het ouderportaal. De stappen zijn: Aanvragen / opvang aanvragen / nieuwe aanvraag / Selecteer datum / Kies de benodigde opvang. Hier geef je de gewenste tijden aan. Eventueel kun je een toelichting erbij zetten. Sluit af met opvang aanvragen.</p> <p>Let op! In verband met de verwerkingstijd hanteren wij onderstaande tabel:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Dag van aanvraag</th><th>Eerstvolgende werkdag waarvoor je opvang kunt aanvragen via het ouderportaal</th></tr></thead><tbody><tr><td>Maandag</td><td>Woensdag</td></tr><tr><td>Dinsdag</td><td>Donderdag</td></tr><tr><td>Woensdag</td><td>Vrijdag</td></tr><tr><td>Donderdag</td><td>Maandag</td></tr><tr><td>Vrijdag</td><td>Dinsdag</td></tr></tbody></table>	Dag van aanvraag	Eerstvolgende werkdag waarvoor je opvang kunt aanvragen via het ouderportaal	Maandag	Woensdag	Dinsdag	Donderdag	Woensdag	Vrijdag	Donderdag	Maandag	Vrijdag	Dinsdag
Dag van aanvraag	Eerstvolgende werkdag waarvoor je opvang kunt aanvragen via het ouderportaal												
Maandag	Woensdag												
Dinsdag	Donderdag												
Woensdag	Vrijdag												
Donderdag	Maandag												
Vrijdag	Dinsdag												

<p>Wanneer hoor ik of extra opvang mogelijk is?</p>	<p>Bij extra opvang hoor je 14 dagen van tevoren of het mogelijk is.</p>																					
<p>Ik heb <b>met spoed vandaag of morgen</b> (extra) opvang nodig. Kan dat?</p>	<p>Als je door onvoorziene omstandigheden op zeer korte termijn opvang nodig hebt, neem dan contact met de opvanglocatie. Zij kunnen beoordelen of er ruimte is om je kindje op te vangen.</p> <p>Alle andere aanvragen gaan via het ouderportaal.</p>																					
<p>Kan ik FLEX-opvang ruilen?</p>	<p>Nee, het is niet mogelijk om flexibele opvang te ruilen. Je kunt je kind(eren) wel afmelden via het ouderportaal.</p> <p>Bij een afmelding <b>korter dan 14 dagen van tevoren</b>, kan de aangevraagde opvang <b>niet</b> worden verwijderd.</p> <p>FLEX-opvang dat 14 dagen van tevoren wordt geannuleerd via het ouderportaal, kan wel kosteloos worden verwijderd.</p> <p>Vraag vervolgens via het ouderportaal nieuwe opvang aan voor de juiste dag.</p>																					
<p>Wat zijn de voorwaarden van het opbouwen en inzetten van tegoeduren?</p> <table border="1" data-bbox="225 1245 635 1664"> <thead> <tr> <th>Dag van afmelden</th> <th>Uren NIET in tegoed</th> <th>Uren WEL in tegoed</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>maandag</td> <td>maandag dinsdag</td> <td>woensdag en verder</td> </tr> <tr> <td>dinsdag</td> <td>dinsdag woensdag</td> <td>donderdag en verder</td> </tr> <tr> <td>woensdag</td> <td>woensdag donderdag</td> <td>vrijdag en verder</td> </tr> <tr> <td>donderdag</td> <td>donderdag vrijdag</td> <td>maandag en verder</td> </tr> <tr> <td>vrijdag</td> <td>vrijdag maandag</td> <td>dinsdag en verder</td> </tr> <tr> <td>zaterdag en zondag</td> <td>maandag</td> <td>dinsdag en verder</td> </tr> </tbody> </table>	Dag van afmelden	Uren NIET in tegoed	Uren WEL in tegoed	maandag	maandag dinsdag	woensdag en verder	dinsdag	dinsdag woensdag	donderdag en verder	woensdag	woensdag donderdag	vrijdag en verder	donderdag	donderdag vrijdag	maandag en verder	vrijdag	vrijdag maandag	dinsdag en verder	zaterdag en zondag	maandag	dinsdag en verder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urentegoed wordt opgebouwd wanneer een dag(deel) minimaal 1 volledige werkdag van tevoren via het ouderportaal is afgemeld. Dit geldt ook bij ziekte.</li> <li>• Met de uren uit het urentegoed kan een extra dag(deel) opvang aangevraagd worden.</li> <li>• Aanvraag van extra dagdelen kan alleen worden toegekend als er geen extra inzet van personeel voor nodig is.</li> <li>• Aanvraag van extra dagdelen is alleen mogelijk op regulier geopende dagen/dagdelen.</li> <li>• Feestdaguren komen niet beschikbaar voor het urentegoed.</li> <li>• Tegoeduren dienen binnen het betreffende kalenderjaar te zijn opgenomen, daarna vervalt het saldo.</li> <li>• Op dagen die niet binnen het kalenderjaar zijn opgenomen, bestaat geen recht op compensatie of restitutie.</li> <li>• De aangevraagde dag kan niet eerder worden toegezegd dan 14 dagen voor de gewenste opvangdag.</li> <li>• De tegoeduren zijn kindgebonden.</li> <li>• Indien er meer opvanguren worden afgenomen dan het tegoed, dan worden de extra uren in rekening gebracht.</li> </ul>
Dag van afmelden	Uren NIET in tegoed	Uren WEL in tegoed																				
maandag	maandag dinsdag	woensdag en verder																				
dinsdag	dinsdag woensdag	donderdag en verder																				
woensdag	woensdag donderdag	vrijdag en verder																				
donderdag	donderdag vrijdag	maandag en verder																				
vrijdag	vrijdag maandag	dinsdag en verder																				
zaterdag en zondag	maandag	dinsdag en verder																				

<p>Hoe geef ik door dat mijn kind tijdens de vakantie afwezig is?</p>	<p>In de planning gaan wij ervan uit dat je kind aanwezig is tijdens de schoolvakanties, tenzij je je kind hebt afgemeld via het ouderportaal. De stappen om af te melden zijn: Planning / Zoek de betreffende opvangdag op / Afmelden / bevestig door op afmelden te klikken.</p>
<p>Ik zie geen toekomstige planning van mijn kind.</p>	<p>Kies voor 'Planning'. Wanneer u bovenin de juiste data selecteert, wordt de opvang van die periode zichtbaar.</p>
<p>Hoe geef ik een bericht door aan de medewerkers van de opvanglocatie, <b>via het ouderportaal</b>?</p> <p>Hoe geef ik een bericht door aan de medewerkers van de opvanglocatie, <b>via de app</b>?</p>	<p>Onder het kopje 'berichten' staan links de reeds verzuurde en ontvangen berichten. Aan de rechterkant vind je de mogelijkheid een nieuw bericht te versturen.</p> <p>Via het tabblad 'berichten' stuur je berichten naar de medewerkers op de groep. Wanneer je een bericht ontvangt in de app, dan krijg je hiervan een pushnotificatie, tenzij deze functie is uitgeschakeld op je telefoon.</p> <p>Let op! De <b>chatfunctie</b> bij het aanvragen of afmelden van (extra) opvang komt niet bij de medewerkers van de opvanglocatie terecht, maar bij de administratie. Deze chatfunctie gebruik je alleen om een toelichting te geven op een aanvraag of afmelding.</p>