

Beleid ruilen en flexibele opvang 2023

geldig van 01-01-2023 t/m 31-12-2023

Onderstaand treft u het ruilbeleid van onze organisatie dat geldt voor zowel de dagopvang als de buitenschoolse opvang. Voor de peuteropvang geldt dit beleid niet.

Dit beleid is ontstaan als service voor ouders die, bijvoorbeeld voor extra werkzaamheden, studiedag o.i.d. extra opvang nodig hebben. Voor deze opvang kunnen afgemelde dagdelen (hierna te noemen ruilservice of tegoed) ingezet worden, zonder dat het ouders extra geld kost.

Ruilen is een service en geen recht.

Aan het aantal afgemelde dagdelen dat ouders als tegoed hebben staan, kunnen geen rechten worden ontleend, zoals restitutie of de garantie dat het ingezet kan worden.

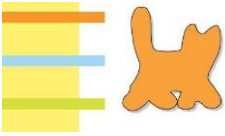
De algemene voorwaarden voor de ruilservice, aanvullende ruilservice dagopvang, aanvullende ruilservice BSO of het inzetten van flexibele opvangdagdelen worden hieronder toegelicht.

Alle aanvragen voor zowel ruilservice als flexibele opvang kunnen via ons ouderportaal gedaan worden. Dit kan zowel via de app als via de website ko.ouderportaal.nl

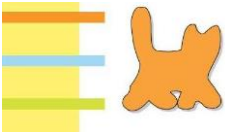
Mocht het aanvragen niet lukken, vragen we om dit te mailen naar secretariaat@kinderopvangoudenbosch.nl met de bijbehorende foutmelding of code vanuit het ouderportaal.

Algemene voorwaarden van de ruilservice

- Als u op een vaste dag géén gebruik maakt van de opvang en u meldt uw kind voor 7:00 uur af, dan wordt de opvang automatisch toegevoegd aan de tegoeden.
- Dagdelen die ná 07.00 uur worden afgemeld, worden niet toegevoegd aan de tegoeden. Deze dagdelen vervallen automatisch.
- U kunt ook dagdelen in de toekomst afmelden. Denk hierbij aan vakanties o.i.d. Zodra een dagdeel is afgemeld kan deze worden aangevraagd als ruildagdeel.
- Wanneer uw kind gedurende het jaar van locatie of groep wisselt, wordt het opgebouwde tegoed meegenomen. Dit geldt niet voor een wisseling van opvangvorm, zoals het doorstromen van het kinderdagverblijf naar de buitenschoolse opvang. Tegoeden die er dan nog staan komen te vervallen.
- De ruilservice is kindgebonden en kan niet voor broertjes of zusjes ingezet worden.
- De ruilservice is in het ouderportaal voor ouders inzichtelijk.
- De ruilservice is een half jaar geldig, 1 maand voor het afgemelde dagdeel en 5 maanden na het afgemelde dagdeel. En vervalt niet per 31 december van het lopende kalenderjaar.
- Tegoed wat na 5 maanden na het afgemelde dagdeel niet is ingezet komt te vervallen. Hiervoor wordt géén restitutie verleend.
- Stopt uw contract in de loop van het kalenderjaar, dan vervalt de ruilservice op de einddatum van uw contract. Het is niet mogelijk om tegoed in te zetten nadat een plaatsing stopt.
- Er mogen maximaal 12 dagdelen per kwartaal aangevraagd worden. Heeft u meer tegoeden nodig per kwartaal, dan kunt u contact opnemen met kantoor om de plaatsing te wijzigen.



- De aanvragen worden behandeld in volgorde van binnenkomst.
- Ruilservice blijft te allen tijde een service en is geen recht. Onze medewerkers begrijpen dat het vervelend is als een aangevraagde aanvraag niet door kan gaan.
- Mocht blijken dat ouders erg veel gebruik moeten maken van de ruilservice, dan is het aan te raden om de plaatsing te bekijken en waar nodig aan te passen.
- Ruilservice moeten via het ouderportaal zijn aangevraagd. *Tip: zorg dat u de notificaties in de app heeft aanstaan. U ontvangt dan een melding als uw aanvraag behandeld is. Dit kunt u terugvinden onder het kopje "rekening".*
- Tegen elk dagdeel waarvoor u een aanvraag doet moet een 'tegendagdeel' ingevoerd worden of al ingevoerd zijn. U kunt dus een dag in de toekomst afmelden om in het heden aan te vragen als ruilservice in te zetten. De feestdagen waarop we gesloten zijn, staan automatisch als tegoed in het ouderportaal.
- Als u een dag in de toekomst afmeldt, dan kan het voorkomen dat deze wordt opgevuld door een andere ouder. Het is dan niet meer mogelijk uw afmelding terug te draaien.
- Wilt u een aanvraag doen voor een dagdeel dat langer duurt dan het dagdeel wat u inzet, dan kunt u meerdere dagdelen inzetten, of het restant aanvragen op basis van in rekening brengen. Dit wordt dan op de eerst volgende factuur, in rekening gebracht.
- De aanvragen van de ruilservice worden maximaal 1 maand voor het aangevraagde dagdeel beoordeeld.
- Ruilservice kan alleen als de bezetting van de groep het toelaat, het mag geen extra personeel of vervoer kosten. In de vakanties kijken we of we bepaalde dagdelen openstellen om aanvragen te doen als de groepsgrootte dit toelaat.
- De groepsgrootte, de kind/medewerker ratio, de leeftijdssamenstelling (gebonden aan de GGD normen), het aantal wenkinderen en de activiteiten om aanvragen goed te kunnen keuren zijn hierbij bepalend. Ruilservice kan alleen binnen de wet en regelgeving. (groepsgrootte, leeftijdssamenstelling en medewerker-kindratio)
- Indien uw aanvraag kan, dan wordt deze goedgekeurd. U ontvangt een melding via het ouderportaal (mits u de notificaties aan heeft staan).
- Indien uw aanvraag niet kan, dan wordt de aanvraag op de wachtlijst gezet of afgekeurd.. Als de aanvraag op de wachtlijst wordt geplaatst, wordt er enkele dagen voorafgaand aan de datum nogmaals gekeken wat de mogelijkheden zijn en krijgt u via het ouderportaal de melding of de aanvraag goed of afgekeurd is.
- Aanvragen die om 24:00 's nachts voor de dag erna nog niet goedgekeurd of afgekeurd zijn komen automatisch te vervallen. Je kan als ouder ook een uiterste vervaldatum en tijd bij de aanvraag invoeren, dan vervalt de aanvraag ook automatisch op de dag/tijd die u aan heeft gegeven.
- Als ruilen op de eigen groep niet mogelijk is, kan er een alternatief aangeboden worden. Wij gaan er vanuit dat ouders zich wel realiseren dat het niet voor alle kinderen leuk is om op een andere groep te spelen.
- Wanneer aanvragen volgens de verantwoordelijk leidinggevende, uit pedagogisch oogpunt voor het kind, niet verantwoord zijn, wordt dit bespreekbaar gemaakt met de ouder.
- Bij de aanvragen moet er gekozen worden voor ruilservice en niet voor op factuur, anders zullen de aanvragen in rekening worden gebracht. Hier wordt niet naar gekeken bij het



beoordelen. Het is dus de verantwoordelijkheid van de aanvrager om het op de juiste manier aan te vragen om te voorkomen dat er een factuur volgt.

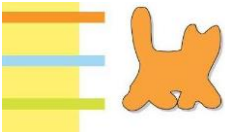
- Aanvragen voor extra opvang op factuur bied geen extra mogelijkheden. Hier zijn dezelfde algemene voorwaarden aangekoppeld als bij ruilservice.

Aanvullende punten ruilservice op de dagopvang (0-4 jaar)

- We verzoeken om de aanvragen in 2 aanvragen te doen, dat wil zeggen de ochtend apart en de middag apart aan te vragen. Mocht 1 van de 2 dagdelen wel kunnen, dan kan de aanvraag van de ochtend of middag goedgekeurd worden.
- Alle afgemelde dagdelen komen in 1 ruilservice pot. Er wordt géén onderscheid gemaakt in ochtend / middag of opvang inclusief vakanties.

Aanvullende punten ruilservice op de BSO (4-12 jaar)

- Komt uw kind inclusief vakantie, dan komen alle afgemelde dagdelen in 1 ruilservice pot en wordt er dus geen onderscheid gemaakt bij het aanvragen van VSO, NSO, studiedag of een vakantie ochtend en/of middag.
- Komt uw kind exclusief vakantie, dan kunnen de afgemelde dagdelen via de ruilservice alléén ingezet worden voor een VSO, NSO en studiedag. Hier kan géén ruilservice of extra opvang aangevraagd worden voor opvang in de vakantie.
- Komt uw kind uitsluitend in de vakantie, dan kunnen de afgemelde dagdelen via de ruilservice alléén ingezet worden voor een studiedag en vakantiedag, Hier kan géén ruilservice of extra opvang worden aangevraagd voor VSO of NSO .
- Studiedagen, incl. de uiterste aanvraagdatum, worden altijd gemeld in onze nieuwsbrief en staan in het ouderportaal bij het nieuws.
- Als uw kind komt en het is een studiedag, zal die dag op afwezig staan in het ouderportaal. Deze dag kan natuurlijk wel aangevraagd worden via ruilservice.
- Aanvragen voor een studiedag moeten minimaal 2 weken van te voren binnen zijn, dan kan de aanvraag beoordeeld worden op basis van tegoed.
- Er moeten minimaal 3 aanvragen voor de studiedag zijn binnen gekomen om een locatie op de afwijkende tijden te openen.
- Aanvragen voor een studiedag die later dan 2 weken van te voren binnen zijn, kunnen alléén goedgekeurd worden op basis van in rekening brengen en als de groepsgrootte dit toelaat.
- Indien een studiedag valt op een dag dat u nog geen opvang heeft kunt u deze dag ook altijd aanvragen via ruilservice.
- Bij ruilservice waar vervoer voor nodig is, wordt er naast dat er beoordeeld wordt op plaats binnen de bezetting op de groep ook beoordeeld of er plaats is in de BSO bus.



Flexibele opvang:

- Flexibele opvang wordt gebaseerd op het aantal uur dat u verwacht gemiddeld per week nodig te hebben. Wij rekenen dit door naar een aantal uren per maand, zodat u elke maand evenveel betaalt .
- De flexibele dagen zijn geldig per kalenderjaar. Van 1 januari tot en met 31 december, daarna vervallen de flexibele uren die niet ingezet zijn.
- Alle vormen van flexibele opvang komen in 1 “pot”. Ongeacht of het voor ochtend / middag of inclusief / exclusief vakantie is. Alle aanvragen worden ook uit deze zelfde “pot” gehaald.
- Heeft u bij de BSO flexibele opvang zonder de schoolvakanties. Dan is het ook niet mogelijk om flexibel tegoed, extra dagdelen of ruiltegoeden in te zetten in de schoolvakanties
- De flexibele dagdelen moeten vóór de 1^e van de maand aangevraagd zijn voor de volledige maand erna. Alleen dan worden ze gegarandeerd. Bijvoorbeeld vóór 1 maart moet de gehele maand april aangevraagd zijn.
- Flexibele dagdelen die op of ná de 1^e van de maand binnenkomen, worden beoordeeld als ruilservice. Deze kunnen wij niet garanderen. Uiterlijk 1 maand voorafgaand aan de datum worden deze beoordeeld. Mocht er dan geen plaats blijken te zijn binnen de bezetting, dan wordt het dagdeel afgekeurd.
- Stopt een contract gedurende het kalenderjaar, dan vervallen de openstaande dagdelen die er op dat moment nog zijn. Als er op dat moment een tekort is aan dagdelen, dan worden deze alsnog in rekening gebracht.
- Het is niet mogelijk om na een einddatum van het contract alsnog de flexibele uren in te zetten om deze op te maken.
- Blijkt een flexibel dagdeel toch niet nodig te zijn en deze is de avond ervoor vóór 24:00 uur geannuleerd, dan worden de uren teruggezet bij het flexibele tegoed.
- Na 24:00 uur kan er niet meer worden geannuleerd. U kunt wel uw kind afmelden. Indien u dat vóór 07:00 uur van de bewuste dag doet krijgt u het dagdeel terug bij de ruilservice. Doet u dit ná 07:00 uur dan vervallen de uren.
- Het is goed om regelmatig na te gaan of het aantal uren wat afgenomen wordt nog toereikend is. Het is aan ouders om een eventuele wijziging tijdig door te geven.