



Ruilbeleid kinderopvang ZieZaZo

Ruilen is een service

Bij ZieZaZo bieden we de mogelijkheid om opvangdagen te ruilen als je een keer geen gebruik kunt maken van je contractuele opvangdag. Dit is een **vrijblijvende extra service, zonder dat er rechten aan kunnen worden ontleend**. Omdat het om een extra dienst gaat, behouden we ons het recht voor om het ruilbeleid op elk moment aan te passen of stop te zetten. Hierdoor is het niet gegarandeerd dat je de ruiluren daadwerkelijk kunt gebruiken.

Ruilen kan alleen als de planning het toelaat

Bij ZieZaZo bieden we de mogelijkheid om opvangdagen te ruilen / in te halen, maar dit is alleen mogelijk binnen de beschikbare capaciteit van de bestaande groepen en het ingeplande personeel. We moeten hierbij rekening houden met door de wet- en regelgeving gestelde voorschriften, waardoor we geen garantie kunnen geven dat elk ruilverzoek kan worden gehonoreerd.

Hoe spaar ik uren in mijn urenpotje?

Het sparen en inzetten van ruiluren kan uitsluitend via de Ouderapp (het ouderportaal is hiervoor niet geschikt). Het sparen van uren verloopt automatisch, op voorwaarde dat je aan de volgende criteria voldoet:

- **Afmelden gebeurt via de Ouderapp.**
- **Alleen opvanguren die minimaal 96 uur vóór aanvang worden afgemeld via de Ouderapp, worden omgezet naar ruiluren.**

Belangrijke details:

- Afmelden kan alleen voor een volledige dag, niet voor een deel van de dag of enkele uren.
- Vakantiedagen moeten per dag worden afgemeld om in aanmerking te komen voor het urenpotje. Een volledige vakantieperiode afmelden telt niet; elke dag moet apart worden doorgegeven.

Let op:

- Als je je kind via e-mail afmeldt, registreren wij de afwezigheid, maar deze uren worden niet toegevoegd aan het urenpotje.
- Afmeldingen die mondeling worden doorgegeven aan medewerkers van ZieZaZo komen ook niet in het urenpotje terecht.

In beide gevallen worden de afgemelde uren niet toegevoegd aan het urenpotje. Heb je later extra opvang nodig en geen uren in je urenpotje? Dan wordt de extra opvang in rekening gebracht. Om dit te voorkomen, is het belangrijk om **afmeldingen altijd via de Ouderapp te doen**.

Hoe gebruik ik uren uit mijn urenpotje?

Gebruik hiervoor de ouderapp. Hierbij zijn de volgende punten belangrijk:

- Aanvragen voor het inzetten van uren kunnen maximaal 2 weken van tevoren worden gedaan.
- Voor het kinderdagverblijf en de peuterschool geldt dat je uren pas kunt inzetten ná de afgemelde opvangdatum. Ruilen naar voren is niet mogelijk.
- Heb je extra opvang nodig en staan er uren in je urenpotje die op die dag gebruikt mogen worden? Dan kun je dit tegood voor de extra opvang inzetten.
- Bij een aanvraag voor extra opvang via de Ouderapp worden de beschikbare uren uit je urenpotje automatisch gebruikt. Wil je dit niet, dan kun je dit bij de aanvraag uitvinken.
- Zodra je een aanvraag doet, worden de benodigde uren alvast 'gereserveerd'. Wordt je aanvraag goedgekeurd, dan worden de uren definitief van je tegood afgeschreven.

Let op:

Indien je aanvraag niet direct goedgekeurd kan worden, gaat deze naar de wachtlijst. **72 uur voor de gevraagde dag ontvang je de definitieve bevestiging of je gebruik kunt maken van de dag.** Als dit niet lukt, worden de gereserveerde uren weer teruggezet in je tegoed.

In je kalender kun je per week zien hoeveel uren inzetbaar zijn. Als er onvoldoende of geen uren beschikbaar zijn voor een extra aanvraag, zal het urenpotje niet zichtbaar zijn. Je kunt uiteraard nog steeds een verzoek indienen, maar de extra opvanguren worden dan tegen het geldende uurtarief in rekening gebracht.

Wanneer vervallen mijn uren in het urenpotje?

Ruiluren hebben een beperkte geldigheidsduur en vervallen na een bepaalde tijd:

- **Kinderdagverblijf & peuterschool:** Ruiluren zijn 3 maanden geldig vanaf de datum van de afgemelde opvangdag.
 - Bijvoorbeeld: Als je op 14 april de opvang dag van 7 juli afmeldt, kun je die uren tot 3 maanden na 7 juli inzetten. Daarna vervallen ze.
- **BSO:** Hier werken we met een jaarkalender. Uren kunnen binnen het kalenderjaar worden gebruikt.
 - Aan het einde van het jaar vervallen alle openstaande uren. Bijvoorbeeld, op 1 januari vervallen alle overgebleven BSO-ruiluren uit het voorgaande kalenderjaar.
- **Bij opzegging of vermindering van de opvang:**
 - bij opzegging of vermindering van het aantal opvangdagen vervallen alle opgebouwde ruiluren op het moment dat je de opzegging of wijziging aan ons doorgeeft. Vanaf dat moment kunnen de uren niet meer worden ingezet.
 - Bij alleen een wisseling van opvangdag of het toevoegen van een opvangdag blijven de opgebouwde ruiluren behouden.

Uren kunnen alleen gebruikt worden voor de oorspronkelijke opvangsoort

De ruiluren kunnen uitsluitend worden ingezet voor hetzelfde type opvang:

- Heb je bijvoorbeeld 1 dag kinderdagverblijf (kdv) en 1 ochtend peuterschool (PS), dan worden deze blokken gespaard en kunnen later weer afzonderlijk als blok ingezet

worden. Een dag kdv kan alleen voor kdv worden gebruikt, en PS-uren alleen voor PS. Het is niet mogelijk om twee blokken PS in te zetten voor één dag kdv.

- Bij BSO (buitenschoolse opvang) bestaat de opvang uit naschoolse en vakantieopvang. Een blok vakantieopvang kan alleen worden ingezet voor een andere dag binnen een vakantieperiode en niet voor naschoolse opvang of voorschoolse opvang (VSO).
- VSO-uren zijn enkel te gebruiken voor VSO en kunnen niet worden gespaard voor naschoolse opvang in de middag.

Uren kunnen alleen binnen het contract worden ingezet

Ruiluren kunnen uitsluitend binnen de looptijd van je contract worden gebruikt.

- Studiedagen vallen buiten het contract en zijn daarom altijd betaalde opvang.
- Dit geldt ook voor aangepaste schooltijden, bijvoorbeeld wanneer de kinderen eerder uit zijn.
- Heb je een schoolpakket en wil je extra opvang afnemen in een vakantieweek die niet valt binnen de 6 weken vakantieopvang van je pakket, dan is deze extra opvang altijd betaald, omdat deze buiten je opvangcontract valt.
- Ruiluren zijn bedoeld voor incidentele extra opvang. Ze kunnen niet worden gebruikt om een opgezegde opvangdag structureel of volgens een vast patroon alsnog af te nemen, bijvoorbeeld om de week.

Uren zijn kindgebonden

- De ruiluren zijn gekoppeld aan het kind en kunnen niet worden overgedragen naar een ander kind binnen hetzelfde gezin.

Uren zijn contractgebonden

- Ruiluren kunnen alleen tijdens de looptijd van het contract worden ingezet. Wanneer het contract eindigt, vervallen de openstaande uren.
- Als je kind van het kinderdagverblijf naar de buitenschoolse opvang (BSO) gaat, kunnen de ruiluren niet worden meegenomen. Bij beëindiging van het contract voor het kinderdagverblijf vervallen ook de gespaarde uren.

Ik wil de afmelding terugdraaien

Heb je je kind afgemeld voor een bepaalde dag en wil je dat later terug draaien? Dan kan het voorkomen dat er ondertussen geen plek meer is op de groep. Je zult die dag dan opnieuw moeten aanvragen in het ouderportaal.

Mijn kind zit op een volle groep. Kan ik dan wel ruilen?

Wij faciliteren, maar ruilen is eigenlijk een service voor en door de ouders. Als je jouw kind op tijd afmeldt, betekent dit namelijk dat er een plekje ontstaat voor een ander kind. Hierbij maak jij als ouder het ruilen mogelijk. Hoe eerder je weet dat je kind niet komt, hoe eerder we een andere ouder blij kunnen maken met een vrijgekomen plek. Bij een volledig bezette groep is ruilen dus alleen mogelijk als een ander kind is afgemeld.