



Ruil- en inhaalbeleid en extra opvang

1. Ruilservice

Standaard staat uw kind voor de contractdagen op de planning van de groep van de locatie. Daarnaast biedt OOE (met uitzondering van de hieronder genoemde contractvormen) als service ruil- en inhaaluren aan, dit echter binnen de grenzen van de capaciteit van bestaande groepen en al ingepland personeel. Daarmee willen we u als klant de extra service bieden om uw kind eens op een andere dag te laten komen dan op uw contractdag. We kunnen u geen garantie geven dat dit ook lukt. Wij hebben namelijk te maken met de door de wet- en regelgeving gestelde grenzen. Aan deze ruil- en inhaaluren kunt u dan ook geen rechten ontlenen. Elk ruil- en inhaaluur heeft een beperkte geldigheid en komt na verloop van tijd van rechtswege te vervallen. Alles over het ruil- en inhaalbeleid leest u verder hieronder.

2. Verkrijgen van ruil- en inhaaluren

a. Het kan voorkomen dat u een enkele dag geen gebruik kunt maken van de opvang. Alleen als u dit meer dan 96 uur (4 dagen) voor de start van de opvang zelf aangeeft in het ouderportaal, worden de opvanguren van die betreffende dag omgezet in ruil- en inhaaluren. Verzoekt u een medewerker van de locatie om uw kind af te melden, dan ontvangt u over deze afgemelde dag geen ruil- en inhaaluren.

b. Het verkrijgen van ruil- en inhaaluren gaat per productsoort (kdv, pov, bso, vso, incidentele opvang). Deze producten worden omgezet in ruil- en inhaaluren. Het inzetten van uw ruil- en inhaaluren gaat ook weer per productsoort en dient ingeruild te worden voor eenzelfde product als waar uw kind voor afgemeld is. Bijvoorbeeld het afmelden van vso van 1 uur kan ook weer ingezet worden voor vso van 1 uur, het afmelden voor een bso-middag van 4,5 uur kan ook weer ingezet worden voor een bso-middag van 4,5 uur en een hele vakantiedag van de bso afmelden kan alleen weer ingezet worden voor een hele vakantiedag bso.

3. Inzetten van ruil- en inhaaluren

a. Wij bieden u deze ruil- en inhaaluren als een vrijblijvende extra service aan, waarbij het niet volledig zeker is of u hier daadwerkelijk gebruik van kunt maken en waaraan dus geen rechten kunnen worden ontleend indien de ruil- en inhaaluren in de praktijk niet inzetbaar blijken. Wij hebben te maken met strikte wet- en regelgeving in de kinderopvang. Hoewel wij natuurlijk hopen dat er voldoende ruimte is om deze extra service in te kunnen zetten, dient er dan ook rekening mee gehouden te worden, dat de ruil- en inhaaluren in voorkomende gevallen helaas kunnen vervallen.

b. Uw ruil- en inhaaluren kunnen alleen ingezet worden als er plek is op de groep. Dit is uitsluitend ter beoordeling aan OOE. Dit betekent dat wij uw verzoek ook kunnen afwijzen. In ieder geval geldt dat OOE hiervoor geen extra kosten zal maken; het inzetten van een extra pedagogisch medewerker behoort dus niet tot de mogelijkheden.

c. U dient de afmelding voor uw kind altijd te doen via het ouderportaal (zie ook artikel 1). Ten behoeve van een correcte administratie wordt persoonlijke afmelding bij de locatie niet beschouwd als een afmelding waarvoor u ruil- en inhaaluren kunt verkrijgen. Heeft u uw kind afgemeld voor een bepaalde dag en wilt u dat later terugdraaien? Dan kan het voorkomen dat er inmiddels geen plek meer is op de groep. U zult de dag dan opnieuw moeten aanvragen in het ouderportaal.

d. Ruil- en inhaaluren zijn inzetbaar vanaf 4 weken vóór de afgemelde dag tot eind van het kalenderjaar.

- e. Uw ruil- en inhaaluren vervallen op 31 december van het lopende kalenderjaar of in het geval de overeenkomst op een eerdere datum eindigt in ieder geval bij einddatum van de overeenkomst, zonder dat er teruggave in geld of in opvang plaatsvindt. Na einddatum van de overeenkomst kunt u geen eventueel nog van voor de einddatum resterende ruil- en inhaaluren inzetten.
- f. De ruil- en inhaaluren zijn alleen inzetbaar voor dezelfde opvangsoort en aantal uren als waarvoor deze zijn verkregen. Voorbeeld: Ruil- en inhaaluren voor vso zijn alleen in te zetten voor vso op een andere moment en ruil- en inhaaluren voor bso (schoolweken of vakantiedagen) zijn in te zetten voor bso, maar niet voor vso.
- g. De ruil- en inhaaluren zijn kindgebonden. U kunt deze niet inzetten voor een van uw andere kinderen.
- h. Stapt u gedurende uw overeenkomst over naar een van onze andere locaties (bijvoorbeeld bij verhuizing) en neemt u daar dezelfde opvangsoort af (van pov naar pov of van bso naar bso), dan behoudt u uw ruil- en inhaaluren. Het ruil- en inhaalbeleid van artikel 10 is niet van toepassing op volgende contractvormen:
- Opvang die afgenomen wordt op een peuteropvanglocatie die geen onderdeel is van een kinderdagverblijf (kdv);
 - Opvang waarbij de betaling van de opvang (deels) door derden plaats vindt (bijvoorbeeld bij VVE-plekken of SMI-plaatsen);
 - Opvang voor 5 dagen per week.

4. Extra opvang

- a. U mag altijd extra opvang aanvragen. In het ouderportaal ziet u alle mogelijkheden die uw locatie biedt.
- b. Voor extra opvang kunt u ruil- en inhaaluren inzetten volgens de regels zoals eerder in deze voorwaarden vermeld.
- c. Uw ruil- en inhaaluren worden pas als ingezet beschouwd, wanneer uw aanvraag door ons is goedgekeurd en bevestigd via het ouderportaal.
- d. Beschikt u op het moment van aanvraag niet over (voldoende) ruil- en inhaaluren om de uren van betreffende aanvraag te bekostigen, dan ontvangt u over die maand een factuur voor extra opvang over het gedeelte waar u geen ruiltegoed meer voor had. U kunt de uren van een specifieke aanvraag dus bekostigen met deels resterende ruil- en inhaaluren en - als deze onvoldoende zijn - deels met een factuur voor extra opvang. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we het tarief voor incidentele opvang. U kunt de uren van een specifieke aanvraag niet bekostigen met ruil- en inhaaluren, indien u een ander product of aantal uren ervoor in de plaats kiest als waarvoor u de ruiluren heeft ontvangen.
- e. U bent pas zeker van uw extra opvang, wanneer u van ons een bevestiging ontvangt via het ouderportaal.
- f. Heeft u de extra opvang aangevraagd met ruil- en inhaaluren en meldt u uw kind afwezig voor de aan u bevestigde extra opvang minimaal 4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang dan ontvangt u uw ruil- en inhaaluren terug.
- g. Indien u de aan uw bevestigde extra opvang hebt aangevraagd "op factuur" en deze minimaal 14 dagen voor de opvangdag in het ouderportaal annuleert, dan wordt de dag geannuleerd en niet gefactureerd. Heeft u op dat moment al een factuur ontvangen voor de extra dag, dan ontvangt u een creditfactuur. Als u na deze termijn uw kind afmeldt voor de extra opvang tot 4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang, dan ontvangt u ruil- en inhaaluren. Indien u uw kind binnen de 96 uur afmeldt, dan ontvangt u geen ruiltegoed maar wel een factuur.