



Protocol extra opvang en ruildagen



Mogelijkheid tot het afnemen van extra opvang

Wenst u een extra dag of een dagdeel af te nemen?

Bij Kinderopvang Zonnepret is het mogelijk om extra opvang af te nemen wanneer de dagplanning op de locatie dat toelaat. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we het standaard uurtarief voor extra opvang dat voor uw pakket van toepassing is. Facturatie hiervoor geschiedt achteraf.

U kunt onder de volgende voorwaarden een extra dag aanvragen:

- De extra opvang dag dient minimaal 48 uur (2 werkdagen) van tevoren schriftelijk aangevraagd te worden via ouderlogin op KOVnet
- Extra opvang kan slechts worden toegekend wanneer de bezetting (de kind-leidster ratio) dit toelaat. De kind-leidster ratio (BKR) mag niet worden overschreden.
- Bij toekenning van een extra aangevraagd(e) dag(deel) via KOVnet, ontvangt u een acceptatie van uw verzoek.
- Aan extra opvang zijn extra kosten verbonden die per factuur worden Verrekend. Omdat wij dan extra kosten maken voor uw kind, rekenen wij € 9,80 per uur voor de dagopvang en voor de BSO.
- Wanneer er geen gebruik wordt gemaakt van het toegezegde extra dag(deel), dient u minimaal 24 uur van tevoren af te melden via KOVnet. Als dit niet gebeurt, zijn wij genoodzaakt de kosten in rekening te brengen.

Ruilbeleid

Over het algemeen komen kinderen op vaste dagen naar de opvang. Dit komt het veilig voelen van kinderen, de pedagogische kwaliteit en de stabiliteit van de groepen ten goede. Kinderopvang Zonnepret probeert de ouders met het ruilbeleid tegemoet te komen wanneer een ouder een keertje moeilijk zit en beroep op ons doet. Uiteraard gaat het hierbij uitsluitend om incidenteel ruilen en dus niet om een structureel proces. Het ruilen bieden wij als extra service/coulance. Hier kunnen echter geen rechten aan worden ontleend. Het ruilen is aan een aantal regels gebonden.

Uitgangspunten en voorwaarden:

- Een voorwaarde voor het krijgen van de ruil dag is, dat het kind op tijd is afgemeld. De te ruilen dag dient uiterlijk twee weken (10 werkdagen) van tevoren te zijn gemeld via KOVnet. Meldt u uw kind niet op tijd af, dan krijgt u de dag niet geruild. Uitzondering hierop is het overlijden van een dierbare. Bij zo'n uitzondering kunt op de dag zelf afmelden (voor 9:00u.) en krijgt u de dag binnen de mogelijkheden geruild als u dat wenst.
- Ruildagen vervallen drie maanden na afmelding.
- Dit kan uitsluitend als de kind-leidster ratio dat toelaat.
- De ruildagen zijn kind gebonden en zijn dus NIET overdraagbaar naar een ander kind.
- Ruilaanvragen kunnen alleen via de ouderlogin op KOVnet gedaan worden.



- Houdt u er rekening mee dat wanneer u uw kind afmeldt voor een bepaalde dag, deze dag als ruildag aan een andere ouder kan worden aangeboden. U heeft dan geen recht meer op deze dag.
- Dagen waarop u met vakantie bent kunnen niet worden geruild.
- Ruilen is uiteraard niet mogelijk bij: vastgestelde sluitingsdagen (feestdagen, scholingsdagen) waarop de opvang dicht is.
- De dagen in de week van 24 december (vanaf 16:00) uur tot en met Nieuwjaarsdag zijn wij gesloten. Deze dagen worden niet in rekening gebracht en kunnen dan ook niet worden geruild.
- Per januari 2022 beperken wij de ruilverzoeken per kind tot maximaal 5 ruilverzoeken voor het hele kalenderjaar.
- Ruilen is gebonden aan de opvangsoort. Zo kunt u voorschoolse opvang alleen ruilen met voorschoolse opvang en naschoolse opvang alleen met naschoolse opvang en vakantie of studiedagen alleen met vakantie of studiedagen.
- Het dagdeel kan alleen in zijn geheel geruild worden. Het dagdeel kan niet in stukken of losse uren geruild worden.
- Alleen bij hele dagopvang van 7:30-18.30 uur kan de ochtend en de middag los geruild worden.
- Aan ruilen zijn administratieve kosten verbonden. Dat is €2,50 per ruilactie.
- Ouders die rekeningen hebben openstaan kunnen geen dagen ruilen.

Kinderopvang Zonnepret streeft klantvriendelijkheid na, maar is wel gebonden aan de bovengenoemde voorwaarden.

