

Ruilen

Komt je kind niet naar de opvang? Geef het door!

In de kinderopvang neemt het tekort aan pedagogisch medewerkers toe. Dat voelen we ook bij Kinderopvang De Eerste Stap. Het is daarom extra belangrijk om te weten hoeveel kinderen er naar de opvang komen. Dat geeft ons de kans om het juiste aantal medewerkers in te zetten én om ouders tegemoet te komen die incidenteel een dag extra opvang nodig hebben. Ook willen we graag onze medewerkers (die regelmatig meer werken om de roosters rond te krijgen) de kans geven om als dat kan een dag vrij te nemen.

Wanneer je je kind afmeldt via het ouderportaal bouw je ruilsaldo op. Wij zijn ons ervan bewust dat het ruilsaldo niet altijd te gebruiken is voor extra opvang. Toch hopen we dat je de moeite neemt om je kind af te melden!

Het ruilsaldo is **zichtbaar** in het ouderportaal en de ouderapp bij 'Account', optie 'Tegoeden'.

De ruilservice stopt

- de opbouw van punten in het huidige ruilsysteem stopt per 1 januari 2024
- tot 1 juli 2024 kun je nog ruilverzoeken indienen via de ouderapp. De assistent-manager beoordeelt de ruilverzoeken en maakt de afweging of deze goedgekeurd kunnen worden zonder de continuïteit in gevaar te brengen
- het resterende ruilsaldo vervalt per 1 juli 2024
- wat blijft bestaan is de mogelijkheid om, tegen betaling, extra opvang aan te vragen. Het gaat ons er niet om extra inkomsten te genereren, maar om ouders toch een mogelijkheid te bieden als de nood hoog is

Wat zijn de spelregels?

- ruilen is een service; aan deze ruilservice kunnen geen rechten worden ontleend. Ruilen kun je aanvragen via het ouderportaal/app.
- we kunnen een verzoek tot inzet van ruilsaldo alleen toekennen als er ruimte is binnen de bestaande kind- en personeelsplanning op de groep. We zijn gebonden aan wet- en regelgeving, waardoor er niet meer dan het maximaal aantal toegestane kinderen op de locatie opgevangen mag worden en de verhouding tussen de pedagogisch medewerker en het aantal aanwezige kinderen niet overschreden wordt
- ruilsaldo krijg je alleen als je tijdig afmeldt via het ouderportaal: minimaal één dag van te voren **vóór 12.00 uur**.
- afmelden kan maximaal 90 dagen van te voren. Om ruilsaldo op te bouwen, is het nodig om elke dag dat je kind niet komt, af te melden
- afmelden is mogelijk per product, bijvoorbeeld alleen naschool óf alleen voorschool óf een hele of halve dag
- je kunt het ruilsaldo gebruiken voor incidentele opvang, binnen de reguliere openingstijden: een hele dag, een dagdeel, een vakantiedag of voor voorschoolse- en naschoolse opvang
- een aanvraag voor incidentele opvang moet minimaal 24 uur voor de aangevraagde dag binnen zijn om deze nog te kunnen verwerken. Aanvragen die vrijdag of in het weekend binnenkomen worden niet voor maandag beoordeeld
- indien op tijd aangevraagd, krijg je **tien werkdagen** voor de aangevraagde opvangdag via de app (aanvragen overzicht) bericht of opvang mogelijk is

- het ruilsaldo moet voldoende zijn voor het aantal uren dat je wilt afnemen. Bijvoorbeeld je neemt een dag af van 8 uur, maar hebt 7 uur ruilsaldo. Dan is het niet mogelijk het ruilsaldo in te zetten. Ook niet voor de al opgebouwde 7 uur. Uiteraard kan er wel opvang aangevraagd worden. Je ontvangt hiervoor dan een factuur
- het ruilsaldo is in uren en blijft 365 dagen geldig vanaf datum afmelding (voorbeeld: op 6 mei meld je 19 juli af. Deze uren zijn dan geldig tot 19 juli van het volgend jaar. Dit ruilsaldo is vanaf 19 juli inzetbaar).
- het ruilsaldo dat ongebruikt is, komt na 365 dagen te vervallen
- het ruilsaldo is persoonlijk, gebonden aan het kind en niet overdraagbaar. Het ruilsaldo is gebonden aan de opvangsoort en kan niet mee genomen worden bij wijziging van opvangsoort. Bij wijziging van locatie wordt het ruilsaldo wel meegenomen
- inzet van ruilsaldo kan alleen tijdens de contractweken. Uiteraard kun je in de andere weken ook incidentele opvang aanvragen tegen het tarief voor incidentele opvang
- een afmelding terugdraaien kan in de app **binnen 15 minuten**, daarna kan dit alleen door de (assistent) manager van de groep én alleen als het aantal kinderen dit nog toelaat. Er kunnen inmiddels andere kinderen een extra dag(deel) afgenomen hebben, waardoor terugplaatsing niet meer mogelijk is
- het ruilen is een service. Na opzegging van de opvang vervalt het ruilsaldo en kan dus niet worden ingezet voor opvang na de laatste opvang dag volgens contract.
- het ruilsaldo kan niet ingezet worden als vervanging van een deel van de opgezegde reguliere opvang. Opzegging betekent namelijk dat je afziet van je recht op opvang op de opgezegde dag
- in geval van een 48-weken contract, wordt het ruilsaldo alleen tijdens de schoolweken opgebouwd. De vakantieweken zijn uitgesloten van ruilsaldo
- ruilsaldo is niet inwisselbaar voor geld of te gebruiken om een factuur te voldoen

Welke uitzonderingen zijn er?

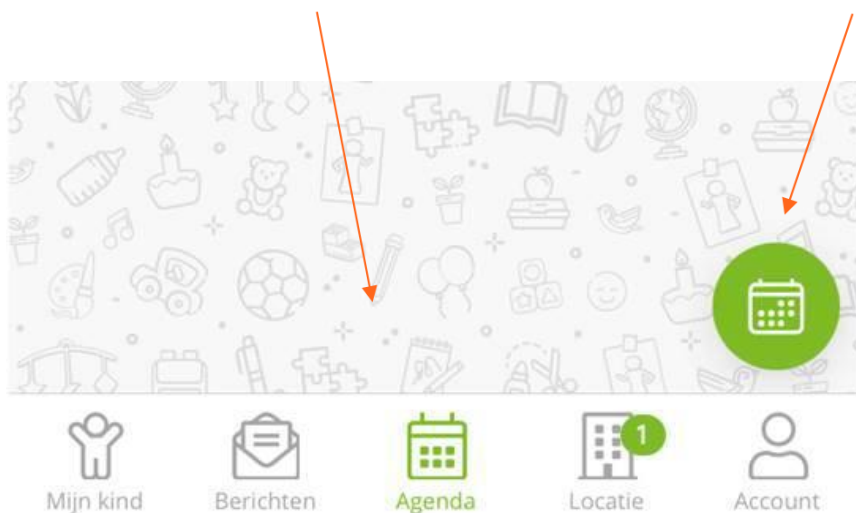
- ruilsaldo kan niet ingezet worden:|
- voor de opvang op schoolvrije dagen (roostervrij)
- na de laatste contractdag

Ruilsaldo wordt niet opgebouwd:

- op nationale feestdagen of sluitingsdagen
- bij peuteropvang Wijchen en flexibele opvang
- in de vakantieweken bij een 48 weken contract
- en/of ingezet tijdens een 'lockdown' periode

Hoe werkt het?

Open de app en klik op *Agenda* (onderin) klik daarna op het groene kalendertje



Je hebt hier 3 mogelijkheden:



- Klik op *Dag aanvragen*
- Klik op *Dag toevoegen*, een kalender opent, klik op de datum dat je opvang aan wilt vragen. Er komt een scherm in beeld met daarin de opties voor extra opvang op de betreffende dag.
- Vink de optie aan die je extra nodig hebt en geef aan hoe je de opvang wilt betalen (ruilsaldo of op factuur), klik daarna op *Toevoegen*.
- Klik in het volgende scherm op *Aanvraag indienen*. Je aanvraag komt nu binnen bij de manager van de locatie. Zij zal deze aanvraag verwerken. Je ontvangt een bericht (push notificatie en een e-mail als je deze opties aan hebt staan in het ouderportaal).
- De aanvragen en de status van de aanvragen kun je altijd terugvinden bij *Agenda* en door *Aanvragenoverzicht* aan te klikken.