



BELEID

Ruilbeleid voor ouders

Per 1 januari 2023



Het ruilen van opvangdagen, onze ruilservice:

Soms komt het voor dat uw kindje niet naar een geplande opvangdag komt en soms heeft u een extra dag opvang nodig. Om aan deze wens te voldoen, biedt Kinderopvang 't Herdertje een ruilservice aan. In dit beleid kunt u lezen welke spelregels er gelden voor onze ruilservice, welke per 1 januari 2023 ingaat.

De basis van onze ruilservice

Onze ruilservice werkt met een ruiltegoed. Dit betekent dat u ruiltegoed ontvangt voor een tijdig afwezig gemelde opvangdag. Het aantal uur dat uw kindje afwezig is, wordt omgezet in een saldo ruiltegoed. Dit ruiltegoed wordt weergegeven in de Ouderapp van Konnect. Op het moment dat u een extra opvangdag wilt aanvragen, dan kunt u deze 'betalen' met uw opgebouwde ruiltegoed, mits u voldoende tegoed heeft.

Wanneer bouwt u ruiltegoed op?

U ontvangt ruiltegoed als u uw kindje *minimaal 1 week* voor de afwezige dag afmeldt via de ouderapp. Dit betekent dat u alleen ruiltegoed opbouwt voor planbare afwezigheid, zoals vakanties en vrije dagen. Kinderopvang 't Herdertje kan de afwezigheid van uw kindje dan namelijk verwerken in de personeelsplanning.

Let op: Als u uw kindje korter dan 1 week voor de afwezige dag afmeldt, zoals in geval van ziekte, dan geeft deze afwezigheid geen saldo voor ruiltegoed (zie ook *Afwezig melden* verderop in dit document). Het personeelsrooster voor deze afgemelde dag is dan al definitief, waardoor Kinderopvang 't Herdertje de afwezigheid niet meer kan verwerken in de personeelsplanning.

Hoe wordt mijn aangevraagde ruildag beoordeeld?

De medewerkers van de Afdeling Kindplanning ontvangen alle aanvragen voor ruildagen. Zij beoordelen de aanvraag op basis van onderstaande basisafspraken:

- Een ruilverzoek kan alleen toegekend worden, indien de Beroepskracht-Kind-Ratio dit toelaat op de groep. Dit betekent dat er een plekje voor uw kind moet zijn op de groep binnen het aanwezige aantal medewerker(s) dat op de groep staat ingepland.
- Voor de BSO geldt aanvullend dat een ruildag alleen toegekend kan worden indien dit *ook* mogelijk is voor het rijrooster vanwege het ophalen van uw kind vanaf school.

Hoe lang is mijn ruiltegoed geldig?

U kunt een ruildag aanvragen als u voldoende ruiltegoed heeft voor de gewenste uren opvang tijdens de ruildag. Tevens geldt:

- Het ruiltegoed is, maximaal 30 dagen **vóór** de dag dat uw kindje niet komt, geldig. Mits u uw kindje voor deze dag natuurlijk al afwezig heeft gemeld.
- Het ruiltegoed is, maximaal 6 maanden **na** de dag dat uw kindje niet komt, geldig.

Indien u binnen deze 7 maanden geen gebruik heeft gemaakt (of heeft kunnen maken) van het ruiltegoed, dan vervalt dit saldo weer uit uw ruilservice.

Tip: Het is verstandig om uw ruiltegoed op tijd in te zetten en deze niet op te sparen voor een ruildag(en) in de zomer- of kerstvakantie, aangezien in deze vakantieperiodes de personeelsbezetting op de locaties lager is, waardoor de kans op toekenning van een ruildag kleiner is.



Voor welke opvangmomenten kan ik een ruildag aanvragen?

- Kinderopvang (0-4 jaar):
U kunt uw ruiltegoed inzetten voor een opvangdag of -dagdeel (ochtend of middag).
 - Een ochtend is vanaf de openingstijd van de locatie tot 13.00 uur.
 - Een middag is vanaf 12.00 uur tot de sluitingstijd van de locatie.
- Spelenderwijs (2-4 jaar):
U kunt uw ruiltegoed inzetten voor een andere Spelenderwijs-ochtend.
- BSO (4-12 jaar):
U kunt uw ruiltegoed inzetten voor:
 - Voorschoolse opvang;
 - Naschoolse opvang;
 - Een studiedag;
 - Een vakantiedag*

*U kunt *alleen* een vakantiedag betalen met ruiltegoed als u naschoolse opvang 'inclusief vakantie' bij ons afneemt. Als u naschoolse opvang 'exclusief vakantie' afneemt, dan is het *niet* mogelijk om ruiltegoed in te zetten voor het afnemen van een vakantiedag. U kunt dan altijd een extra dag aanvragen (zie verder in dit document).

Hoe lang van tevoren kunt u een ruildag aanvragen?

- Voor Kinderopvang en Spelenderwijs gelden de volgende afspraken:
 - U kunt op zijn vroegst 30 dagen voor de gewenste dag een ruilverzoek indienen via de ouderapp.
 - U kunt een ruilverzoek tot uiterlijk 1 week voor de gewenste dag indienen;
 - Uw ruilverzoek wordt ongeveer 14 dagen voor de gewenste dag beoordeelt door de afdeling Kindplanning (of zo snel als mogelijk als u deze korter dan 14 dagen van tevoren aanvraagt).

U ontvangt een bericht of de aangevraagde ruildag wel/niet toegekend kan worden via de ouderapp.
- Voor de Buitenschoolse opvang gelden de volgende afspraken:
 - U kunt op zijn vroegst 30 dagen voor de gewenste dag een ruilverzoek indienen via de ouderapp.
 - U kunt een ruilverzoek tot uiterlijk 2 weken voor de gewenste dag indienen.
 - Uw ruilverzoek wordt ongeveer 14 dagen voor de gewenste dag beoordeelt door de afdeling Kindplanning (of zo snel als mogelijk als u deze korter dan 14 dagen van tevoren aanvraagt).

U ontvangt een bericht of de aangevraagde ruildag wel/niet toegekend kan worden via de ouderapp.
Let op: Voor de BSO is de aanvraagtermijn een week eerder gesteld dan voor de kinderopvang / spelenderwijs ivm het rooster voor het ophalen van de kinderen vanuit school.
- Voor de periode van de zomervakantie en kerstvakantie gelden aanvullende afspraken:
 - U kunt ruilaanvragen voor de zomer- en kerstvakantie indienen tot maximaal 2 weken voor de start van de vakantie. Gedurende deze vakanties zijn er minder medewerkers op de locaties en kantoor aanwezig, waardoor ruilaanvragen tijdens de vakanties niet verwerkt kunnen worden.



Hoe kan ik een ruildag aanvragen?

U vraagt een ruildag aan via de ouderapp van Konnect.

Vanwege de ruilservice met ruiltegoed, vraagt u geen 'ruildag' meer aan, maar doet u dit als volgt:

- U gaat naar het tabblad 'Agenda' en kiest vervolgens de optie 'Dag aanvragen'.
- Bij de vraag: Hoe wilt u de aanvraag voldoen? Kunt u kiezen voor: Betaling met ruiltegoed.

Let op: U kunt alleen de optie 'Betaling met ruiltegoed' kiezen als u voldoende ruiltegoed beschikbaar heeft.

Als u de keuze selecteert voor 'De aanvraag in rekening brengen op de factuur', dan zullen wij deze uren ook daadwerkelijk factureren.

Afwezig melden

Indien uw kindje niet naar de opvang komt, dan kunt u uw kindje via de ouderapp afmelden. Wij verzoeken u om uw kindje tijdig af te melden, indien u vooraf weet dat uw kindje niet naar de opvang komt. Dit maakt het eventueel weer mogelijk voor een andere ouder om een ruilverzoek goed te kunnen keuren.

U kunt in de ouderapp de planning van 3 maanden vooruit kijken en eventueel uw kindje afmelden voor een dag dat uw kindje niet komt.

Let op: heeft u uw kindje afgemeld, dan kunt u niet meer zelf uw kindje weer aanmelden voor deze dag. U zult dit moeten aanvragen bij de afdeling Kindplanning (planning@herdertje.nl). Mogelijk is namelijk al een ruilverzoek toegekend voor een ander kindje voor deze plek, waardoor de afmelding niet meer teruggedraaid kan worden.

Indien uw kindje onverwacht op de dag zelf niet kan komen, bijvoorbeeld vanwege ziekte, dan kunt u uw kindje via de app afmelden tot:

- Kinderopvang en Spelenderwijs: tot 9.00 uur
- Naschoolse opvang: tot 13.30 uur
- Voorschoolse opvang: tot 8.00 uur

Na deze tijd dient u telefonisch contact op te nemen met de pedagogisch medewerkers van de groep om uw kindje af te melden. Onze medewerkers zijn dan namelijk gestart met het dagprogramma op de groep.

Let op: als u uw kindje afwezig meldt *korter dan 1 week* voor de geplande opvangdag, zoals bijvoorbeeld bij ziekte, dan komen deze afwezige uren niet in uw ruiltegoed terecht.

Extra dagen

U kunt altijd extra opvang afnemen mits de beroepskracht-kind-ratio dit toelaat. Zie voor de huidige prijzen onze website: www.herdertje.nl. Deze extra opvang kunt u aanvragen in de ouderapp. Bij de vraag: 'Hoe wilt u de aanvraag voldoen?', kiest u voor de optie: 'De aanvraag in rekening brengen op de factuur'.