



Beleid ruilservice en extra dagen

Inhoud

| | |
|--|---|
| Inleiding | 3 |
| Werkwijze ruilservice | 4 |
| Voorwaarden Ruilservice | 4 |
| Ruilservice opbouwen en inzien | 4 |
| Ruilservice aanvragen en toekennen | 4 |
| Procedure van aanvragen ruildagen | 6 |
| Werkwijze extra dagen | 7 |
| Voorwaarden voor toekennen van extra dagen | 7 |
| Procedure van aanvragen extra dagen | 7 |
| Werkwijze wachtlijst | 8 |

Inleiding

Bij de start van de opvang zijn voor al onze kinderen, met uitzondering van flexibele opvang, vaste opvangdagen afgesproken. Deze vaste dagen zorgen ervoor dat wij stabiliteit op de groep kunnen bieden en daarmee goede pedagogische kwaliteit. Het kan echter voorkomen dat ouders/verzorgers een beroep doen op de opvang van andere of extra dagen. Het is bij Baloe mogelijk om op die momenten gebruik te maken van onze ruilservice of gebruik te maken van extra opvang. Het aanbieden van ruildagen en extra dagen is een service en geen recht. Ouders/verzorgers kunnen deze service aanvragen en in overleg tussen pedagogisch professional van de groep, afdeling kindplanning en eventueel clustermanager kan besloten worden of een ruildag of extra dag aangeboden kan worden. De ruilservice geldt niet voor de peuteropvang groepen.

In het beleid ruilservice en extra dagen beschrijven wij de werkwijze van onze ruilservice en het aanvragen van extra opvangdagen. Waar wij in dit beleid schrijven over ouders bedoelen wij ook ouder en verzorger(s). Wij bedanken de oudercommissie voor het meedenken en bijdragen aan dit beleid.

Mochten er na het lezen van dit beleid vragen zijn rondom de ruilservice of extra opvangdagen, dan kan dit aangegeven worden bij de pedagogisch professionals van de groep of de clustermanager.

Werkwijze ruilservice

Met het aanbieden van ruildagen wil Baloe ouders tegemoet komen om incidenteel vaste opvangdagen van hun kind, die niet worden afgenomen, op een ander moment alsnog te gebruiken. Aan die mogelijkheden zitten een aantal voorwaarden verbonden die hieronder worden toegelicht. Na de voorwaarden beschrijven we de procedure voor het aanvragen van ruildagen middels een stappenplan. Hierbij willen we nogmaals benadrukken dat het aanbieden van ruildagen een extra service is en dat hier nooit rechten aan kunnen worden ontleend.

Voorwaarden Ruilservice

Op het moment dat ouders op de juiste wijze (tijdig) hun kind(eren) afmelden in de OuderApp, zullen deze dagen worden opgenomen als ruilservice dagen. Vervolgens is het als ouder mogelijk om via de OuderApp een ruildag aan te vragen. Hier moet dus een afgemelde dag tegenover staan.

Vervolgens zal door de medewerkers van de groep, waar nodig in overleg met de afdeling kindplanning of clustermanager, besloten worden of de ruildag toegekend kan worden, of het kindje op de wachtlijst kan komen, of het kindje naar een andere groep kan ruilen of dat er geen mogelijkheid tot ruilen is.

Ruilservice opbouwen en inzien

Wanneer ouders hun kind(eren) tijdig afmelden voor een standaard opvangdag, zal deze dag worden opgenomen onder de ruilservice. Onder 'Account - tegoeden' in de OuderApp kunnen ouders het ruilservice tegoed inzien voor hun kind(eren).

Aan het opbouwen van de ruilservice zitten een aantal voorwaarden:

- Een dag moet minimaal drie dagen van te voren (geteld vanaf middernacht van af te melden dag) afgemeld zijn om opgenomen te kunnen worden in de ruilservice. *Voorbeeld: wanneer een kind op de dag zelf (bijv. bij ziekte) wordt afgemeld, wordt deze dag niet opgenomen in de ruilservice.*
- Er kunnen alleen contractproducten (hele dag kinderopvang/BSO vakantiedag of halve dag NSO) worden afgemeld en ook alleen contractproducten worden opgenomen in de ruilservice. Een kind kan niet voor een halve dag wordt afgemeld of voor een paar uur. *Voorbeeld: een kind wordt om 14:00u opgehaald van de groep, de uren van die dag worden niet opgenomen in de ruilservice.*
- Opgebouwde ruilservice dagen kunnen tot 60 dagen (+/- 2 maanden) gebruikt worden en zullen daarna komen te vervallen. *Voorbeeld: als 1 augustus is afgemeld en deze voor 1 oktober nog niet is ingezet, komt deze dag te vervallen.*

Ruilservice aanvragen en toekennen

De voorwaarden voor aanvragen van ruildagen zijn:

- De ruildag is op een juiste manier aangevraagd. Onder 'Agenda' in de OuderApp kunnen ouders hun kind(eren) afwezig melden, extra dagen en ruildagen aanvragen en hun aanvraag overzicht inzien.

- Een ruilservice tegoed kan tot uiterlijk drie dagen voor de aangevraagde dag ingezet worden als ruildag **via de OuderApp. Na die drie dagen kan dit alleen nog mondeling op de groep of via de telefoon.**
- De ruildag kan 30 dagen (1 maand) voor de afgemelde dag en 60 dagen (2 maanden) na de afgemelde dag gebruikt worden. *Voorbeeld: wanneer een kind op 1 augustus is afgemeld kan die dag tussen 1 juli en 1 oktober ingezet worden.* producten worden aangevraagd: bij hele dagopvang kan alleen een hele dag aangevraagd worden en bij de BSO/vakantieopvang een BSO middag of een vakantiedag.
- Een aanvraag voor een ruilservice dag wordt zo snel mogelijk behandeld door de groep en uiterlijk één dag van te voren beantwoord.
- We streven er naar een aanvraag binnen vijf werkdagen te behandelen. Dit kan betekenen dat een aanvraag goedgekeurd kan worden of afgewezen kan worden.
- Voor ruildagen die verder in de toekomst liggen geldt dat deze pas 2 weken voor de aangevraagde datum in behandeling wordt genomen.

De voorwaarden voor toekennen van ruildagen zijn:

- Op de dag van het verzoek tot ruilen is ruimte in de kindplanning. *Voorbeeld: in een groep waar 8 kinderen opgevangen mogen worden, kan geen 9e kindje komen voor een ruildag).*
- Op de dag van het verzoek tot ruilen is ruimte in de personeelsbezetting. Kinderen kunnen niet extra geplaatst worden wanneer dit betekent dat er een extra medewerker op de groep nodig is. *Voorbeeld: op de groep mag 1 medewerker op 4 kinderen staan. Er is een aanvraag voor een ruildag waarbij het kind het 5e kindje op de groep wordt. Er is dan een extra medewerker nodig. Er kan geen ruildag toegekend worden.*
- Het is mogelijk om voor een aangevraagde dag op de wachtlijst te komen. Dit kan wanneer er een kans bestaat dat er binnen de termijn tussen aanvraag en aangevraagde dag ruimte op de groep ontstaat. *Voorbeeld: een ouder vraagt een dag aan over twee weken. Op die dag komen er 16 kinderen (maximum aan kinderen op die dag). Er kan op dat moment geen ruilservice dag worden toegekend. De kans is aanwezig dat er binnen die twee weken een kindje afwezig wordt gemeld, waardoor wel plek ontstaat. Er kan een wachtlijst plek toegekend worden. Zie het onderdeel 'werkwijze wachtlijst'.*
- Het is mogelijk dat, wanneer er geen ruimte op de eigen groep is, de groep een aanbod doet voor ruilen naar een andere groep. Ouders hebben 24 uur om dat aanbod te accepteren voordat het vervalt.

Extra voorwaarde BSO:

- Ouders met een exclusief vakantiedagen contract (afkorting = excl. VC) kunnen alleen de reguliere schooldagen met elkaar ruilen.
- Reguliere schooldagen kunnen niet geruild worden met vakantie- of roostervrije dagen.
- Vakantiedagen en/of roostervrije dagen kunnen met vakantiedagen geruild worden.

Procedure van aanvragen ruildagen

1. Ouder meldt kind tijdig af in de Ouderapp: drie dagen van te voren gerekend vanaf middernacht van de te ruilen dag.
2. Tijdig afgemelde dag wordt opgenomen in de ruilservice. Deze dag kan tot 30 dagen (1 maand) voor de afgemelde dag en 60 dagen (2 maanden) na de afgemelde dag gebruikt worden om een ruildag aan te vragen.
3. Het ruilservice tegoed is zichtbaar onder tegoeden (account) in de OuderApp. Overzicht van de aanvragen is inzichtelijk onder 'agenda'.
4. In de Ouderapp kunnen ouders onder 'agenda' dagen aanvragen. Een ruildag kan tot uiterlijk drie dagen van te voren, gerekend vanaf middernacht van de te ruilen dag, worden aangevraagd. **Na die drie dagen zal dit alleen nog mondeling aangevraagd kunnen worden.**
5. Medewerkers ontvangen de aanvraag in het groepsportaal in de inbox. Het streven is om binnen vijf werkdagen op de aanvraag te antwoorden: afwijzen, goedkeuren of ander voorstel.
6. Het kan zijn dat de ouder een ander voorstel krijgt: wachtlijst of andere groep. Bij een voorstel voor een andere groep kan de ouders dit aanbod binnen 24 bevestigen voordat het voorstel vervalt.
7. Na goedkeuring vanuit de groep, zal de ruildag opgenomen worden in de planning en afgeschreven wordt van het ruilservice-tegoed.
8. Na afwijzing van de ruildag zal de ruildag weer toegevoegd worden aan het ruil-service tegoed.

Werkwijze extra dagen

Naast het aanvragen van ruildagen is het ook mogelijk om los van het ruilservice-tegoed een extra dag aan te vragen. Dit is een extra opvangdag bovenop de contractdagen en wordt volledig in rekening gebracht. Ook hier zijn een aantal voorwaarden aan verbonden.

Voorwaarden voor toekennen van extra dagen

- Op de aangevraagde dag is ruimte in de kindplanning. Voorbeeld: op een groep waar 8 kinderen opgevangen mogen worden, kan geen 9e kindje komen voor een extra dag.
- Op de aangevraagde dag is ruimte in de personeelsbezetting. Kinderen kunnen niet extra geplaatst worden wanneer dit betekent dat er een extra medewerker op de groep nodig is. *Voorbeeld: op de groep mag 1 medewerker op 4 kinderen staan. Er is een aanvraag voor een extra dag waarbij het kind het 5e kindje op de groep wordt. Er is dan een extra medewerker nodig. Er kan geen extra dag toegekend worden.*
- Het is mogelijk om voor een aangevraagde dag op de wachtlijst te komen. Dit kan wanneer er een kans bestaat dat er binnen de termijn tussen aanvraag en aangevraagde dag ruimte op de groep ontstaat. Voorbeeld: een ouder vraagt een dag aan over twee weken. Op die dag komen er 16 kinderen (maximum aan kinderen op die dag). Er kan op dat moment geen extra dag worden toegekend. De kans is aanwezig dat er binnen die twee weken een kindje afgemeld wordt, waardoor wel plek ontstaat. Er kan een wachtlijst plek toegekend worden. Zie het onderdeel 'werkwijze wachtlijst'.
- Het is mogelijk dat, wanneer er geen ruimte op de eigen groep is, de groep een aanbod doet voor extra dag op een andere groep. Ouders hebben 24 uur om dat aanbod te accepteren voordat het vervalt.
- Een aanvraag voor een extra dag wordt zo snel mogelijk behandeld door de groep en uiterlijk één dag van te voren beantwoord.
- We streven er naar een aanvraag binnen vijf werkdagen te behandelen. Dit kan betekenen dat een aanvraag goedgekeurd kan worden of afgewezen kan worden.
- Voor extra dagen die verder in de toekomst liggen geldt dat deze pas 2 weken voor de aangevraagde datum in behandeling wordt genomen.

Procedure van aanvragen extra dagen

1. In de Ouderapp kunnen ouders onder 'agenda' dagen aanvragen. Een extra dag kan tot uiterlijk drie dagen van te voren, gerekend vanaf middernacht van de te ruilen dag, worden aangevraagd.
2. Medewerkers ontvangen de aanvraag in het groepsportaal in de inbox. Het streven is om binnen drie werkdagen op de aanvraag te antwoorden: afwijzen, goedkeuren of ander voorstel.
3. Het kan zijn dat de ouder een ander voorstel krijgt: wachtlijst of andere groep. Bij een voorstel voor een andere groep kan de ouder dit aanbod binnen 24 uur bevestigen, hierna vervalt het voorstel.
4. Na goedkeuring vanuit de groep, zal de extra dag opgenomen worden in de planning. Deze dag zal extra gefactureerd worden.
5. Na afwijzing van de extra dag krijgen ouders hier bericht van.

Werkwijze wachtlijst

Wanneer ouders een dag aanvragen waar niet direct ruimte is, kan er door de medewerkers op de groep gekeken worden of een plekje op de wachtlijst mogelijk is. Dit kan wanneer het kind aantal zo is dat er bij één of twee afmeldingen een plekje vrij komt. De medewerker van de groep zal het ruilverzoek of verzoek voor extra dag op wachtlijst zetten. Ouders krijgen hier automatisch een bericht van. De medewerkers houden de wachtlijst bij in de agenda van de groep. Tot één dag van te voren houden medewerkers in de gaten of er ruimte ontstaat.

- Mocht er *geen* plek zijn, dan vervalt de aanvraag en komt de dag terug in het ruitgoed (bij ruildag) of wordt niet in rekening gebracht (extra dag).
- Mocht er *wel* plek zijn, dan kan de medewerker de wachtlijst plek omzetten in goedkeuren van aanvraag.
- Mochten *ouders willen afzien* van de wachtlijst plek, dan kunnen zij dit aangeven bij de medewerkers. De aanvraag wordt dan van wachtlijst plek omgezet naar afwijzen.