

# REGELING OPVANGTEGOED

## Vragen en antwoorden

### Waarom de regeling opvangtegoed?

In beginsel bieden we opvang op gecontracteerde vaste dagen. Deze vastigheid komt de kwaliteit van de opvang ten goede. Er is stabiliteit op de groepen en een veilige, herkenbare omgeving voor kinderen en dat vinden we erg belangrijk. Maar we realiseren ons dat het voor ouders soms wenselijk is om eens op een andere dag dan de gecontracteerde opvang af te nemen. Daarom bieden we als extra service de mogelijkheid om de uren van een tijdig afgemelde opvangdag incidenteel in te zetten op een andere dag.

### Hoe lang zijn dagen in mijn tegoed geldig?

Elke dag in je opvangtegoed is 365 dagen geldig. Daarna vervalt je betreffende dag.

### Hoe meld ik mijn kind af?

Je kunt je kind afmelden via het ouderportaal (Konnect). Dat kan ook via de app die toegankelijk is op je smartphone.

### Wanneer moet ik mijn kind afmelden om de dag tegoed te houden?

Wanneer je uiterlijk een dag van te voren voor 12.00 uur de opvangdag annuleert, schrijven we de geannuleerde uren bij je opvangtegoed. Bijvoorbeeld: je wilt de opvangdag van donderdag 16 november afmelden dan moet je dit uiterlijk woensdag 15 november voor 12.00 u doen.

Wil je een eerdere aanvraag uit je opvangtegoed ongedaan maken? Dat kan tot dertig dagen voor de betreffende dag.

Voor een opvangdag tijdens de schoolvakantie op de bso geldt dat je je reservering tot drie weken voor de betreffende vakantie kunt annuleren.

### Wanneer kan ik dagen uit mijn tegoed inzetten?

Je kunt dagen uit je tegoed inzetten tijdens de gecontracteerde pakketweken. Wanneer je een pakket hebt voor 40 weken opvang per jaar (de schoolweken) kun je je tegoed tijdens die betreffende 40 weken aanwenden.

### Hoe vraag ik een opvangdag uit mijn tegoed aan?

Je vraagt een dag uit je tegoed aan via het ouderportaal.

### Hoe krijg ik bericht of mijn aangevraagde dag is goedgekeurd?

Eveneens in het ouderportaal kun je zien of je aanvraag gehonoreerd is.

### Wanneer kan ik een dag uit mijn tegoed aanvragen?

Je kunt een dag uit je tegoed maximaal zestig dagen voor de beoogde datum aanvragen. Dat komt neer op ca. twee maanden. Omdat niet iedere maand evenveel dagen telt, moeten we het systeem inrichten op één vaste termijn van zestig dagen.

### **Ik heb een dag afgemeld maar wil mijn kind toch brengen. Kan dat?**

Tot dertig dagen voor de afgemelde dag kun je de afmelding annuleren. Na deze termijn is dat niet meer mogelijk. We hebben de afgemelde dag dan mogelijk anderszins al toebedeeld aan een ouder die voor deze dag extra opvang uit zijn tegoed heeft aangevraagd. Je kunt de dag opnieuw aanvragen via het ouderportaal. Plaatsingsgarantie kunnen we je echter niet geven

### **Waarom kan ik mijn aanvraag niet meer annuleren in het ouderportaal?**

Je kunt je aanvraag nog ongedaan maken als de annuleringstermijn nog niet verstreken is. Is deze wel verstreken? Dan kun je inderdaad zelf in het portaal geen wijziging meer doorvoeren op deze betreffende aanvraag. De annuleringstermijn is dertig dagen. Dat lijkt misschien lang, maar de aanvraag- en annuleringstermijn zijn aan elkaar gekoppeld. De regeling opvangtegoed berust immers op wisselwerking.

### **Wanneer krijg ik uiterlijk bericht over mijn aanvraag?**

Uiterlijk binnen enkele werkdagen ontvang je via het portaal een berichtje over je aanvraag. Je kunt een drietal mogelijke reacties krijgen: 1. Je aanvraag is goedgekeurd 2. Je aanvraag is afgekeurd (wegens geen plaats) 3. Je aanvraag staat in de wachtlijst. Dit laatste houdt in dat er op moment van behandeling nog geen plek is, maar dat we je aanvraag open houden om te kijken of er mogelijk nog een plek vrijvalt die we aan je kunnen toewijzen. Heb je nog geen reactie ontvangen? Dan hebben we je aanvraag nog niet in behandeling genomen.

### **Kan ik een afgemelde dag van mijn ene kind aanwenden voor opvang van een van mijn andere kinderen?**

Nee, opgebouwd tegoed is strikt persoonlijk.

### **Kan een aangevraagde dag altijd worden toegekend?**

Of een aangevraagde dag kan worden toegekend hangt af van de ruimte die er is op de groep van je kind. We zijn gehouden aan strikte eisen ten aanzien van toegestane kind aantallen. Een aanvraag kunnen we dan ook alleen toekennen als deze past binnen de bezetting van de groep en het aanwezige personeel. Indien er geen ruimte is op de eigen groep, kunnen we desgewenst kijken naar mogelijkheden ten aanzien van een andere groep op dezelfde locatie. Wanneer ook daar geen plaats beschikbaar is, moeten we de aanvraag helaas afwijzen.

We benadrukken dat je bereidwilligheid om een dag af te melden cruciaal is bij het laten slagen van de regeling opvangtegoed. Een afgemelde dag biedt een andere ouder mogelijkheid tot afnemen van een extra dag en vice versa. Deze wisselwerking is de kracht van de regeling.

### **Kan ik onbeperkt tegoed opbouwen?**

Je kunt tegoed opbouwen tot 80 uur. Daarna worden afgemelde uren niet toegevoegd. Let op: vooralsnog geeft Konnect geen melding wanneer je het plafond van 80 uur bereikt hebt.

**Mijn vaste opvangdag valt op een feestdag. Kan ik deze aanmerken als tegoed?**

Nee. Feestdagen komen niet in aanmerking als opvangtegoed.

**Geldt de regeling opvangtegoed voor alle diensten en pakketten?**

De regeling geldt niet voor de flexibele opvang en het peuterprogramma. Voor de bso alleen tijdens de schoolweken omdat we tijdens de schoolvakanties op de bso sowieso werken met inschrijvingen per vakantie week.

**Waarom moet ik mijn kind al een dag van te voren afmelden om de dag tegoed te houden?**

Om twee redenen. Enerzijds omdat we rekenen op je kind en hiervoor ook personeel is ingepland. Om de kostprijs zo laag mogelijk te houden is een goede planning van pedagogisch medewerkers noodzakelijk. Anderzijds omdat een door jou afgezegde dag ruimte biedt voor de aanvraag van een andere ouder. Als je je kind op de dag zelf pas afmeldt is de vrijgevallen plek niet meer in te zetten voor een ander kind. Op moment dat je zelf een (extra) dag aanvraagt heb je zelf dus ook voordeel bij het tijdig afmelden.

**Mijn kind is ziek. Geldt deze regeling dan ook?**

Ja. De reden van afmelding is ondergeschikt. Heel vervelend dat je kind ziek is en we snappen dat dit niet te voorspellen is. Maar de planning van die betreffende dag is gemaakt en dat betekent dat er personeel voor jouw kind is ingezet. Wanneer je kind wat langer ziek is, kun je natuurlijk de vervolg-ziekte dagen wel tijdig afmelden zodat je deze tegoed houdt.

**Ik weet niet of mijn kind over een paar dagen nog ziek is. Als ik de opvangdag uit voorzorg afmeld en mijn kind blijkt toch beter, kan hij dan alsnog komen?**

Dat is niet zeker. Het zou kunnen dat de vrijgevallen plek is toebedeeld aan een ander kind, van wie de ouder een opvangaanvraag heeft gedaan. Er zit dus een risico aan uit voorzorg afmelden.

**Ik wil een dag aanvragen op dag dat mijn vaste opvanglocatie niet geopend is. Kan mijn kind dan sowieso niet terecht?**

De regel is dat we proberen het kind te plaatsen op de eigen groep. Die is bekend voor het kind. Maar ook de groep kinderen, waar een kindje die dag eenmalig bij geplaatst wordt, kent zeer waarschijnlijk dit vriendje of vriendinnetje al. De ruimte, gebruiken en rituelen zijn bekend, en er zal geen tot weinig onrust door ontstaan in het groepsgebeuren. Is daar geen plek dan kijken we of er plaats is op een andere groep op de eigen locatie. Ook daar geen plaats? Dan moeten we je aanvraag afwijzen. We maken een uitzondering voor de locaties die niet vijf dagen per week geopend zijn. Is jouw locatie bijvoorbeeld gesloten op woensdag en/of vrijdag? En wil je op een van deze dagen opvang afnemen? Dan kunnen we in overleg kijken of je kind terecht kan op een nabijgelegen locatie die op deze dagen wel geopend is.

### **Mijn aanvraag staat in de wacht. Wanneer hoor ik of deze goedgekeurd kan worden?**

De termijn van toekenning kunnen we niet specificeren. Zodra er plaats is, berichten wij je. Als er geen plaats is, wachten we zo lang mogelijk. Er bestaat immers de kans dat er alsnog een plekje vrijvalt (doordat een kind enkele dagen van te voren pas wordt afgemeld). Je kunt bij de aanvraag een vervaldatum invoeren. Dit is de datum die voor jou als limiet geldt. Als we op dat moment de aangevraagde dag nog niet hebben kunnen toekennen, gaan we ervan uit dat je aanvraag kan komen te vervallen.

### **Hoe groot is de kans dat mijn aanvraag gehonoreerd kan worden?**

Dat is moeilijk te zeggen. Op sommige dagen zijn de groepen maximaal bezet. Als er op zo'n groep geen (tijdige) afmelding komt, is er gewoonweg geen ruimte voor een extra aanvraag. Het varieert per dag en locatie. We benadrukken hierbij nogmaals dat afmeldingen van andere ouders cruciaal (kunnen) zijn.

### **Ik wil een dag aanvragen maar heb geen tegoed**

Heb je geen tegoed meer of nog geen tegoed opgebouwd? Ook in dat geval kun je natuurlijk incidenteel een (extra) opvangdag aanvragen. Deze brengen we dan in rekening.

### **Wordt een aanvraag voor meerdere kinderen altijd in totaliteit goedgekeurd dan wel afgewezen?**

Konnect heeft de mogelijkheid om aanvragen te koppelen. Dat betekent dat deze dan als één geheel bekeken worden. Indien een van de delen niet goedgekeurd wordt, vervallen alle delen van de aanvraag automatisch. Wil je dat de aanvragen voor verschillende kinderen afzonderlijk bekeken worden kun je je aanvraag beter niet koppelen.