

Spelregels extra opvang, afmelden en service-uren

(please find the English version below)

Je hebt voor je kind vaste opvangdagen afgesproken. Toch kan het gebeuren dat je opvang op een andere dag nodig hebt. Bij Dak kun je dan, onder voorwaarden, een extra dag aanvragen met inzet van service-uren, betaling via factuur of met inzet van roostervrije dagen tegoed (BSO).

Groepsstabiliteit is belangrijk in de kinderopvang. We kunnen deze bij te veel aanvragen niet garanderen. Het kan dus voorkomen dat extra opvang niet mogelijk is, op grond van pedagogische argumenten. Bovendien is een extra dag alleen mogelijk als het aantal aanwezige kinderen én het aantal aanwezige pedagogisch professionals in de groep dit toelaat. Dat is ter beoordeling van de leidinggevende van de locatie. Dit zijn wettelijke kwaliteitseisen waar we ons aan moeten én willen houden.¹

Afmelden

Gaat je kind op een bepaalde dag niet naar de opvang? Dan verzoeken we je je kind zo snel mogelijk af te melden via de OuderApp. Hierdoor kunnen extra opvangmogelijkheden ontstaan voor andere kinderen.

Service-uren bij afmelding

Dit systeem heeft als voordeel dat je een helder overzicht hebt van het aantal uren dat je beschikbaar hebt voor opvang. Je kunt eenvoudig zien hoeveel uren je nog kunt gebruiken voor extra opvang.

Wanneer je je kind(eren) afmeldt ontvang je daar service-uren voor terug. Er gelden wel een aantal spelregels:

1. Op tijd afmelden: je kunt op elk moment van de dag je kind(eren) afmelden, maar je ontvangt alleen service-uren als je minimaal 2 uur voor de start van de opvang afmeldt.
2. De service-uren die je ontvangt zijn een service en geven geen garantie op plaatsing. Het is vooral bedoeld als je incidenteel een andere dag opvang nodig hebt dan je vaste afgesproken opvangdag. En dus niet om afgemelde dagen vanwege vakantie 'in te halen'.
3. Zelf afmelden: het is mogelijk om je kind door een pedagogisch professional op de groep te laten afmelden, maar daar krijg je nooit service-uren voor terug. Het is dus verstandig om dit zelf via de OuderApp te doen.
4. De service-uren die je krijgt bij een afmelding zijn 14 dagen voor en 14 dagen na de afgemelde dag geldig.
5. **Kinderdagverblijf:** service-uren bij afmelding in het kdv zijn op alle dagen van de werkweek in te zetten. Het is niet mogelijk om kdv service-uren in te zetten voor bso/vso opvang.
BSO: service-uren bij afmelding van een schooldag op de BSO/VSO zijn op alle dagen van de werkweek in te zetten.
6. Maak je geen gebruik van de extra opvangdag, dan kun je deze niet opnieuw inzetten.
7. Je kunt meerdere potjes met service-uren combineren voor één extra opvangdag.
8. Als je een potje service-uren inzet waarin meer uren zitten dan nodig is voor de betreffende extra dag, dan vervalt het restant service-uren.

¹ Opvang vindt in zgn. stamgroepen plaats; een kind wordt in één stamgroep opgevangen. Extra dagen plannen we in eerste instantie altijd in de eigen stamgroep in. Soms lukt dit niet. Wettelijk gezien mag een kind slechts in één andere stamgroep dan de eigen stamgroep worden opgevangen (altijd dezelfde), mits vooraf schriftelijk vastgelegd. Van deze wettelijke regel wijken wij vanzelfsprekend niet af.



9. De service-uren zijn persoonsgebonden en zijn daarom niet overdraagbaar aan broertje(s) en/of zusje(s).
10. Een vaste opvangdag die op een erkende feestdag valt kan niet worden afgemeld en daar krijg je ook geen service-uren voor terug.

Geen plek in eigen stamgroep (KDV) of basisgroep (BSO)?

Als je kind niet in zijn/haar stam- of basisgroep terecht kan voor een extra dag maar wel in een andere groep, dan sturen we je daarvan een voorstel ter goedkeuring via de OuderApp. Je hebt vervolgens 24 uur de tijd om akkoord te gaan met het voorstel. Na 24 uur vervalt automatisch de aanvraag voor een extra dag.

Hoe ver van tevoren is aanvraag mogelijk?

Je kunt bij ons 365 dagen van tevoren een extra dag aanvragen.

Houd er rekening mee dat de aanvraag niet altijd gelijk kan of zal worden goedgekeurd door de locatie.

Een extra dag opvang vraag je minimaal één dag van tevoren aan via de OuderApp. We kunnen uiteraard geen garantie geven dat het op tijd in behandeling wordt genomen. Bij nood kun je de locatie bellen.

Vergisperiode bij afmelding en bij aanvraag extra dag

We hanteren een vergisperiode van 15 minuten als je je kind afmeldt of wanneer je een extra dag hebt aangevraagd. In de OuderApp kan je de afmelding of aanvraag van een extra dag binnen 15 minuten annuleren.

Een afgemelde dag kan na 15 minuten dus niet meer worden geannuleerd. Dit heeft te maken met onze planning. Het kan namelijk zijn dat een ander kind inmiddels is ingepland voor die dag. Neem contact op met de locatie om te kijken of je kind toch kan komen.

Betaling en Combibetaling

Extra opvang kan worden betaald met inzet van service-uren, via een factuur of met inzet van roostervrije dagen tegoed (BSO) of een combinatie van deze drie.

Goedgekeurde extra opvang intrekken? Niet altijd kosteloos

Een goedgekeurde extra opvang kun je **tot 14 dagen** voordat de extra opvang zal plaatsvinden nog intrekken. Je ontvangt dan geen factuur of het tegoed wordt teruggeboekt. Vindt de goedgekeurde extra opvang binnen 14 dagen plaats? Dan kun je je kind nog wel afwezig melden, maar de extra dag moet dan wel betaald worden via een factuur of wordt afgeboekt van je service-uren of roostervrije dagen tegoed.

Extra opvang niet mogelijk maar wel tegoed ingezet?

Als je service-uren of roostervrije dagen tegoed hebt ingezet voor extra opvang maar deze niet kan worden goedgekeurd, dan boeken we automatisch de service-uren of het tegoed terug.



Rules for extra childcare, cancellations, and service hours

You've arranged fixed days for your child's care. However, it may happen that you need childcare on a different day. At Dak, subject to conditions, you may request an extra day by using service hours, payment via invoice, or by using credit for scheduled days off (out-of-school care).

Group stability is important in childcare. We cannot guarantee stability if there are too many requests. It may occur that extra childcare is not possible, based on pedagogical arguments. Furthermore, an extra day is only possible if the number of children present and the number of pedagogical professionals present in the group permit it. This is at the discretion of the location manager. These are statutory quality requirements that we must and want to adhere to.

Cancellations

Will your child not attend childcare on a specific day? Please cancel your child's attendance as soon as possible via the Parent App. This allows extra childcare options to become available for other children.

Service hours upon cancellation

The advantage of this system is that you have a clear overview. You can easily see the number of hours available for extra childcare.

When you cancel your child's attendance, you receive service hours in return, but a number of rules apply:

1. Cancel on time: you can cancel your child's attendance at any time of the day, but you will only receive service hours if you cancel at least 2 hours before the start of childcare.
2. The service hours you receive are a service and do not guarantee placement. They are primarily intended for when you occasionally need childcare on a different day than your fixed agreed childcare day. They do not intend to make up days cancelled due to holidays.
3. Cancelling yourself: it is possible to have your child's attendance cancelled by a pedagogical professional in the group, but you will not receive service hours in return. It is therefore advisable to cancel yourself via the Parent App.
4. The service hours you receive upon cancellation are valid for 14 days before and 14 days after the cancelled day.
5. **Daycare (KDV):** Service hours for cancellation at the daycare can be used on any working weekday. It is not possible to use daycare service hours for out-of-school care (BSO/VSO). Out-of-school care (BSO): service hours for cancellation of a school day at the BSO/VSO can be used on any working weekday.
6. If you do not use the extra care day, you cannot use it after the validation period.
7. You can combine multiple pots of service hours for one extra care day.
8. If you use a pot of service hours containing more hours than needed for the extra day in question, the remaining service hours will expire.
9. Service hours are personal and are therefore not transferable to siblings.
10. A fixed childcare day that falls on a recognised public holiday cannot be cancelled, and you will not receive any service hours in return.



No place in your child's home group (daycare) or base group (out-of-school care)?

If your child cannot be placed in their home group or base group for an extra day but can be placed in another group, we will send you a proposal for approval via the Parent App. You then have 24 hours to agree to the proposal. After 24 hours, the request for an extra day will automatically expire.

How far in advance can you submit a request?

You can request an extra day up to 365 days in advance. Please note that the request may not always be approved immediately by the location.

Extra childcare must be requested at least one day in advance via Parent App. We cannot guarantee that same-day requests will be processed on time. In case of emergency, you can call the location.

Error period for cancellations and extra day requests

We apply an error period of 15 minutes when you cancel your child's attendance or request an extra day. You can undo the cancellation or request within 15 minutes in the Parent App. After 15 minutes, a cancelled day can no longer be undone. This is due to our scheduling, as another child may already have been scheduled for that day. Please contact the location to see if your child can still attend.

Payment options

Extra childcare can be paid for using service hours, via an invoice, by using scheduled days off credit (out-of-school care), or a combination of these three.

Cancelling approved extra childcare? Not always free of charge

You can cancel approved extra childcare up to 14 days before it is scheduled to take place.

You will then not receive an invoice, or the credit will be refunded.

Is the approved extra childcare taking place within 14 days? In that case, you can still report your child absent, but the extra day must be paid for via an invoice or deducted from your service hours or scheduled days off balance.

Extra childcare is not possible, but credit already used?

If you have used service hours or scheduled days off credit for extra childcare that cannot be approved, we will automatically refund them.

