

Beleid ruilservice & incidentele afname extra opvang			
Doel van de procedure: uitleggen service en spelregels			
Proceseigenaar:	Directeur	Uitgiftedatum:	1-12-2025
Aantal blz.:	2	Versie:	4

Ruilservice & incidentele afname extra opvang

Incidenteel ruilen van dag

SKZ heeft een ruilservice. Dit betekent dat je incidenteel mag ruilen van opvang dag. Ook bestaat de mogelijkheid om incidenteel extra opvang af te nemen tegen betaling. Je verzoek vraag je aan via de OuderApp. De Senior Pedagogisch Professional (hierna: SPP) of de Clustermanager (hierna: CM) beoordeelt of je verzoek kan worden goedgekeurd.

Een ruildag of extra opvang is op de eigen groep van je kind, dit noemen we de stamgroep. Als er geen plaats is op de stamgroep dan bestaat op sommige locaties de mogelijkheid om de extra opvang op een andere groep af te nemen. Dit overleggen we eerst met jou als ouder en als je akkoord gaat, leggen we dit vast in de OuderApp.

Als deze situatie zich voordoet, mag je kind wettelijk gezien in maximaal één andere groep geplaatst worden.

Incidenteel extra opvang afnemen

Voor incidentele extra opvang ontvang je een extra factuur in de daarop volgende kalendermaand. Hou er rekening mee dat het uurtarief voor incidentele opvang hoger is dan het uurtarief van de structurele opvang die je afneemt op contract.

Wil je structureel ruilen van dag of structureel extra opvang afnemen, neem dan contact op met de plaatsingsmedewerkers door een e-mail te sturen naar: skz@kinderopvangzoeterwoude.nl

Informatie en spelregels ruilservice en incidentele afname extra opvang

- **Afmelden van dagen:**

Vanaf 1 januari 2026 ontvang je tegoe voor een dag die **minimaal 4 weken van tevoren** is afgemeld via de OuderApp. Dit is nodig omdat we het rooster van onze medewerkers uiterlijk drie weken van tevoren rond moeten hebben.

- Per tegoe is aangegeven wanneer je kind afwezig was, om hoeveel opvanguren het gaat en binnen welke periode het tegoe inzetbaar is. Bij een BSO tegoe zie je in het tegoe ook voor welk BSO pakket of pakketten het tegoe inzetbaar is.

- **Indienen verzoeken:**

Ruilverzoeken en incidentele verzoeken extra opvang dienen **uiterlijk 4 weken van tevoren** door ons ontvangen te zijn via de OuderApp. Je kunt een afgemelde dag ruilen binnen een periode van 12 weken voor of na de afwezigheid, mits de groepsgrootte dit toelaat.

- **Beoordeling verzoeken:**

- Je verzoek wordt **uiterlijk 3 weken van tevoren** beoordeeld. Om deze service beter te structureren, is besloten dat de beoordeling van verzoeken niet langer bij de groepen ligt. Je ontvangt via de OuderApp bericht van de SPP of de CM of je verzoek is goedgekeurd of op de wachtlijst is geplaatst.

- De wachtlijst wordt beheerd door de SPP en de CM. Komt er alsnog plek vrij dan informeren zij je via de OuderApp. Er wordt niet gecorrespondeerd over de wachtlijst. Als er geen plek is voor je kind dan wordt het tegoed automatisch opnieuw beschikbaar.
- Een ruildag kan niet worden ingezet voor een andere opvangvorm.
- Een ruildag kan niet worden ingezet op een andere SKZ-locatie.
- Een ruildag kan niet worden ingezet voor een ander kind, ook niet binnen hetzelfde gezin.
- Een ruildag die niet wordt ingezet of kan worden ingezet, vervalt. Afwezigheid wordt niet verrekend als korting of uitgekeerd in geld.
- Een ruildag mag in een nieuw kalenderjaar worden ingezet, mits de ruildag valt binnen de termijn voor of na de afwezigheid.
- Een ruildag kan niet met terugwerkende kracht worden ingezet als je al een factuur voor de extra opvang hebt ontvangen.

Er is sprake van een noodsituatie of calamiteit

Neem in dat geval altijd contact met de clustermanager op. Hieronder tref je de contactgegevens.

Cluster	Naam manager	E-mailadres
Stompwijk	Desiree de Jong	ddejong@kinderopvangzoeterwoude.nl
Zoeterwoude Dorp	Sharon Aukes	saukes@kinderopvangzoeterwoude.nl
Zoeterwoude Rijndijk	Desiree de Jong	ddejong@kinderopvangzoeterwoude.nl

We houden het graag eerlijk voor alle ouders en maken daarom geen uitzonderingen op bovenstaande spelregels.

Ruilen blijft een service. Ruildagen die niet ingezet kunnen worden binnen de genoemde termijn vervallen automatisch.