



# Aanvullende Voorwaarden Kinderopvang BijDeHand Hillegersberg/Schiebroek en Prins Alexander

Deze voorwaarden zijn aanvullend op onze Algemene Voorwaarden. Heeft u na het lezen van deze aanvullende voorwaarden vragen of wilt u meer informatie? Neem dan contact op met onze medewerkers van de afdeling Klantcontact & Advies. Zij helpen u graag!

## **Aanvullende voorwaarden voor het productaanbod van 40, 46 en 48 weken**

*Naast ons productaanbod van 52 weken kunt u kiezen voor een aanbod van 40, 46 en 48 weken voor Buitenschoolse opvang. Bij dagopvang kunt u kiezen voor 46 en 48 weken. Bij ons productaanbod hoort een aantal voorwaarden.*

### **Opvang tijdens schoolweken**

#### **Contract 40, 46, 48 en 52 weken**

Uw kind is ingepland voor alle schoolweken. U mag afmelden en daarmee bouwt u tegoedpunten op.

### **Opvang tijdens vakantieweken**

Uitgangspunt bij de vakantieweken is dat we aansluiten bij de door het Ministerie van OCW vastgestelde en geadviseerde vakanties.

Voor alle contracten met minder dan 52 weken op jaarbasis, geldt dat uw kind niet is aangemeld voor een vakantie. U dient zelf te bevestigen op welke vakantiedagen uw kind in de vakantie naar de opvang komt. Dit kunt u doorgeven voor een heel kalenderjaar en minimaal 4 weken voorafgaand aan een vakantie. Indien u geen actie onderneemt, dan gaan wij ervan uit dat uw kind geen gebruik maakt van de vakantiepvang. Uw vakantietegoed blijft geldig en die kunt u gebruiken om weer een andere vakantiedag te bevestigen. Voor een vakantiedag kunt u dus geen tegoedpunten ontvangen. Dit geldt wel voor de contracten met 52 weken.

#### **Contract 52 weken**

Uw kind mag in alle vakantieweken komen. U hoeft uw kind dus niet aan te melden voor een vakantie. Meldt uw kind wel af bij (geplande) afwezigheid, zie ook toelichting bij 'Tegoedpunten bij afmelden opvang en aanvragen extra opvang'.

#### **Contract 40 weken**

Uw kind is niet aangemeld voor de schoolvakanties. Gaat u tijdens een schoolweek op vakantie, meldt uw kind dan tijdig af, zie ook toelichting bij 'Tegoedpunten bij afmelden opvang en aanvragen extra opvang'. Indien gewenst kunt u extra opvang aanvragen voor tijdens een schoolvakantie.

#### **Contract 46 of 48 weken**

Uw kind mag in respectievelijk 6 of 8 vakantieweken komen. U dient uw kind aan te melden voor de vakantiepvang waar u binnen uw contract, gebruik van wilt maken. Geef u hierbij de juiste hoeveelheid op de juiste dagen op. Bijvoorbeeld bij een contract van 46 weken voor de maandagen en dinsdagen, meldt u op jaarbasis 6 maandagen en 6 dinsdagen voor vakantiepvang aan.

Het aanmelden kan tussen de 6 en 4 weken voorafgaand aan de vakantie. Bij uitblijven van uw aanmelding in genoemde periode, gaan wij ervan uit dat uw kind in de betreffende schoolvakantie niet naar de opvang komt.

### **Tegoedpunten bij afmelden opvang en aanvragen extra opvang**

- Contracten met flexibele opvang komen niet in aanmerking voor tegoedpunten.
- Tegoedpunten worden alleen toegekend voor afmeldingen in reguliere schoolweken. Voor afmeldingen in de vakantieweken wordt geen punten toegekend, u kunt de betreffende vakantiedag waarvoor u afmeldt in een andere vakantie benutten. Uitzondering hierop is het contract voor 52 weken waarbij wel punten toegekend worden bij tijdige afmelding in vakantieweken.
- Om tegoedpunten te ontvangen, meldt u minstens 7 dagen voor de aanvang van de opvang af. Bij afmelding minder dan 7 dagen van tevoren, ontvangt u geen tegoedpunten. Afmelden kan maximaal 3 maanden van tevoren.
- Voor een hele dag kinderopvang ontvangt u 10 punten. Bij contracten voor een halve dag opvang, ontvangt u 5 punten. Voor voorschoolse opvang ontvangt u 1 punt, voor BSO op een schooldag 5 punten en voor BSO op een vakantiedag ontvangt u 10 punten.
- De tegoedpunten zijn 90 dagen geldig. U ontvangt de punten op het moment van afmelden, zodat deze direct in te zetten zijn voor aanvraag van extra opvang.
- Met de punten kunt u extra opvang aanvragen. Uw locatiemanager beoordeelt of uw verzoek wordt gehonoreerd, dit is afhankelijk van de personele bezetting en de groepsgrootte.
- Als er in uw persoonlijke situatie een calamiteit is ontstaan dan kunt u contact opnemen met de locatiemanager voor aanvraag van extra opvang.

- Extra opvang kan alleen met tegoedpunten worden betaald indien dit voldoende is voor de kosten van het opvangmoment. De betaling van de bestelling kan niet worden gecombineerd door een deel met tegoed te betalen en het restant te laten factureren.
- Als uw kind meer weken gebruik maakt van de opvang dan is overeengekomen in de plaatsingsovereenkomst en u kunt dit niet voldoen met uw tegoedpunten, dan brengen wij de extra afgenomen opvang aan u in rekening.
- Het ruiltegoed is voor de opvangsoort waarmee u het opbouwt en kan niet voor een andere opvangsoort worden ingezet.

### Schoolsluitingsdagen

- Voor de buitenschoolse opvang geldt dat alle vrije dagen van de school die buiten de door de locatie vastgestelde vakanties vallen, worden behandeld als schoolsluitingsdagen. Uitgangspunt bij de vakantieweken is dat we aansluiten bij de door het Ministerie van OCW vastgestelde en geadviseerde vakanties en dat het maximum 12 vakantieweken is.
- Het aantal uur dat de school gesloten is, is het aantal uur dat in rekening wordt gebracht. U kunt hiervoor een factuur vragen of tegoedpunten inzetten. Bij 52 weken BSO zijn alle vooraf vastgestelde schoolsluitingsdagen op de contractueel vastgelegde opvangdagen inbegrepen (bij Plusopvang zijn schoolsluitingsdagen niet inbegrepen).

De punten worden als volgt in rekening gebracht:

*Op een dag waarop al opvang wordt afgenomen:*

|   |          |
|---|----------|
| Afname hele dag schoolsluiting (exclusief de woensdagen): | 5 punten |
| Afname middag schoolsluiting (exclusief de woensdagen):   | 5 punten |
| Afname woensdagochtend schoolsluiting:                    | 5 punten |

*Op een dag waarop geen opvang wordt afgenomen:*

|   |           |
|---|-----------|
| Afname hele dag schoolsluiting (exclusief de woensdagen): | 10 punten |
| Afname middag schoolsluiting (exclusief de woensdagen):   | 5 punten  |
| Afname woensdagochtend schoolsluiting:                    | 5 punten  |
| Afname woensdagochtend schoolsluiting en middag:          | 10 punten |

*Overige producten bij schoolsluiting*

|  |          |
|--|----------|
| Afname voorschoolse opvang (VSO), is alleen mogelijk als u het product VSO reeds contractueel afneemt: | 1 punt   |
| Afname naschoolse opvang (BSO):  | 5 punten |

- Hiervoor genoemde opvang kan alleen met tegoedpunten worden betaald indien dit voldoende is voor de kosten van het opvangmoment. De betaling van de bestelling kan niet worden gecombineerd door een deel met tegoed te betalen en het restant te laten factureren.
- Uitgangspunt bij de vakantieweken is dat we aansluiten bij de door het Ministerie van OCW vastgestelde en geadviseerde vakanties. Voor de meivakantie geldt dat deze maximaal twee weken duurt; de week zoals geadviseerd door het Ministerie van OCW en eventueel een week ervoor of een week erna. Alle overige extra dagen worden als schoolsluitingsdagen gezien.

### Overige voorwaarden

- Een feestdag ruilen voor een andere dag is niet mogelijk.
- Tijdens de sluitingsweek is het niet mogelijk om te ruilen. Deze uren worden immers niet gefactureerd aan u.
- U kunt alleen extra opvang aanvragen binnen uw productenpakket. Neemt u bijvoorbeeld buitenschoolse opvang af en geen voorschoolse opvang, dan kunt u geen extra opvang aanvragen in de vorm van voorschoolse opvang.
- Bij wisseling naar een ander product geldt een wijzigingstermijn van één maand.

### Aanvullende Voorwaarden voor flexibele opvang

*Heeft u iedere week andere opvangdagen nodig? De ene week geen opvang nodig en de andere week wel?*

*Of misschien wel altijd op vrijdag en om de week op woensdag? Dan is onze flexibele opvang wellicht iets voor u.*

- U kunt bij dagopvang flexibele opvang afnemen vanaf 2 dagdelen per week.
- U kunt bij buitenschoolse opvang flexibele opvang afnemen vanaf 1 dagdeel per week.
- Uw opvangdagen doorgeven? Geef deze minimaal één maand van tevoren per email door aan uw locatie. Dit kan niet via de Ouderapp.
- U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van de gewenste dagen.



- Als u minimaal één maand van tevoren uw rooster doorgeeft, bent u gegarandeerd van opvang op de gewenste dagen. Als u korter dan één maand van tevoren uw rooster doorgeeft, kunnen wij plaatsing op de gewenste dagen niet garanderen.
- Als uw kind minder dagen per week gebruik maakt van de opvang dan is overeengekomen in de plaatsingsovereenkomst, dan vindt voor deze dagen geen verrekening plaats.
- Als uw kind meer dagen per week gebruik maakt van de opvang dan is overeengekomen in de plaatsingsovereenkomst, brengen wij de extra afgenomen opvang aan u in rekening.
- Bij wisseling naar een ander product geldt een wijzigingstermijn van één maand.

### **Dagopvang**

Bij dagopvang kunt u kiezen tussen hele dagen of halve dagen. Ook bieden wij opvang om de week. Wenst u halve dagen? Dan kunt u kiezen uit de ochtend of de middag.

### **Buitenschoolse opvang**

Voor buitenschoolse opvang kunt u kiezen tussen voorschoolse opvang, korte of lange middagen en/of vakantieopvang. Wenst u vakantieopvang? Dan kunt u alleen hele dagen afnemen.

*Heeft u interesse in flexibele opvang en wilt u weten of flexibele opvang mogelijk is bij de locatie van uw keuze? Onze medewerkers van de afdeling Klantcontact & Advies helpen u graag. Zij kunnen u meer vertellen over de mogelijkheden en uw vragen beantwoorden.*

### **Peuteropvang**

Bij peuteropvang wordt een vaste combinatie van twee dagdelen gehanteerd. Er bestaat dan ook geen mogelijkheid om af te melden voor bepaalde dagen en/of extra opvang aan te vragen.