



# 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!

## Het productaanbod van 40, 46, 48 en 52 weken

Naast ons productaanbod van 52 weken compleet kunt u kiezen voor een aanbod van 40, 46 en 48 weken voor buitenschoolse opvang. Bij dagopvang kunt u, naast 52 weken, kiezen voor 46 en 48 weken.

## Opvang tijdens schoolweken

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

Uw kind is ingepland voor alle schoolweken. Als uw kind niet kan komen en u uw kind tijdig afmeldt, ontvangt u tegoedpunten. Dankzij deze service kunt u op een andere dag opvang aanvragen. Dit gaat altijd in overleg met de locatiemanager, zie ook toelichting bij 'Tegoedpunten bij afmelden opvang en aanvragen extra opvang'.

## Opvang tijdens vakantieweken

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

### Contract 52 weken

Uw kind mag in alle vakantieweken komen. U hoeft uw kind dus niet aan te melden voor een vakantie week. 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 mag in alle schoolweken komen. Uw kind heeft geen opvang in de vakantieweken. Indien gewenst kunt u extra opvang aanvragen voor tijdens een vakantie week. Dit gaat altijd in overleg met de locatiemanager.

### Contract 46 of 48 weken

Uw kind mag in respectievelijk 6 of 8 vakantieweken komen per kalenderjaar. Uw kind is niet aangemeld in een vakantie week. U dient uw kind via de Ouderapp aan te melden voor de vakantieopvang waar u binnen uw contract gebruik van wilt maken. Geef hierbij de juiste hoeveelheid op de juiste dagen op. Bijvoorbeeld bij een contract van 46 weken voor de maandagen en dinsdagen, meldt u op basis van één kalenderjaar 6 maandagen en 6 dinsdagen voor vakantieopvang aan. Indien de opvang gedurende het kalenderjaar start, dan worden de aan te melden vakantieweken naar rato berekend voor de rest van het kalenderjaar.

Het aanmelden kan 6 tot uiterlijk 4 weken voorafgaand aan de vakantie week. Indien u geen actie onderneemt, dan gaan wij ervan uit dat uw kind geen gebruik maakt van de opvang in de vakantie. Uw vakantietegoed blijft geldig en die kunt u gebruiken om weer een andere vakantiedag in het lopende kalenderjaar te bevestigen. Voor een vakantiedag kunt u dus geen tegoedpunten ontvangen.

## Tegoedpunten bij afmelden opvang en aanvragen extra opvang

Voor deze service geldt:

- 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. 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 dagopvang 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 één jaar 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 u voldoende tegoedpunten heeft. De betaling van de bestelling kan niet worden gecombineerd door een deel met tegoedpunten 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 geldig 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 vóór het begin van het schooljaar zijn vastgesteld, 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 tegoedpunten inzetten of u ontvangt een factuur. Bij 52 weken compleet BSO zijn alle vooraf (die vóór het begin van het schooljaar) 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 schoolsluiting: 5 punten

*Op een dag waarop geen opvang wordt afgenomen:*

Afname hele dag schoolsluiting: 10 punten

Afname middag of woensdagochtend schoolsluiting: 5 punten

*Overige producten bij schoolsluiting*

Afname voorschoolse opvang (VSO), is alleen mogelijk als u het product VSO reeds contractueel op een andere dag afneemt: 1 punt

- Hiervoor genoemde opvang kan alleen met tegoedpunten worden betaald indien u voldoende tegoedpunten heeft. De betaling van de bestelling kan niet worden gecombineerd door een deel met tegoedpunten 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, als deze vóór het begin van het schooljaar bekend zijn gemaakt.

### Overige voorwaarden

- Een feestdag ruilen voor een andere dag is niet mogelijk;
- Tijdens de sluitingsweek tussen Kerst en Nieuwjaar en tijdens de scholingsdag van ons personeel zijn onze locaties gesloten en is het niet mogelijk om te ruilen;
- 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.

### Flexibele opvang

- U kunt bij dagopvang flexibele opvang afnemen vanaf 1 dag 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 de dagopvang bieden wij hele dagen opvang. Ook is opvang om de week een mogelijkheid.

### **Buitenschoolse opvang**

Voor buitenschoolse opvang kunt u kiezen tussen voorschoolse opvang, korte of lange middagen.

### **Peuteropvang**

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