

Ruilservice voor kinderdagopvang en buitenschoolse opvang 2023

Opbouwen van ruiluren

- Komt uw kind niet naar de opvang? Laat het ons weten via de app van Konnect. Doe dit bij voorkeur twee weken vooraf en uiterlijk een uur vóór de start van de opvang op de betreffende dag. Afmelden kan alleen via de app.
- Weet u ruim van tevoren dat u een bepaalde dag niet gaat gebruiken? Dan kunt u deze dag/dagen drie maanden van tevoren afmelden. Hoe eerder u afmeldt, hoe groter de kans dat we iemand anders blij kunnen maken met een plaats op de groep.
- Ruiluren kunnen worden opgebouwd over een hele dag of een dagdeel. U bouwt dus geen ruiluren op wanneer u uw kind eerder ophaalt of later brengt.
- Op nationale feestdagen zijn we gesloten. Valt dit op uw vaste opvangdag? Dan ontvang u automatisch ruiluren over deze dag. U hoeft hiervoor dus niets te doen. De ruiluren over deze feestdagen ontvang u achteraf en deze uren kunt u dan ook niet eerder dan de desbetreffende feestdag inzetten.
- Binnen de peuteropvang ontvangt u geen ruiluren voor een feestdag, maar kunt u de dag wel ruilen, binnen een termijn van 10 werkdagen.
- Heeft u uw kind afgemeld? Dan vervalt uw recht op deze dag en kunnen wij deze toewijzen aan een ander kind. Wanneer u toch opvang nodig hebt op deze dag en er is nog plaats, is uw kind natuurlijk van harte welkom! Dit beschouwen wij dan als een aanvraag voor Extra Opvang (u hebt inmiddels ruiluren opgebouwd met de eerdere afmelding).
- Meldt u een goedgekeurde ruilaanvraag af dan ontvangt u geen ruiluren.
- Met een afmelding binnen de peuteropvang bouwt u geen tegoed op. U kunt een dag wel ruilen, binnen een termijn van 10 werkdagen.

Opnemen van ruiluren

- U kunt drie maanden van tevoren al een ruilaanvraag indienen.
- Na de 20e dag van iedere maand beoordelen we de ruilaanvraag voor de volgende maand. Als er ruiluren beschikbaar zijn, krijg u hiervan direct een bevestiging. Wanneer er plek is op de aangevraagde dag, wordt uw kind geplaatst. Is er geen plek, dan krijgt uw ruilaanvraag de status 'wachtlijst'. Wanneer een ander kind zich afmeldt voor deze dag en uw kind kan op de vrijgekomen plek geplaatst worden, ontvang u een bericht in Konnect dat uw ruilverzoek alsnog is goedgekeurd. Omdat ouders hun kind kunnen afmelden voor 8.30 uur, kunnen ruilaanvragen die op de wachtlijst staan nog tot 8.30 op de aangevraagde ochtend worden bevestigd.

- Bij een schoolwekencontract kun u ruilaanvragen in de schoolweken doen. Het gaat om de schoolweken die zijn vastgesteld door de school binnen het kindcentrum van uw kind. Hierbij gaan we uit van twee weken meivakantie.
- Bij een schoolwekencontract kunt u ruiluren inzetten bij een studiedag van de school binnen het kindcentrum. Komt uw kind gebruikelijk op deze dag naar de BSO, dan kunt u uw uren inzetten voor de restanturen van deze dag. Heeft u geen tegoed meer, dan kunt u deze uren bijkopen.
- Bij een jaarcontract zijn de studiedagen inbegrepen in het contract.
- Een ruilaanvraag die nog niet is goedgekeurd, kunt u altijd annuleren met behoud van ruiluren.

Beoordeling van ruilaanvragen

- De ruilaanvraag die het vroegst is ingediend, wordt als eerste behandeld.
- Ruilaanvragen worden goedgekeurd als er voldoende plaats is op de groep, zodanig dat het past binnen de wet- en regelgeving. Dit wil zeggen dat er maximaal het wettelijk toegestane aantal kinderen op het kindcentrum opgevangen kan worden en dat de beroepskracht-kindratio niet wordt overschreden. De kwaliteit van onze dienstverlening staat voorop. Kijk voor meer informatie over de wettelijke regelingen rond de kinderopvang op de [site van de Rijksoverheid](#).
- Wij streven er natuurlijk naar uw kind een plaats te bieden op zijn of haar vaste groep. Wanneer er alleen nog plaats is op een andere groep, wordt uw kind geplaatst op de 2e stamgroep waarvoor u toestemming hebt gegeven. Dit zal alleen in incidentele gevallen voorkomen, want we streven naar de opvang op de eigen groep.

Geldigheid van ruiluren

- Heeft u uw kind afgemeld? Ruiluren kunt u proberen in te zetten vanaf de datum van de opvangdag die u heeft afgemeld tot de einddatum van het lopende contract. We gebruiken altijd de eerst opgebouwde ruiluren. In de ouderapp kunt u zien hoeveel ruiluren u nog heeft. U vindt het onder 'Account – Functies – Tegoeden'.
- Ruiluren zijn eenmalig inzetbaar. Wanneer uw kind toch niet op de afgesproken ruildag komt, kun u de ingezette ruiluren niet nogmaals gebruiken.
- U kunt de kindgebonden ruiluren meenemen als u binnen de stichting PCOGV van kindcentrum verandert.
- Wisselt uw kind van dagopvang naar buitenschoolse opvang? Dan vervallen de opgebouwde ruiluren uit de dagopvang.
- Als het opvangcontract is beëindigd, vervallen de opgebouwde ruiluren. Na de laatste contractdag kunt u geen ruiluren meer inzetten. Heeft u ruiluren ingezet na het beëindigen van het opvangcontract? Dan zijn deze niet meer geldig en ontvangt u een factuur voor deze uren.
- Ruiluren zijn kind gebonden.
- Wanneer u op een dag meer uren opvang afneemt dan het aantal ruiluren dat u nog heeft, dan ontvangt u voor alle opvanguren een factuur. Op deze dag worden dan geen ruiluren ingezet.
- U kunt alleen ruiluren inzetten die al zijn opgebouwd.
- Ruiluren zijn niet inwisselbaar voor geld.

Veelgestelde vragen over ruilen

Snel weten hoe ruilen bij PCO werkt?

Bekijk de factsheet:

Ruilen bij PCO

Meld je kind af via de Konnekt app. Dit kan vanaf 3 maanden vantevoren tot uiterlijk 1 uur voor de begin van de dag. Doe dit het liefst zo snel mogelijk zodat er plek is voor een ander kind.

JA **Ik heb ruiluren** **NEE**

Dien een aanvraag in

Dit kan vanaf 3 maanden van tevoren via de Konnekt app. De aanvraag die het vroegst is ingediend wordt als eerste behandeld.

Er is plek

Als er voldoende plaats is wordt de aanvraag goedgekeurd. U ontvangt direct bevestiging

Er is geen plek

Uw kind komt op de wachtlijst. Tot op de dag van aanvraag kunt u via Konnekt bericht ontvangen als de aanvraag alsnog wordt goedgekeurd

Het kan voorkomen dat uw kind bij onvoldoende plek wordt opgevangen in de tweede stamgroep waar u toestemming voor hebt gegeven.

Annuleren

Een nog niet goedgekeurde aanvraag kan geannuleerd worden met behoud van ruiluren.

U kunt niet ruilen

Hoe u ruiluren opbouwt:

- Bij afmelden (via de Konnekt app). Dit kan vanaf 3 maanden van tevoren tot aan 1 uur voor de opvang begint
- Op feestdagen zijn wij gesloten en ontvangt u automatisch ruiluren
- Ruiluren worden opgebouwd per dag en dagdeel

Wanneer bouwt u geen ruiluren op:

- Wanneer u een goedgekeurde aanvraag afmeldt
- Afmelden bij de peuteropvang

Inzetten van ruiluren

Bij een schoolweken contract kunnen ruiluren ingezet worden tijdens schoolweken en studiedagen (bij jaarcontract zijn studiedagen inbegrepen).

Geldigheid van ruiluren

Ruiluren zijn:

- geldig vanaf de datum van afmelden tot einde contract
- eenmalig inzetbaar
- kindgebonden
- niet inwisselbaar voor geld

Ruiluren blijven geldig als er binnen Stichting PCOGV van opvang wordt gewisseld

Ruiluren vervallen:

- Na beëindiging van het contract
- Bij wisseling van dag- naar buitenschoolse opvang
- wanneer u op een dag meer uren afneemt dan het aantal ruiluren dat u heeft (in dat geval worden er geen ruiluren ingezet en alle uren gefactureerd)

Mag ik opvangdagen ruilen?

Ja, u kunt opvangdagen ruilen. Daarbij is het goed om te weten dat ruilen een service is, geen recht. We doen ons best om het ruilen van dagen mogelijk te maken. Wij kunnen niet garanderen dat dit ook lukt.

Is ruilen voor BSO, dagopvang én peuteropvang beschikbaar?

Ruilen kan bij alle opvangsoorten. U geeft aan wanneer uw kind niet komt en vraagt direct een nieuwe dag aan. Dit moet binnen een termijn van 10 werkdagen.

Hoe lang zijn mijn ruiluren geldig?

De ruiluren zijn geldig tot einde contractdatum van uw kind.

Mag ik feestdagen ruilen?

Als feestdagen op een vaste opvangdag van uw kind vallen, mogen ze geruild worden. Met feestdagen bedoelen we dagen waarop de opvang (volgens de cao Kinderopvang) gesloten is. Dit zijn de volgende dagen:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede Paasdag
- Koningsdag

- Bevrijdingsdag (één keer in de vijf jaar)
- Hemelvaartsdag
- Tweede Pinksterdag
- Eerste en tweede Kerstdag

U krijgt voor deze dagen het aantal contracturen als ruiluren. U krijgt de ruiluren achteraf. Dit betekent dat u de ruiluren niet vooraf kunt gebruiken.

Voor de peuteropvang krijgt u geen tegoed, maar kunt u de dag wel ruilen binnen de termijn van 10 werkdagen.

Kan ik extra opvang ruilen?

Nee, dit is niet mogelijk. Als u extra opvang vastlegt, is dit definitief. U kunt de uren niet meer ruilen.

Kan ik mijn ruiluren laten uitbetalen?

Nee, ruilen is een service.

- We rekenen op de vaste dag op uw kind.
- Op die dag zetten we het volgens de wet verplichte aantal medewerkers in.
- U krijgt daarom geen geld terug als uw kind een dag niet komt.
- Wel kunt u proberen om de dag te ruilen.

Kan ik mijn ruiluren inzetten nadat ik mijn contract heb opgezegd?

Nee, dit is niet mogelijk. Zodra het contract stopt, vervallen de opgebouwde ruiluren.

Zijn opgebouwde ruiluren overdraagbaar?

Nee, ruiluren zijn gekoppeld aan een contract. Dat betekent dat u opgebouwde ruiluren niet door kunt geven aan een ander kind, ook binnen uw gezin. Dit geldt ook als uw kind overstapt van dagopvang naar BSO. U kunt de ruiluren niet meenemen naar de BSO.

Kan ik mijn afmelding annuleren?

Nee, wanneer uw kind is afgemeld ontstaat er direct een plaats voor een ander kind. Wel kunt u een nieuwe aanvraag doen.

Waarom is het nu (bijna) niet mogelijk om een dag te ruilen?

De laatste tijd is het voor ons steeds lastiger om aan een ruilaanvraag te voldoen. Dit komt door het landelijke personeelstekort en een hoog ziekteverzuim. Ook is er meer vraag naar opvang, waardoor de groepen vaak vol zitten. Het is daarom vaak pas mogelijk om een ruildag in te zetten wanneer een ander kind is afgemeld. Ook willen we steeds de kwaliteit leveren die u van ons gewend bent. Ruilen kan nog steeds, alleen minder vaak dan we zouden willen.

Ik hoor soms dat andere kinderen zijn afgemeld. Waarom is er dan geen plaats om mijn kind op te vangen en zo ruiluren te gebruiken?

Soms horen we (te) laat dat andere kinderen niet komen. We hebben u dan al verteld dat we u aanvraag om te ruilen moeten afwijzen.

We kiezen er dan soms voor om medewerkers anders in te zetten. We laten ze bijvoorbeeld een zieke collega vervangen of taken doen die de kwaliteit van de opvang verhogen.

Waarom kan mijn kind niet op een andere groep worden opgevangen als ik ruiluren wil inzetten?

De samenstelling van de groep en de inzet van personeel is aan wetten en regels gebonden. Zo mogen er niet meer dan het maximaal toegestane aantal kinderen op een groep en op een locatie worden opgevangen. Ook is het aantal kinderen dat een medewerker mag opvangen wettelijk bepaald. Dit heet de BKR-ratio, we worden daarop gecontroleerd door de GGD.

Daarnaast vinden we het belangrijk dat kinderen zich veilig en vertrouwd voelen in een groep. We proberen dan ook zo weinig mogelijk te wisselen tussen groepen.