



Aanvragen extra opvang en urentegoed

Versie april 2025

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
2. Voor welke opvangmomenten kunt u een dag extra opvang aanvragen?	4
3. Hoe lang van tevoren kunt u extra opvang aanvragen?	5
4. Hoe lang is het urentegoed geldig?	7
5. Wanneer bouwt u urentegoed op?	8
6. Hoe kunt u zien hoeveel urentegoed u heeft?	9
7. Hoe vraagt u extra opvang aan?	10
8. Hoe wordt mijn aangevraagde extra opvangdag beoordeeld?	13
9. Afwezig melden	14

1. Inleiding

In dit beleid wordt uitgelegd hoe u extra opvangdagen kunt aanvragen en hoe u, binnen bepaalde voorwaarden, urenvergoede opbouwt als uw kind een dag niet naar de opvang komt. Met dit opgebouwde urenvergoede kunt u een extra opvangdag 'betalen'. Deze aanvragen en het afmelden verloopt via onze Ouderapp van KidsKonnnect.

Met dit beleid wil Kinderopvang 't Herdertje u, als ouder / verzorger, enige flexibiliteit bieden in uw opvangvraag. Hierbij dienen wij wel een kanttekening te maken dat de mogelijkheden voor flexibiliteit beperkt zijn. Het is alleen mogelijk als er op de groep van uw kind plek is voor een extra kind én als de personeelsbezetting binnen onze gehele organisatie dit toelaat. Allereerst zijn wij als organisatie er verantwoordelijk voor om te zorgen dat de kinderen, die structureel op de opvangdag komen, kunnen worden opgevangen. Als er dan nog ruimte is om extra kinderen te plaatsen, dan zullen de locatiemanagers aanvragen voor extra opvang goedkeuren.

Wij willen benadrukken dat deze vorm van aanvragen van extra opvang en betalen middels urenvergoede een service is, geen recht. U heeft 'recht' op de opvang op de dag dat u contractueel opvang afneemt. Als u incidenteel een extra opvangdag wilt afnemen, dan is dat altijd op basis van wat er mogelijk is. Onze locatiemanagers doen hun uiterste best om zoveel mogelijk aanvragen voor extra opvang toe te zeggen, maar helaas is dit echt niet altijd mogelijk. Wij begrijpen dat u hiervan kunt balen, maar dit is nooit een reden om een locatiemanager hier verantwoordelijk voor te houden.

Wij evalueren regelmatig de werkwijze van dit beleid. Als wij merken dat de lasten (klachten over niet kunnen honoreren van aanvragen) hoger worden dan de lusten (ouders blij kunnen maken met een extra opvangdag), dan zullen wij besluiten om met dit beleid te stoppen.

In dit beleid kunt u lezen welke spelregels er gelden voor het aanvragen van extra opvang en het urenvergoede. Dit beleid is actief sinds 1 januari 2023. Het document is per 1 augustus 2023 uitgebreid om afspraken in het beleid te verduidelijken en per 1 april 2025 geüpdatet.

NB: In dit beleid is gebruikgemaakt van afbeeldingen vanuit een fictief 'testgezin'.

2. Voor welke opvangmomenten kunt u een dag extra opvang aanvragen?

- Kinderopvang (0-4 jaar):
U kunt extra opvang aanvragen voor een opvangdag of -dagdeel (ochtend of middag).
 - Een hele dag is vanaf openingstijd van de locatie tot sluitingstijd van de locatie;
 - Een ochtend is vanaf de openingstijd van de locatie tot 13.00 uur*;
 - Een middag is vanaf 12.00 uur tot de sluitingstijd van de locatie*.
- Spelenderwijs (2-4 jaar):
U kunt extra opvang aanvragen voor een andere Spelenderwijs-ochtend.
- BSO (4-12 jaar):
U kunt extra opvang aanvragen voor:
 - Voorschoolse opvang;
 - Naschoolse opvang;
 - Een studiedag;
 - Een vakantiedag*

*U kunt alleen een vakantiedag betalen met urentegoed als u naschoolse opvang 'inclusief vakantie' bij ons afneemt. Als u naschoolse opvang 'exclusief vakantie' afneemt, dan is het niet mogelijk om urentegoed in te zetten voor het afnemen van een vakantiedag. U kunt dan altijd een extra dag aanvragen op factuur (zie verder in dit document).

Goed om te weten: het is niet mogelijk om het urentegoed van een aantal afgemelde dagen bij elkaar op te tellen om hiervoor voor een lange opvangdag aan te vragen. Voorbeeld: het is niet mogelijk om een vakantiedag aan te vragen en hiervoor het urentegoed van 3 afgemelde dagen naschoolse opvang in te zetten.

3. Hoe lang van tevoren kunt u extra opvang aanvragen?

- Voor Kinderopvang en Spelenderwijs gelden de volgende afspraken:
 - U kunt vanaf 3 maanden voor de gewenste dag een aanvraag voor extra opvang indienen via de ouderapp. U kunt een aanvraag **tot uiterlijk 1 week*** voor de gewenste dag indienen.

*Het systeem van Konnect rekent de start van de dag vanaf middernacht. Vanaf middernacht geldt 7 dagen van tevoren als tijdige aanvraag voor extra opvang.
Voorbeeld: u wilt een extra opvangdag aanvragen voor een donderdag, dan dient u deze aanvraag de woensdag de week ervoor vóór 23.59 uur aan te vragen.
 - De locatiemanager beoordeelt de aanvraag voor extra opvang zo'n 14 dagen voor de gewenste dag (of zo snel mogelijk als u deze korter dan 14 dagen van tevoren aanvraagt).

U ontvangt een bericht of de aangevraagde extra opvangdag wel/niet toegekend kan worden via de ouderapp. De locatiemanager geeft vaak een toelichting bij een afgewezen aanvraag. Deze kunt u lezen in het tabblad 'Agenda' bij 'Aanvragenoverzicht'.

- Voor de Buitenschoolse opvang gelden de volgende afspraken:
 - U kunt vanaf 3 maanden voor de gewenste dag een aanvraag voor extra opvang indienen via de ouderapp.
 - U kunt een aanvraag voor extra opvang **tot uiterlijk 2 weken*** voor de gewenste dag indienen.

Dit is een week eerder dan het kinderdagverblijf en Spelenderwijs in verband met het ophalen van de kinderen uit school.

 - In de ouderapp is het, voor alle locaties, mogelijk om tot 1 week voor de gewenste opvangdag een aanvraag te doen. Deze ruimte / flexibiliteit is er voor de BSO's die binnen de school opvang bieden en daardoor geen vervoer georganiseerd hoeft te worden.

Aanvragen korter dan 2 weken voor de gewenste opvangdag worden alleen in behandeling genomen voor BSO-locaties binnen de school, dus waar geen vervoer van toepassing is.

*Het systeem van Konnect rekent de start van de dag vanaf middernacht. Vanaf middernacht geldt 14 dagen van tevoren als tijdige aanvraag voor extra opvang.
Voorbeeld: u wilt een extra opvangdag aanvragen voor een donderdag, dan dient u deze aanvraag de woensdag 2 weken ervoor vóór 23.59 uur aan te vragen.
 - Uw aanvraag voor extra opvang wordt ongeveer 14 dagen voor de gewenste dag beoordeeld door de locatiemanager (of zo snel als mogelijk als u deze korter dan 14 dagen van tevoren aanvraagt).

U ontvangt een bericht of de aangevraagde extra opvangdag wel/niet toegekend kan worden via de ouderapp. De locatiemanager geeft vaak een toelichting bij een afgewezen aanvraag. Deze kunt u lezen in het tabblad 'Agenda' bij 'Aanvragenoverzicht'.

- Voor de **kerstvakantie** geldt een afwijkende afspraak voor **alle** opvangvormen: U kunt aanvragen voor extra opvang voor de kerstvakantie indienen tot maximaal 2 weken voor de start van de vakantie. Gedurende deze vakantie zijn er minder medewerkers op de locaties en kantoor aanwezig, waardoor aanvragen tijdens de vakantie niet verwerkt kunnen worden.
NB: voor alle andere schoolvakanties, inclusief zomervakantie, gelden de reguliere afspraken.

4. Hoe lang is het urentegoed geldig?

Het urentegoed is geldig vanaf maximaal 30 dagen **vóór** de dag dat uw kind niet komt. Mits u uw kind voor deze dag natuurlijk al afwezig heeft gemeld. Tevens is het urentegoed geldig tot maximaal 6 maanden **na** de dag dat uw kind niet komt.

Indien u binnen deze 7 maanden geen gebruik heeft gemaakt (of heeft kunnen maken) van het urentegoed, dan vervalt dit saldo uit uw tegoedenoverzicht.

Tip: Het is verstandig om uw urentegoed tijdig in te zetten en deze niet op te sparen tot vlak voor het einde van de verloopdatum..

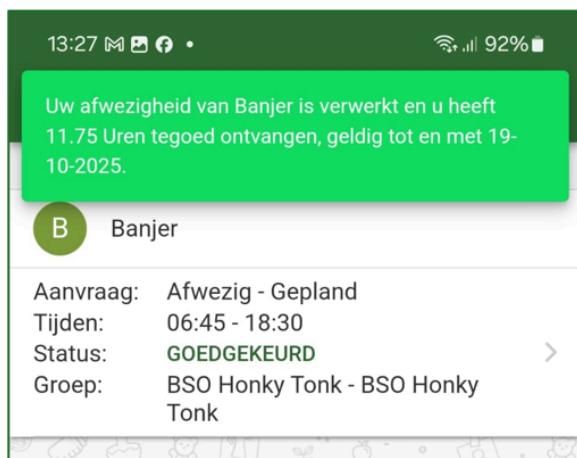
5. Wanneer bouwt u uren tegoed op?

U ontvangt uren tegoed als u uw kind minimaal 1 week* voor de afwezige dag afmeldt via de ouderapp. Dit betekent dat u alleen uren tegoed opbouwt voor planbare afwezigheid, zoals vakanties en vrije dagen.

**Het systeem van Konnect rekent de start van de dag vanaf middernacht. Vanaf middernacht geldt 7 dagen van tevoren als tijdige afmelding voor uren tegoed. Voorbeeld: uw kind komt op een donderdag niet naar de opvang, u dient uw kind dan vóór woensdag, de week ervoor, om 23.59 uur af te melden om uren tegoed te ontvangen voor de afwezige dag.*

Als u uw kind tijdig afmeldt, dan ziet u boven in uw scherm een melding in het groen verschijnen, waarin wordt aangegeven dat de afwezige uren worden toegevoegd aan uw uren tegoed.
(zie afbeelding).

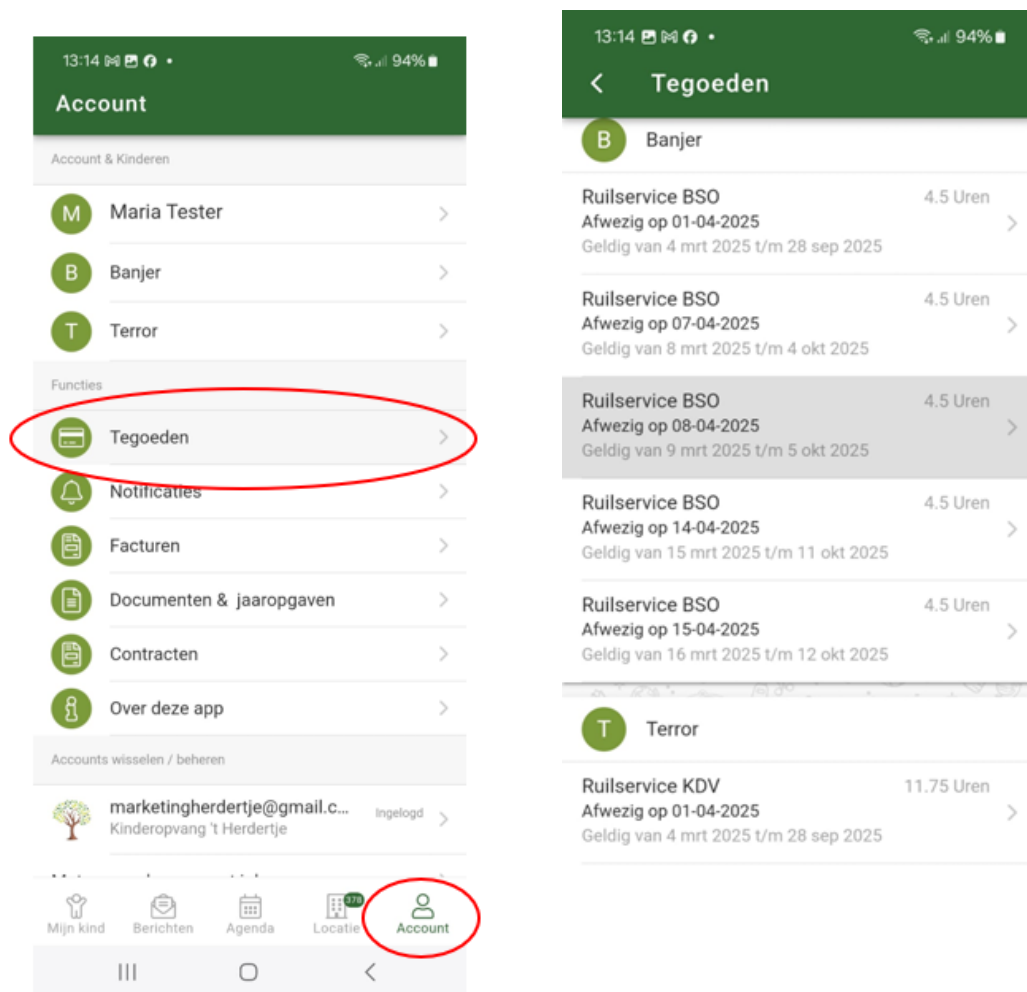
Let op: Als u uw kind korter dan 1 week voor de afwezige dag afmeldt, zoals in geval van ziekte, dan geeft deze afwezigheid geen saldo voor uren tegoed en ziet u ook de groene balk niet in uw scherm verschijnen (zie ook *Afwezig melden* verderop in dit document).



6. Hoe kunt u zien hoeveel uren tegoed u heeft?

U gaat in de Ouderapp naar het tabblad 'Account' en vervolgens naar 'Tegoeden'.
Zie de rode cirkels in de rechter afbeelding:

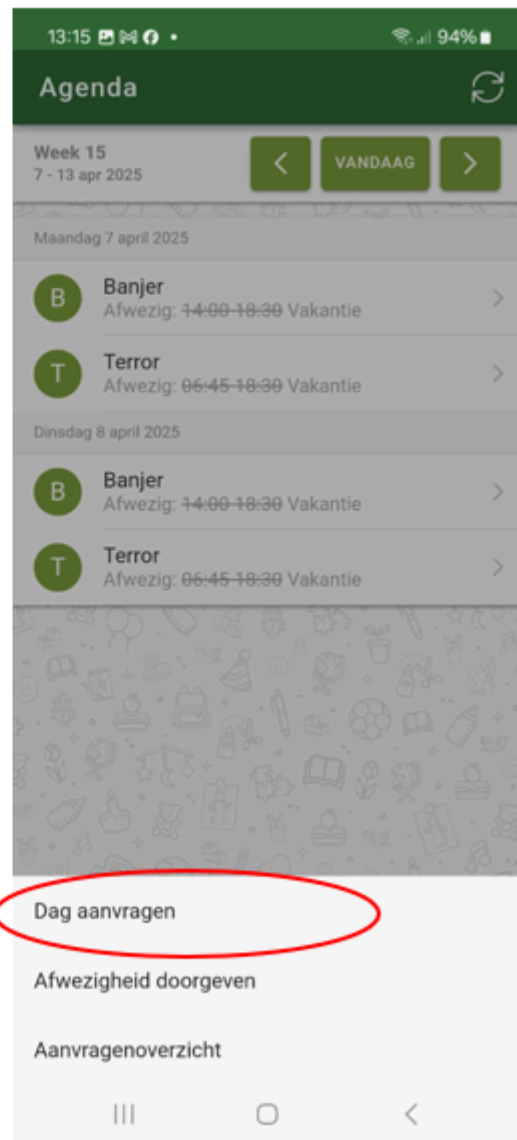
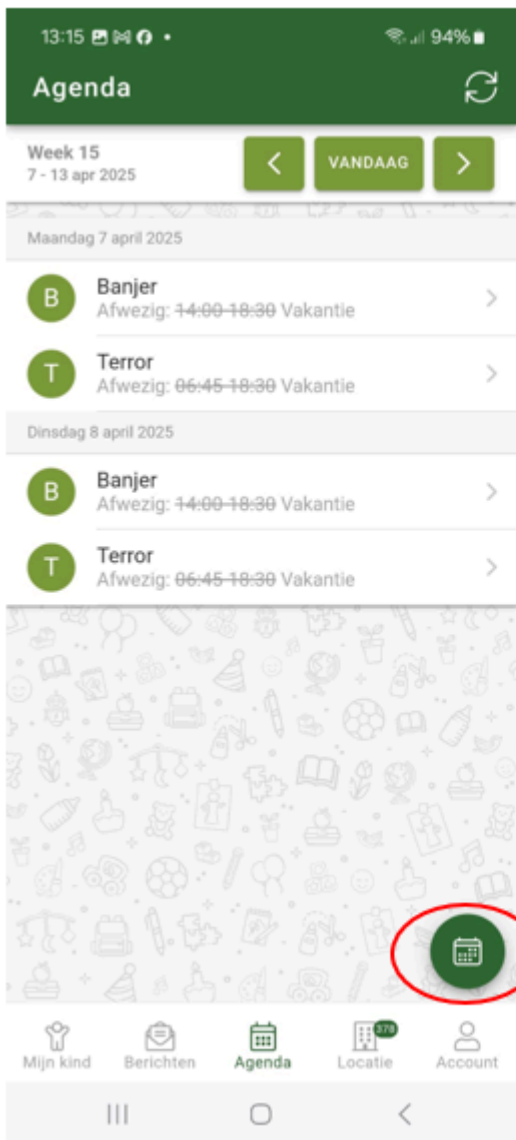
Door te klikken op het tabblad 'Tegoeden', opent het scherm met de tegoeden die u heeft opgebouwd voor uw kind(eren) inclusief de periode dat dit tegoed inzetbaar is. .
Zie onderstaande afbeelding:



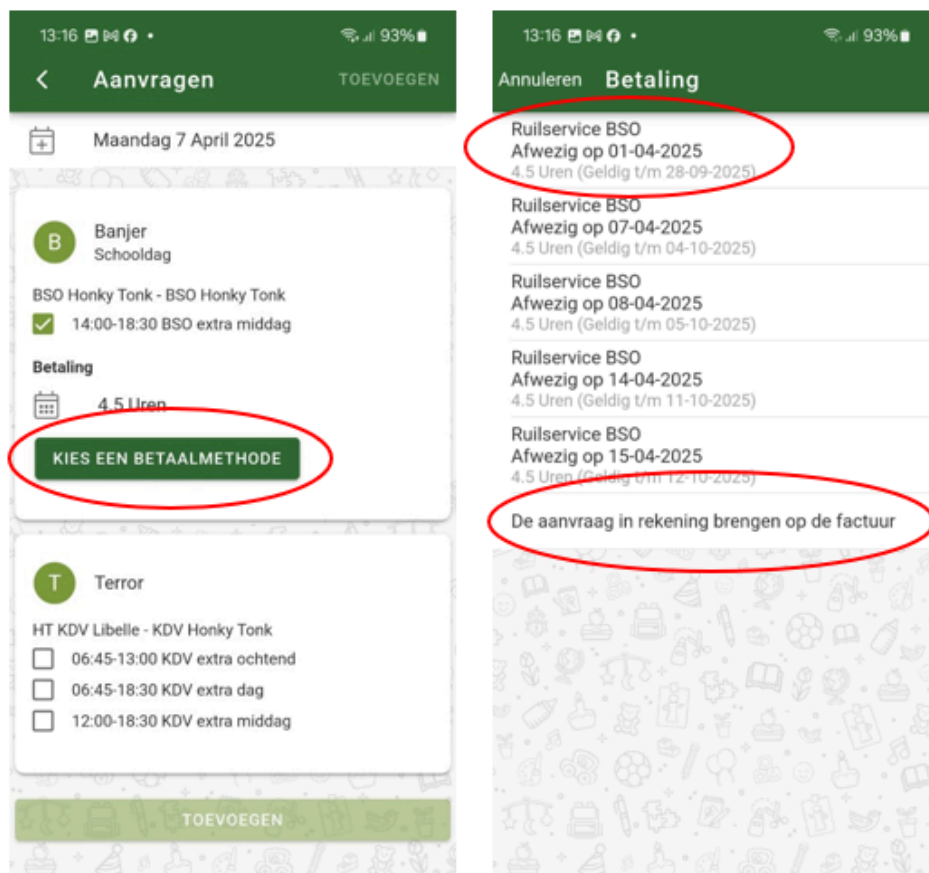
7. Hoe vraagt u extra opvang aan?

U vraagt een extra opvangdag aan via de ouderapp van Konnect.
Dit gaat als volgt:

- U gaat naar het tabblad 'Agenda' en toetst rechtsonder op het icoon.
- U kiest vervolgens de optie 'Dag aanvragen'.



- Er opent een nieuw scherm, waar u allereerst de datum van de gewenste extra opvangdag kunt selecteren.
- Vervolgens klikt u op 'Kies een betaalmethode'
 - Er opent een nieuw scherm met 2 opties voor de betaling:
 - Optie 1: Ruilservice
Hier ziet u de beschikbare uren tegoeden die u kunt inzetten voor de betaling van de extra opvangdag. Indien u meerdere dagen aan uren tegoed heeft, dan kunt u hier kiezen welke dag u in wilt zetten voor de betaling.
 - Optie 2: De aanvraag in rekening brengen op de factuur.



Hier kiest u de optie die u wilt inzetten: ruilservice of op factuur, waarbij de volgende aanvullende afspraken gelden:

1. U kunt alleen de optie 'Ruilservice' kiezen als u uren tegoed beschikbaar heeft. Heeft u geen uren tegoed beschikbaar? Dan is alleen de optie 'De aanvraag in rekening brengen op de factuur' zichtbaar.
2. Als u de keuze selecteert voor 'De aanvraag in rekening brengen op de factuur', dan zullen wij deze uren ook daadwerkelijk factureren. De factuur betreft het reguliere opvangtarief.

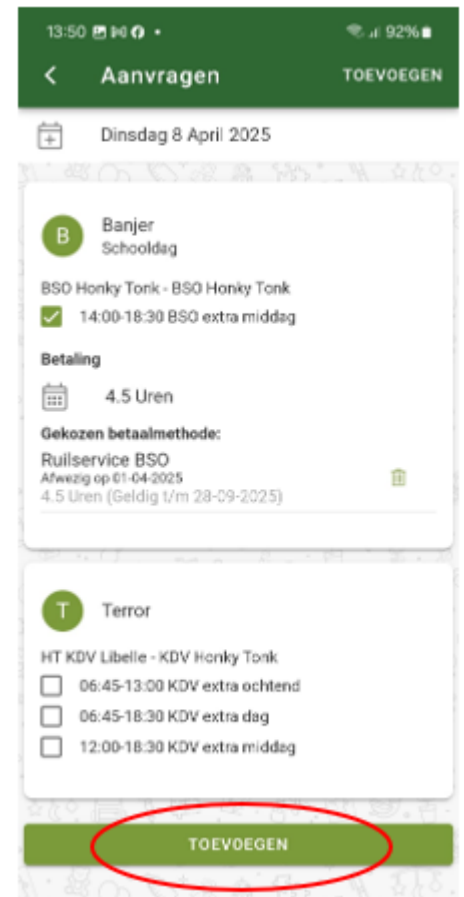
3. Als uw aangevraagde extra opvangdag minder uur betreft dan de beschikbare uren van het urentegoed, dan vervallen de resterende uren van deze ruilservice.

Voorbeeld KDV: u heeft extra opvang aangevraagd voor een ochtend en 'betaalt' met de ruilservice van een hele dag, dan vervallen de resterende uren van de ruilservice.

Voorbeeld BSO: u heeft ruilservice BSO voor een afgemelde NSO (4,5 uur) en u wilt extra opvang afnemen voor een VSO (1,75 uur), dan vervallen de resterende uren van de ruilservice.

U ziet dit ook in het ouderportaal bij de tegoeden.

- U klikt vervolgens op 'Toevoegen' en vult de aanvraag verder in.
- Tot slot klikt u op 'Aanvraag indienen'.
- U krijgt de melding dat uw aanvraag is ingediend en in behandeling wordt genomen.



8. Hoe wordt mijn aangevraagde extra opvangdag beoordeeld?

Iedere locatiemanager beoordeelt de aanvragen voor extra opvang voor haar locatie(s). Zij beoordelen de aanvraag op basis van onderstaande basisafspraken:

- Een aanvraag kan alleen goedgekeurd worden, indien de Beroepskracht-Kind-Ratio dit toelaat op de groep.
Dit betekent dat er een plekje voor uw kind moet zijn op de groep binnen het aanwezige aantal kinderen en medewerker(s) dat op de groep staat ingepland.
- Een locatiemanager beoordeelt ook de totale personeelsplanning van de dag van de aanvraag. Als er voldoende personeelsbezetting aanwezig is, dan is een aanvraag extra opvang mogelijk. Als de totale personeelsbezetting binnen de organisatie beperkt is, dan zal een aanvraag voor extra opvang niet worden toegekend.
- Voor de BSO geldt aanvullend dat een aanvraag extra opvang alleen toegekend kan worden indien dit ook mogelijk is voor het rijrooster vanwege het ophalen van uw kind vanaf school.

U ontvangt een bericht in de app met de melding of de aanvraag is goedgekeurd of afgekeurd.

Belangrijk: Als een aanvraag wordt afgekeurd door de locatiemanager, dan zet zij er altijd een notitie bij waarom deze wordt afgewezen. Soms wordt er ook een mogelijkheid of alternatief door de locatiemanager geboden. Wij willen u daarom vragen om altijd in de Ouderapp bij de aanvraag de toelichting te lezen.

9. Afwezig melden

Indien uw kind niet naar de opvang komt, dan kunt u uw kind via de ouderapp afmelden.

Wij verzoeken u om uw kind tijdig af te melden, indien u vooraf weet dat uw kind niet naar de opvang komt. Dit maakt het eventueel weer mogelijk om voor een andere ouder een aanvraag extra opvang goed te kunnen keuren.

U kunt in de ouderapp de planning van 3 maanden vooruit kijken en eventueel uw kind afmelden voor een dag dat uw kind niet komt.

Let op: heeft u uw kind afgemeld, dan kunt u niet meer zelf uw kind weer aanmelden voor deze dag.

U zult dit moeten aanvragen bij de afdeling Kindplanning (planning@herdertje.nl). Mogelijk is namelijk al een ruilverzoek toegekend voor een ander kind voor deze plek, waardoor de afmelding niet meer teruggedraaid kan worden.

Indien uw kind onverwacht op de dag zelf niet kan komen, bijvoorbeeld vanwege ziekte, dan kunt u uw kind via de app afmelden tot:

- Kinderopvang en Spelenderwijs: tot 9.00 uur
- Naschoolse opvang: tot 13.30 uur
- Voorschoolse opvang: tot 8.00 uur

Na deze tijd dient u telefonisch contact op te nemen met de pedagogisch medewerkers van de groep om uw kind af te melden. Onze medewerkers zijn dan namelijk gestart met het dagprogramma op de groep.

Let op: als u uw kind afwezig meldt korter dan 1 week voor de geplande opvangdag, zoals bijvoorbeeld bij ziekte, dan komen deze afwezige uren niet in uw urentegoed terecht.