

Aan het ruilbeleid kunnen geen rechten ontleend worden. Het ruilen van opvangdagen is een service die onze organisatie verleent, geen recht. Houd er rekening mee dat wij niet standaard tegemoet kunnen komen aan je ruilverzoek.

Het incidenteel ruilen van dagen verloopt altijd via het [ouderportaal](#). Dit gebeurt op de volgende wijze:

- Opvangdagen die minimaal 24 uur voor aanvang van de opvangdag (07:00 uur) worden afgemeld via het ouderportaal, mogen geruild worden. Deze voorwaarde is ook van toepassing bij het ruilen van een ziektedag.
- Bij een tijdige afmelding (minimaal 24 uur van tevoren) ontvang je een ruildag tegoed in het ouderportaal. Dit tegoed gebruik je om de nieuwe dag aan te vragen. De tegoeddagen worden zichtbaar bij het plaatsen van een ruilaanvraag, via de knop 'Nieuwe aanvraag' onder het tabblad 'Aanvragen'.
- Bij een afmelding verder dan 90 dagen in de toekomst, wordt de ruildag 90 dagen *voor* de afgemelde datum beschikbaar in het ouderportaal.
- De ruildag kan ingezet worden tot 90 dagen *na* de afgemelde dag.
- De ruildag kan niet verder dan 3 weken in de toekomst aangevraagd worden.

Verder zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- Er is plaats op de groep.
- Er hoeft geen extra pedagogisch medewerker ingezet te worden.
- De ruilaanvraag is incidenteel van karakter. Dit betekent dat als je te vaak een ruildag aanvraagt, wij mogelijk contact met je opnemen om te kijken of een uitbreiding of aanpassing van je contract noodzakelijk is.
- Er is geen betalingsachterstand.
- Achteraf ruilen is niet mogelijk.
- Een hele opvangdag kan enkel naar een hele opvangdag geruild worden en wordt niet opgesplitst in twee halve dagen.
- Officieel erkende feestdagen, waarop de kinderopvang gesloten is, kunnen niet geruild worden.
- Vakantie- of schoolvrije dagen, die afwijken van de vastgestelde vakantiedagen in de schoolgids, kunnen niet geruild worden met een reguliere contractdag.
- Bij Schoolwekencontracten en 48-wekencontracten kunnen afgemelde dagen niet geruild worden naar weken die niet binnen je contract vallen.
- Bij BSO-contracten incl. vakanties kunnen afgemelde schooldagen niet geruild worden naar vakantiedagen.
- Dagen die niet geruild kunnen worden komen niet in aanmerking voor compensatie.
- Ruilen is niet bij alle contractvormen inbegrepen.

Samen spelen, eerlijk delen

We verzoeken je om bewust en eerlijk met het ruilbeleid om te gaan. Het is een service die wij voor 'onze' ouders verlenen en waar we graag iedereen evenveel kans toe bieden. De beschikbaarheid op de groepen is echter beperkt. Dit betekent dat als enkele ouders vóór een dag ruilen, dit tot gevolg heeft dat andere ouders minder vaak een ruildag kunnen gebruiken. Je kunt daarom de mogelijkheid tot ruilen niet als standaardoplossing gebruiken, maar enkel incidenteel.



Wanneer heb ik recht op een ruildag?

De ruildagen zijn geen *recht*. De mogelijkheid voor het ruilen van een afgemelde datum naar een andere datum is een *service* die wij verlenen. Je kunt van deze service gebruik maken als je een opvangdag minimaal 24 uur van tevoren afmeld.

Waar vind ik het ruilbeleid?

Ons ruilbeleid vind je online op de pagina [Voorwaarden en beleid](#). In de Toddlers Huis Ouderapp kun je het Ruilbeleid bekijken bij het tabblad 'Documenten'.

Hoe lang blijft een ruildag geldig?

Een tijdig afgemelde dag (minimaal 24 uur van tevoren) blijft 90 dagen beschikbaar om als ruildag in te zetten. Na 90 dagen vervalt de ruildag.

Hoe ver vooruit kan ik een ruildag aanvragen?

We kunnen alleen ruilaanvragen behandelen die in onze actuele kind- en personeelsplanning vallen. Dit is tot maximaal 3 weken vooruit. Probeer je verder dan 3 weken in de toekomst een ruilaanvraag te doen, dan zal het ouderportaal een foutmelding geven. Het heeft in dat geval géén zin om via de mail of telefonisch de ruilaanvraag te doen. We behandelen enkel aanvragen die via het ouderportaal gedaan worden.

Ik heb een dag afgemeld, maar ik zie deze dag niet terug als mogelijke ruildatum. Hoe kan dat?

Dit kan twee oorzaken hebben. 1) Je hebt de dag niet tijdig afgemeld, dus korter dan 24 uur van tevoren. Voor opvangdagen die minder dan 24 uur van tevoren worden afgemeld, ontvang je geen ruildag tegoed. 2) De afgemelde dag ligt verder dan 90 dagen in de toekomst. Deze afgemelde opvangdag komt in dat geval 90 dagen vóór de afgemelde datum beschikbaar om als ruildag in te zetten.

Ik krijg een melding dat ik het maximum aantal ruildagen heb gebruikt. Hoe zit dat?

Het ruilen van opvangdagen is een service die wij verlenen. We begrijpen namelijk heel goed dat ouders soms wat flexibiliteit in hun opvangrooster nodig hebben. Als we de mogelijkheid hebben komen we hier graag aan tegemoet. Het ruilen van opvangdagen moet wel incidenteel van karakter zijn, geen structurele oplossing. Om alle ouders even veel kans te bieden om een opvangdag te ruilen, geldt een maximum aan ruildagen dat per kalenderjaar kan worden ingezet. Voor alle ouders met een contract waarbij ruilen is inbegrepen, komt dit neer op 10-20% van het aantal opvangdagen. Wij vinden dit een ruime hoeveelheid en dit is ook voor de grote meerderheid van de ouders genoeg. Ouders die meer extra dagen nodig hebben raden we aan contact op te nemen met de administratie, omdat in veel gevallen blijkt dat het dan zinvol is om het aantal opvangdag(del)en uit te breiden.

Ik heb het maximum aantal ruildagen verbruikt. Kan ik nu geen dag meer ruilen?

Als je het maximum aantal ruildagen hebt gebruikt, kun je inderdaad geen opvangdagen meer kosteloos ruilen. Je kunt wel extra opvang aanvragen via het ouderportaal. Als er een plekje beschikbaar is op de groep zal de aanvraag goedgekeurd worden. Voor deze extra opvanguren ontvang je een extra factuur.

Mijn ruilaanvraag is afgekeurd. Waarom?

Bij een ruilaanvraag kijken wij of er op de gewenste opvangdag een plekje vrij is op de groep van je zoon/dochter. We kijken hierbij naar zowel de kindplanning als de personeelsplanning. Laat de beroepskracht-kind-ratio (BKR) het toe dat er een extra kind wordt opgevangen op die dag? Dan wordt je ruilaanvraag goedgekeurd. Wordt op de gewenste opvangdag al het maximum aantal kinderen op de groep opgevangen? Dan is er helaas geen plekje beschikbaar voor je kind en wordt je aanvraag afgekeurd. Daarnaast zal je ruilaanvraag ook worden afgekeurd als je een betalingsachterstand hebt.

Kan ik een ruildag ook telefonisch of via de mail aanvragen?

Nee, we behandelen alleen ruilaanvragen die via het ouderportaal worden aangevraagd.

Mijn contract loopt binnenkort af en ik heb nog ruildagen over. Worden die op de factuur in mindering gebracht?

Nee, ruildagen die niet gebruikt zijn worden niet in mindering gebracht op je laatste factuur. Het ruilen is een service die wij verlenen, geen recht.

