



Ruilbeleid Spelerwijs:

We willen graag onder uw aandacht brengen dat het ruilen van dagen een extra service is die Spelerwijs aanbiedt. Het is afhankelijk van de beschikbaarheid of een ruilverzoek toegekend kan worden of niet. Wij doen ons best om alle ruilverzoeken zo goed mogelijk te faciliteren, maar we kunnen hierin geen garanties bieden.

Het ruilbeleid is van toepassing voor ouders/verzorgers met een overeenkomst voor de kinderopvang of de buitenschoolse opvang. De peuteropvang heeft geen ruilmogelijkheden, deze kunnen niet aangevraagd- of in behandeling genomen worden.

We begrijpen dat ouders/verzorgers door onverwachte gebeurtenissen geen gebruik kunnen maken van de afgesproken opvangdag. Om u de mogelijkheid te bieden om de gemiste dagen in te halen, hanteren we het ruilbeleid.

Het ruilbeleid is bedoeld voor het incidenteel ruilen van een opvangdag. Wanneer het om een structurele wijziging gaat, vragen we u om contact op te nemen via administratie@spelerwijs-hoogeveen.nl.

Het afmelden en het aanvragen voor extra opvang en ruildagen is alleen mogelijk via het ouderportaal. De handleiding van het ouderportaal is [hier](#) te vinden.

Afspraken voor het ruilen van een opvang dag:

- Wanneer u uw kind minimaal 48 uur voor de aanvang van de opvang dag afmeldt, komen deze uren in uw ruilpotje beschikbaar.
- Wanneer een ruiling niet minimaal 48 uur voor de opvang dag wordt aangevraagd kan deze niet geruild worden. Ook achteraf ruilen is niet mogelijk.
- Ziekte is overmacht, helaas ontvangt u geen ruiluren als uw kind op een opvang dag ziek blijkt te zijn en hierdoor niet naar de opvang kan.
- Het beschikbare tegoed aan ruiluren ziet u wanneer u een extra opvang dag aanvraagt.
- Extra opvang aanvragen, of aanvragen voor ruilingen worden twee weken voor de opvangdatum beoordeeld. Bij goedkeuring en beschikbare ruiluren wordt de aanvraag geaccepteerd.
- Wanneer er twee weken van tevoren nog geen plaats beschikbaar is, wordt dit met u gecommuniceerd, de aanvraag in de wacht geplaatst en vervolgens dagelijks herzien.
- Uren in het ruilpotje zijn beschikbaar tot het einde van het kalenderjaar en alleen binnen de plaatsingsovereenkomst. Terugbetaling is in geen geval mogelijk.
- Wanneer u een ruilverzoek doet terwijl er geen beschikbare ruiluren zijn zal deze worden aangenomen als een verzoek voor extra opvang. Voordat we dit verzoek behandelen nemen we contact met u op.



- Wanneer u geen gebruik maakt van een extra opvang dag of een goedgekeurde ruildag wordt deze niet gecrediteerd. Voor deze dagen hanteren we de afspraken van het ruilbeleid.
- Een hele opvang dag kan alleen in zijn geheel worden afgemeld of geruild. Wanneer het vaker nodig is dat u halve dagen moet afmelden dan kunt u contact met ons opnemen om de mogelijkheden te bespreken. Dit kan via de mail administratie@spelerwijs-hoogeveen.nl of telefonisch 0528 23 111 4.
- Nationale feestdagen gelden niet als ruildag.

Werkwijze en afspraken studiedagen:

- Wij noemen elke, door school besloten, lesvrije middag of dag een studiedag. Deze dienen als **studiedag** aangevraagd te worden.
- Een studiedag dient minimaal 3 weken van tevoren, via het ouderportaal aangevraagd te worden. Volgens het stappenplan dat [hier](#) staat vermeld.
- Wij vragen voor de start van de zomervakantie de studiedagen op aan de scholen en verwerken deze in ons systeem. Mocht de school extra vrije dagen geven die niet in het jaarrooster vermeld staan, dan doen wij ons best deze dagen opvang te bieden. We kunnen niet garanderen dat we hieraan kunnen voldoen.

Ruilen of extra opvang is alleen mogelijk als:

- Er plaatsen beschikbaar zijn.
- Er geen extra pedagogisch medewerker ingezet hoeft te worden.
- Er geen betalingsachterstand is.