

## Ruilservice FloreoKids 2021

Ruildagen vraagt u aan via het ouderportaal (de FloreoKids app). Het ruilen van gemiste opvangdagen is incidenteel toegestaan onder de volgende voorwaarden:

1. De bezetting en groepssamenstelling moeten het toelaten (het is een service, geen recht).
2. Ruilen mag binnen 4 weken voor of na de gemiste dag. **Gemiste dagen vindt u in de app terug als 'Tegoeed'.** Het woord 'Tegoeed' betekent niet dat het inhalen van een gemiste dag een recht is. Inhalen kan alleen als de bezetting en groepssamenstelling het toelaten. Tegoeden vervallen na 28 dagen en zijn dan niet meer zichtbaar in de app.
3. Het inhalen van een gemiste dag kan alleen als u uw kind op tijd, d.w.z. voor 9.00 uur afmeldt via de FloreoKids-app (het ouderportaal). Voor de voorschoolse opvang geldt een uiterste afmeldtijd van 7.15 uur.
4. Aanvragen voor ruildagen of extra dagen moeten minimaal 48 uur van tevoren worden gedaan i.v.m. de planning. Spoedaanvragen, minder dan 48 uur voor de gewenste opvangdag, kunnen alleen telefonisch / mondeling bij de pedagogisch medewerkers worden gedaan.
5. **Wij bieden roostervrije opvang bij minimaal drie aanmeldingen.** Roostervrije dagen moeten uiterlijk een week voor de gewenste opvangdag worden aangevraagd, eveneens i.v.m. de planning. Bij aanvragen korter dan een week voor de gewenste opvangdag kunnen wij geen garantie geven voor roostervrije opvang en kunt u geen gebruikmaken van uw Floreo's. Dan volgt er standaard een factuur. Voor extra opvang op stakingsdagen van basisscholen volgt altijd een factuur en kan geen Floreo worden ingezet.
6. U kunt alleen gebruikmaken van een ruildag of een extra dag als deze via de FloreoKids-app (het ouderportaal) is goedgekeurd door de pedagogisch medewerker. De bezetting en samenstelling van de groep moet het toelaten.
7. Ruilen mag alleen binnen dezelfde opvangsoort (bij doorstroom van KDV naar BSO vervallen de ruildagen).
8. Officiële sluitingsdagen worden niet geruild, met uitzondering van de jaarlijkse FloreoKids studiedag. Deze mogen ouders ruilen binnen het hele kalenderjaar. Tegenover elke ruildag (inhaal dag) moet een datum van een gemiste of nog te missen dag staan.
9. Voor buitenschoolse opvang geldt: gemiste school-middagen worden voor school-middagen geruild, gemiste vakantiedagen voor vakantiedagen (niet: roostervrije dagen).
10. Ouders met een BSO-contract inclusief schoolvakanties ontvangen per kind per kalenderjaar 2 gratis opvangmomenten voor roostervrije dagen (zogenaamde Floreo's). Deze zijn te vinden in het ouderportaal onder Mijn Tegoeden.
11. Ouders mogen de vaste woensdagmiddag incidenteel ruilen met een andere middag. Andersom mogen ouders incidenteel een korte middag ruilen met een woensdagmiddag.
12. Ouders mogen alleen compleet gemiste dagen ruilen en niet enkele gemiste uren, omdat ouders hun kind eerder ophalen of later brengen.
13. Ruilen kan alleen binnen het geldende contract. Bij een 40-wekencontract voor de buitenschoolse opvang of de peuteropvang, kunnen gemiste dagen niet worden geruild met dagen in vakantieweken.
14. Uiterlijk 14 dagen voor de gewenste ruildag geven pedagogisch medewerkers via de FloreoKids-app al dan niet de definitieve goedkeuring voor de ruildag. Dit heeft te maken met nieuw in te plannen kinderen. Na goedkeuring is de ruildag of extra dag definitief.
15. Meldt u de aangevraagde ruildag of extra dag na goedkeuring af, dan bent u de ruildag kwijt c.q. volgt een factuur voor de extra dag. De reden: wij hebben deze dag speciaal voor uw kind vrijgehouden waardoor andere kinderen geen gebruik kunnen maken van deze dag.