

Aanvullende voorwaarden dagopvang

gro-up

kinderopvang

Aanvullende voorwaarden dagopvang gro-up

Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op de producten en/of diensten van gro-up en gelden in aanvulling op de met jouw afgesloten plaatsingsovereenkomst en onze Algemene Voorwaarden voor de kinderopvang (dagopvang, buitenschoolse opvang en peuterspeelzaalwerk).

1. Productaanbod van gro-up

Wij bieden opvang gedurende het hele jaar, met uitzondering van de officiële feestdagen en de gro-up scholingsdag.

In ons aanbod spreken wij over schoolweken en vakantieweken per kalenderjaar.

De vakantieweken zijn de door het Ministerie van OCW vastgestelde en geadviseerde schoolvakanties. Dit zijn maximaal 12 vakantieweken per kalenderjaar.

Voor de meivakantie geldt dat deze maximaal twee weken duurt; de week zoals geadviseerd door het Ministerie van OCW en een week ervoor of een week erna. Dit is locatieafhankelijk.

De overige weken zijn de schoolweken.

In het gro-up ouderportaal staan alle school- en vakantieweken vermeld.

Bij al onze locaties bieden wij:

52 weken

Opvang voor 40 schoolweken en 12 weken tijdens schoolvakanties per kalenderjaar.

Je kind staat aangemeld voor alle school – en vakantieweken, met uitzondering van de officiële feestdagen en de gro-up scholingsdag.

Locatie-afhankelijk productaanbod van gro-up:

Bij sommige locaties kan je ook voor onderstaande producten kiezen:

49 weken

Opvang voor 40 schoolweken en 9 weken tijdens schoolvakanties per kalenderjaar.

Je kind staat aangemeld voor alle schoolweken, met uitzondering van de officiële feestdagen en de gro-up scholingsdag. De 9 weken kun je zelf inplannen in de schoolvakanties (zie vakantieweken: wanneer aanmelden?).

40 weken

Opvang voor 40 schoolweken. Je kind staat aangemeld voor alle schoolweken, met uitzondering van de officiële feestdagen en de gro-up scholingsdag.

Flexibele opvang

- Flexibele opvang kan je afnemen vanaf 1 hele dag per week;
- Je opvangdagen doorgeven? Geef deze minimaal één maand van tevoren per email door aan je locatie. Dit kan niet via het ouderportaal;
- Je bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van de gewenste dagen;
- Als je minimaal één maand van tevoren jouw rooster doorgeeft, ben je gegarandeerd van opvang op de gewenste dagen. Als je korter dan één maand van tevoren jouw rooster doorgeeft, kunnen wij plaatsing op de gewenste dagen niet garanderen;

- Als je kind minder dagen per week gebruik maakt van de opvang dan is overeengekomen in de plaatsingsovereenkomst, dan vindt voor deze dagen geen verrekening plaats;
- Als je kind meer dagen per week gebruik heeft gemaakt van de opvang dan is overeengekomen in de plaatsingsovereenkomst, brengen wij de extra afgenomen opvang aan je in rekening.

Producten die niet meer geboden worden

Er zijn producten die niet meer aangeboden worden, dit noemen wij uitloopp producten. Neem je een uitloopp product nu nog af? Dan kan je dat in 2023 blijven afnemen.

De volgende producten zijn uitloopp producten:

48 weken

Opvang voor 40 schoolweken (na schooltijd) en 8 weken tijdens schoolvakanties per kalenderjaar.

Je kind staat aangemeld voor alle schoolweken, met uitzondering van de officiële feestdagen en de gro-up scholingsdag. De 8 weken kun je zelf inplannen in de schoolvakanties (zie vakantieweken: wanneer aanmelden?).

46 weken

Opvang voor 40 schoolweken (na schooltijd) en 6 weken tijdens schoolvakanties per kalenderjaar.

1. Je kind staat aangemeld voor alle schoolweken, met uitzondering van de officiële feestdagen en de gro-up scholingsdag. De 6 weken kun je zelf inplannen in de schoolvakanties (zie vakantieweken: wanneer aanmelden?).

Voor het afnemen van uitloopp producten geldt onderstaand:

1. De uitloopp producten kunnen nog wel afgenomen worden in onderstaande situaties;
 - Het uitloopp product mag naar meer opvangdagen uitgebreid worden, alleen als het een gelijk product betreft, binnen een bestaande overeenkomst.
 - Het uitloopp product mag gewisseld worden van opvangdag, alleen als het een gelijk product betreft, binnen een bestaande overeenkomst.
2. De uitloopp producten kunnen niet meer worden afgenomen in onderstaande situaties;
 - Voor nieuwe plaatsingen van volgende kinderen binnen het gezin
 - Bij doorstroming van dagopvang naar buitenschoolse opvang
 - Herstarten na eerdere beëindiging van overeenkomst
 - Wisseling of uitbreiding van een ongelijk product.

2. Wijzigingen in opvang

Wil je wisselen naar een ander productaanbod? Dan geldt een wijzigingstermijn van één maand.

3. Sluitingsdagen gro-up

gro-up is van maandag t/m vrijdag geopend, met uitzondering van de officiële feestdagen en de gro-up scholingsdag. De gro-up scholingsdag wordt niet aan je doorberekend. De datum van deze scholingsdag wordt uiterlijk drie maanden van tevoren bekend gemaakt door de locatiemanager.

De volgende officiële feestdagen zijn wij gesloten:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede Paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (eens per 5 jaar)
- Hemelvaartsdag
- Tweede Pinksterdag
- Eerste en Tweede Kerstdag

4. gro-up ouderportaal

Voor de communicatie met de ouders maken wij gebruik van het gro-up ouderportaal. Het portaal is te benaderen via een app, maar is ook te benaderen via de webbrowser.

Wanneer het in deze voorwaarden over 'het ouderportaal' gaat, bedoelen we daarmee het gro-up ouderportaal. Ga je een overeenkomst aan met gro-up, dan gaan wij ervan uit dat je gebruik maakt van het ouderportaal.

Het ouderportaal geeft ook inzicht in je eigen gegevens, facturen en jaaropgaven. Ook het aanvragen van extra opvang en het verkrijgen van tegoedpunten gaat via het ouderportaal.

5. Vakantieweken: wanneer aanmelden?

Als je kind gebruik maakt van een productaanbod van minder dan 52 weken, dan is je kind niet aangemeld in een vakantieweek. Als je gebruik wilt maken van de vakantieweken kan je je kind via het gro-up ouderportaal aanmelden voor de vakantieopvang waar je binnen jouw contract gebruik van wilt maken.

Productaanbod	Schoolweken	Vakantieweken
52 weken	40 weken per kalenderjaar per opvangdag standaard aangemeld	12 weken per kalenderjaar per opvangdag standaard aangemeld
49 weken	40 weken per kalenderjaar per opvangdag standaard aangemeld	9 weken vakantietegoed per kalenderjaar per opvangdag - zelf aanmelden
40 weken	40 weken per kalenderjaar per opvangdag standaard aangemeld	Geen opvang in de vakantieweken

Uitloopproducten	Schoolweken	Vakantieweken
48 weken	40 weken per kalenderjaar per opvangdag standaard aangemeld	8 weken vakantietegoed per kalenderjaar per opvangdag - zelf aanmelden
46 weken	40 weken per kalenderjaar per opvangdag standaard aangemeld	6 weken vakantietegoed per kalenderjaar per opvangdag - zelf aanmelden

- Indien de opvang gedurende het kalenderjaar start, dan worden de aan te melden vakantieweken naar rato berekend voor de rest van het kalenderjaar.
- Het aanmelden kan tot uiterlijk 4 weken voorafgaand aan de vakantieweek.
- Bij uitblijven van aanmelding in boven genoemde periode, gaan wij ervanuit dat jouw kind geen gebruik maakt van de opvang in die betreffende schoolvakantie. Je vakantietegoed blijft geldig en die kan je gebruiken om weer een andere vakantiedag in het lopende kalenderjaar aan te melden.
- Als je kind meer weken gebruik heeft gemaakt van de opvang dan is overeengekomen in de plaatsingovereenkomst en je kan dit niet voldoen met jouw tegoedpunten, dan brengen wij de extra afgenomen opvang aan je in rekening.

6. Afmelden opvang

Komt je kind een dag niet? Je kunt je kind eenvoudig afmelden in het gro-up Ouderportaal. Als je dit minimaal 7 dagen voor de start van de opvang aan ons doorgeeft, worden deze uren omgezet in tegoedpunten. Deze tegoedpunten kun je op een ander moment gebruiken voor het aanvragen van (extra) opvang op een andere dag dan je vaste contractdag. Je locatiemanager beoordeelt of het verzoek wordt gehonoreerd, dit is afhankelijk van de personele bezetting en de groepsgrootte/ groepssamenstelling.

Voor deze service geldt:

- Tegoedpunten worden alleen toegekend voor afmeldingen in reguliere schoolweken. Voor afmeldingen in de vakantieweken wordt geen punten toegekend, je kan de betreffende vakantiedag waarvoor je jouw kind afmeldt in een andere vakantie benutten. Uitzondering hierop is het contract voor 52 weken waarbij wel punten toegekend worden bij tijdige afmelding in vakantieweken.
- Om tegoedpunten te ontvangen, meld je minstens 7 dagen voor de aanvang van de opvang af. Bij afmelding minder dan 7 dagen van tevoren, ontvangt je geen tegoedpunten. Afmelden kan maximaal 90 dagen van tevoren.
- Voor hele dagopvang ontvang je 10 punten. Bij contracten voor een halve dag opvang, ontvang je 5 punten.
- De tegoedpunten zijn 1 jaar geldig. Je ontvangt de punten op het moment van afmelden, zodat deze direct in te zetten zijn voor aanvraag van extra opvang.
- De locatiemanager beoordeelt of jouw verzoek wordt gehonoreerd, dit is afhankelijk van de personele bezetting en de groepsgrootte / groepssamenstelling.
- Als er in jouw persoonlijke situatie een calamiteit is ontstaan dan kan je contact opnemen met de locatiemanager voor aanvraag van extra opvang.

- Extra opvang kan alleen met tegoedpunten worden betaald indien dit voldoende is voor de kosten van het opvangmoment. De betaling van de extra opvang kan niet worden gecombineerd door een deel met tegoed te betalen en het restant te laten factureren.
- Als jouw kind meer dagen gebruik heeft gemaakt van de opvang dan is overeengekomen in de plaatsingsovereenkomst en je kan dit niet voldoen met jouw tegoedpunten, dan brengen wij de extra afgenomen opvang aan je in rekening.
- Contracten met flexibele opvang of contracten met 5 dagen per week producten komen niet in aanmerking voor tegoedpunten.
- De officiële feestdagen komen niet in aanmerking voor tegoedpunten.
- De gro-up scholingsdag komt niet in aanmerking voor tegoedpunten.

7. Extra opvang

gro-up biedt de mogelijkheid tot het incidenteel extra aanvragen van opvang. Je kan dit in het gro-up ouderportaal aanvragen.

De locatiemanager beoordeelt of jouw aanvraag gehonoreerd kan worden, dit is altijd afhankelijk van de personele bezetting en de groepsgrootte/ groepssamenstelling.

Als de opvang mogelijk is wordt je kind in principe op de eigen stam-/basisgroep opgevangen. Indien de groepssamenstelling dit niet toelaat, bestaat de mogelijkheid om je kind in een andere groep op te vangen. Dit kan alleen met jouw schriftelijke toestemming.

8. Wijziging van deze aanvullende voorwaarden

Deze aanvullende voorwaarden zijn opgesteld door gro-up. gro-up kan deze aanvullende voorwaarden wijzigen en herzien. gro-up informeert je schriftelijk over een wijziging van de aanvullende voorwaarden. De wijzigingen treden één maand en één week na deze kennisgeving, of op een latere datum als dit in de kennisgeving vermeld is, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.

Heb je na het lezen van deze aanvullende voorwaarden vragen of wil je meer informatie? Neem dan contact op met onze medewerkers van de afdeling Klantcontact & Advies. Zij helpen je graag!