

gro-up

kinderopvang

Plaatsingsgids buitenschoolse opvang



Welkom
bij
gro-up

Rond-
leiding op
locatie

Locatie-
gids

Veel-
gestelde
vragen

Onze
experts

Wijzigingen

Plaatsing
nog niet
compleet

Ouderportaal
& ouderapp

Snelle
start

Kinderopvang-
toeslag

Facturatie
en
betaling

De opvang
gaat bijna
van start

Veel
plezier

Welkom bij gro-up

Rondleiding op locatie

Locatiegids

Veelgestelde vragen

Onze experts

Wijzigingen

Plaatsing nog niet compleet

Ouderportaal & ouderapp

Snelle start

Kinderopvang-toeslag

Facturatie en betaling

De opvang gaat bijna van start

Veel plezier

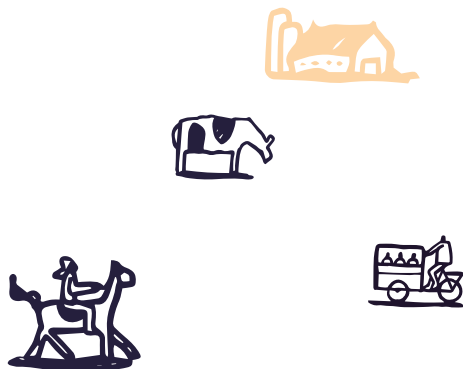
Welkom bij gro-up

Bedankt dat je hebt gekozen voor gro-up. Wat ontzettend fijn dat wij jouw kind mogen opvangen. We dragen zorg voor je kind, maar ook voor je gezin en buurt. Zo halen we samen het mooiste uit je kind.

Graag nemen we je mee in wat je vanaf nu van gro-up kunt verwachten en geven wij aan wat we van jou verwachten. In deze plaatsingsgids vind je alle belangrijke en nuttige informatie. Handig wanneer je wilt teruglezen wanneer je iets moet regelen, doorgeven of wanneer je vragen hebt.

Rondleiding op locatie

Heb je de BSO al gezien? We leiden je graag rond. Maak eenvoudig een afspraak via het [formulier](#) op onze website.



Locatiegids

Wanneer is de opvang geopend? Hoe zit het met de maaltijden? Hoe vaak speelt mijn kind buiten? Ongetwijfeld spelen dit soort vragen en je hebt er misschien nog veel meer. Wist je dat je in onze locatiegids de antwoorden vindt op deze vragen en informatie leest over jouw gekozen BSO?

Je vindt de locatiegids op de locatiepagina van de door jouw gekozen BSO. Klik op het + teken bij 'locatiegids' om het uitgebreide informatiebestand te vinden!

Veelgestelde vragen

Heb je algemene vragen over gro-up, onze opvang of bijvoorbeeld ons beleid? Neem eens een kijkje bij de 'veelgestelde vragen' op onze website. Kom je er niet uit? Stel je vraag aan onze experts!



Onze experts

Bij gro-up werken experts met ieder hun eigen specialisme. Bij hen kun je terecht voor al je vragen en opmerkingen.

Pedagogisch professionals: werken op de groep van je kind. Zij kijken naar je kind en zien zo hoe zij de ontwikkeling kunnen stimuleren. Jij kan bij de pedagogisch professionals bijvoorbeeld terecht wanneer je vragen hebt over hoe het met je kind gaat en wanneer je iets wilt delen over de ontwikkeling van je kind. Je kunt de locatie bereiken op werkdagen (zie openingstijden op de locatiepagina) op het telefoonnummer dat vermeld staat bij 'deze locatie'.

(Adjunct)Locatiemanager: is verantwoordelijk voor het uitdragen van ons beleid op de locatie en is de leidinggevende van de pedagogisch professionals. De (adjunct)locatiemanager deelt belangrijke informatie met betrekking tot de locatie met ouders zoals de nieuwsbrief en activiteiten. Je kunt de (adjunct)locatiemanager bereiken via het telefoonnummer dat genoemd staat in de locatiegids.

Klantcontact & Advies: deze afdeling ondersteunt je op het gebied van alle administratieve zaken. Denk aan informatie over de plaatsingsmogelijkheden, betaling en facturatie, je overeenkomst, wijzigingen en opzeggingen. De klantcontactadviseurs zitten voor je klaar op werkdagen van 08.30 uur – 17.00 uur. Op telefoonnummer 010-286 27 77 of via klantcontact@gro-up.nl kun je ons bereiken.

Ben je benieuwd naar hoe wij werken en ons pedagogisch beleid? Bezoek dan onze [website](#) voor uitgebreide informatie.

Welkom bij gro-up

Rondleiding op locatie

Locatiegids

Veelgestelde vragen

Onze experts

Wijzigingen

Plaatsing nog niet compleet

Ouderportaal & ouderapp

Snelle start

Kinderopvangtoeslag

Facturatie en betaling

De opvang gaat bijna van start

Veel plezier

Wijzigingen

Soms ligt de start van de opvang van je kind ver in de toekomst. Je overweegt van werkdagen te wisselen. Je weet nog niet zeker of oma misschien wil oppassen. Je overweegt te gaan verhuizen op termijn.

Kortom, er zijn veel factoren die onzeker zijn maar wel invloed hebben op de opvang. Wij begrijpen volledig dat je situatie nu anders kan zijn dan in de toekomst. Wij denken graag met je mee! Wanneer je verwacht dat de plaatsing er straks bij de start anders uit komt te zien dan nu overeengekomen is, overleg dit dan op tijd met de afdeling Klantcontact & Advies. Wijzigingen of opzeggingen dien je digitaal door te geven. Houd je hierbij rekening met een maand opzegtermijn?

Plaatsing nog niet compleet

Het kan natuurlijk zijn dat het nog niet mogelijk was je volledige opvangwens te vervullen. Er staat een aanvraag open in ons systeem die wij continu monitoren. Wij doen ons uiterste best om te kijken naar mogelijkheden.

Wanneer wij je een aanbod kunnen doen, bellen we je op om dit aanbod te bespreken. Als je akkoord gaat, sturen we je een aangepaste plaatsingsovereenkomst om te ondertekenen. Vergeet niet om eventuele wijzigingen zelf door te geven bij de Belastingdienst voor de kinderopvangtoeslag.

Ouderportaal & ouderapp

Via het ouderportaal blijf je heel makkelijk op de hoogte van wat er gebeurt op de opvang. Je vindt er alle belangrijke nieuwsberichten, thema's en nieuwsbrieven. Ook kunnen we er leuke foto's en het dagboek delen van je kind. We houden rekening met je wensen en voorkeuren met betrekking tot je kind. Daarom vragen we je van tevoren toestemmingen in te vullen. Of je toestemming geeft is geheel aan jou en je kunt dit altijd wijzigen! Ook delen we gegevens met betrekking tot je overeenkomst en de facturen van gro-up. In de ouderapp kan je je afmelden voor opvangdagen of eventueel extra opvangdagen aanvragen.

Toegang tot het gro-up ouderportaal

Vanaf 6 weken voor de startdatum van de opvang wordt jouw account actief. Je krijgt een uitnodiging met een stappenplan hoe je kunt inloggen op het ouderportaal en de ouderapp op je telefoon. Houd hiervoor je mailbox (ook de map voor ongewenste e-mail) goed in de gaten.

Snelle start

Je kind kan al snel naar de opvang. Heel fijn dat het gelukt is. Tegelijkertijd is het mogelijk dat dit gevolgen heeft voor de betaling van de factuur en/of de aanvraag voor de kinderopvangtoeslag. Onze afdeling Klantcontact & Advies heeft je hierover al geïnformeerd. Is het onvoldoende duidelijk? Bel gerust!



Kinderopvangtoeslag

Nieuwe aanvraag:

Wanneer je kind voor het eerst naar de opvang gaat, kun je de kinderopvangtoeslag aanvragen. Wij raden je aan deze ongeveer 3 maanden vóór de start van de opvang aan te vragen via 'Mijn Toeslagen'. De gegevens die je hiervoor nodig hebt vind je in de plaatsingsovereenkomst, (dit zijn het gemiddeld aantal uren per opvangmaand, de uurprijs en het zogeheten LRK-nummer), houd deze dus bij de hand. De Belastingdienst heeft een verwerkingstijd, houd je hier rekening mee? Hoe eerder je het aanvraagt, hoe groter de kans dat je de kinderopvangtoeslag krijgt zodra je kind start.

Hulp nodig met je aanvraag? Volg het [stappenplan](#) op onze website.

Na de eerste aanvraag voor kinderopvangtoeslag kun je wijzigingen in deze aanvraag heel gemakkelijk doorgeven via de app '[Toeslagen](#)'.

Ik krijg al kinderopvangtoeslag:

Gaat je kind wisselen van locatie/organisatie of stroomt het door van bijvoorbeeld kinderdagverblijf naar BSO? Gaat er al een ander kind naar de opvang? Wijzigingen in je aanvraag kun je heel makkelijk doorgeven via de app 'Toeslagen' of via '[Mijn toeslagen](#)'. De kinderopvangtoeslag wordt rond de 20e van de maand uitgekeerd voorafgaand aan de opvangmaand. Meer info over het berekenen en aanvragen van je toeslag vind je bij de Belastingdienst.

Facturatie en betaling

Net als dat de Belastingdienst de kinderopvangtoeslag voorafgaand aan de opvangmaand naar je overmaakt, krijg je onze factuur ook van te voren.

Een voorbeeld; start je kind op 1 september? Je krijgt in de maand augustus onze eerste factuur en de eerste keer kinderopvangtoeslag uitgekeerd. Je hebt dus eerst de kinderopvangtoeslag ontvangen, daarna betaal je aan gro-up. Het is niet mogelijk om de kinderopvangtoeslag rechtstreeks aan gro-up te laten uitbetalen. Je betaalt het totale factuurbedrag aan gro-up en ontvangt zelf de kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst.

Heb je gekozen voor **automatische incasso**? Dan hoef je niks meer te doen; het factuurbedrag wordt vanzelf rond de 28e van de maand afgeschreven.

Heb je ervoor gekozen om de factuur **zelf te betalen**? Zorg er dan voor dat je het betreffende factuurbedrag op tijd aan ons overmaakt zoals beschreven op de factuur.

Twijfel je of je hebt gekozen voor automatische incasso of wil je dit wijzigen? Neem even contact op met de afdeling Klantcontact & Advies, wij helpen je graag verder!



De opvang gaat bijna van start

De startdatum van de opvang van je kind komt in zicht. Ongeveer 2 weken van tevoren neemt een medewerker van de locatie contact met je op voor een kennismakingsgesprek. Het geeft de mogelijkheid om elkaar beter te leren kennen en te bepalen wat je kind nodig heeft. Ook stemmen jullie eventuele wenmomenten met elkaar af.

Veel plezier

Wij wensen je kind heel veel plezier op onze opvang. Samen laten we je kind al spelend het mooiste uit zichzelf halen!

