

# Service bij PCO

Meld je kind af via de Konnekt app. Dit kan vanaf 3 maanden vantevoren tot uiterlijk 1 uur voor het begin van de dag. Doe dit het liefst zo snel mogelijk zodat er plek is voor een ander kind.

**JA**

**Ik heb service**

**NEE**

## Dien een aanvraag in

Dit kan vanaf 3 maanden van tevoren via de Konnekt app. De aanvraag die het vroegst is ingediend wordt als eerste behandeld.

### Er is plek

Als er voldoende plaats is wordt de aanvraag goedgekeurd. U ontvangt direct bevestiging

### Er is geen plek

Uw kind komt op de wachtlijst. Tot op de dag van aanvraag kunt u via Konnekt bericht ontvangen als de aanvraag alsnog wordt goedgekeurd

Het kan voorkomen dat uw kind bij onvoldoende plek wordt opgevangen in de tweede stamgroep waar u toestemming voor hebt gegeven.

### Annuleren

Een nog niet goedgekeurde aanvraag kan geannuleerd worden met behoud van service uren.

## Geen service van toepassing

### Hoe u service uren opbouwt:

- Bij afmelden (via de Konnekt app). Dit kan vanaf 3 maanden van tevoren tot aan 1 uur voor de opvang begint
- Op feestdagen zijn wij gesloten en ontvangt u afhankelijk van het contract dat u heeft automatisch service uren
- Service uren worden opgebouwd per dag en dagdeel

### Wanneer bouwt u geen service uren op:

- Wanneer u een goedgekeurde aanvraag afmeldt
- Afmelden bij de peuteropvang

### Inzetten van service uren

Bij een schoolweken contract kunnen service uren ingezet worden tijdens schoolweken en studiedagen (bij een jaarcontract zijn studiedagen inbegrepen).

## Geldigheid van service uren

### Service uren zijn:

- geldig vanaf de datum van afmelden tot einde contract
- eenmalig inzetbaar
- kindgebonden
- niet inwisselbaar voor geld

Service uren blijven geldig als er binnen Stichting PCOGV van opvang wordt gewisseld.

### Service uren vervallen:

- Na beëindiging van het contract
- Bij wisseling van kinderdag- naar buitenschoolse opvang
- Wanneer u op een dag meer uren afneemt dan de uren die u heeft (in dat geval worden er geen uren ingezet en worden alle uren gefactureerd)

## Service-uren voor kinderdagopvang en buitenschoolse opvang

### Opbouwen van service-uren

- Komt uw kind niet naar de opvang? **Meld uw kind af via de Konnect-app.** Afmelden kan vanaf drie maanden tot uiterlijk een uur vóór de start van de opvang op de desbetreffende dag. Alleen als u binnen de aangegeven termijn afmeldt heeft u recht op service-uren.
- Service-uren kunnen worden opgebouwd over een hele dag (kdv en vakantie-bso) of een dagdeel (bso). U bouwt dus geen service-uren op wanneer u uw kind eerder ophaalt of later brengt.
- Met een afmelding binnen de peuteropvang bouwt u **geen** service-uren op. (U kunt een dag wel ruilen, binnen een termijn van 10 werkdagen na de afgemelde dag). Dit geldt ook voor studiedagen of feestdagen waarbij de opvang gesloten is.
- Op nationale feestdagen zijn we gesloten. Valt dit op uw vaste opvangdag binnen uw contractvorm? Dan ontvang u automatisch service-uren over deze dag. U hoeft hiervoor dus niets te doen. De service-uren over deze feestdagen ontvang u achteraf en deze uren kunt u dan ook niet eerder dan de desbetreffende feestdag inzetten.
- Heeft u uw kind afgemeld? Dan vervalt uw recht op deze dag en kunnen wij deze toewijzen aan een ander kind. Wanneer u toch opvang nodig hebt op deze dag en er is nog plaats, is uw kind natuurlijk van harte welkom! Dit beschouwen wij dan als een extra aanvraag (u hebt inmiddels service-uren opgebouwd met de eerdere afmelding).
- Meldt u een goedgekeurde ruilaanvraag af dan vervallen de ingezette service-uren.

### Opnemen van service-uren

- Opgebouwde service-uren kunnen alleen ingezet worden voor een extra aanvraag binnen dezelfde contractvorm (bijvoorbeeld: een vakantiedag bso kan niet worden ingezet voor een reguliere middag bso).
- U kunt drie maanden van tevoren een aanvraag indienen.
- Wanneer er plek is op de aangevraagde dag, wordt uw kind geplaatst. Is er geen plek, dan krijgt uw aanvraag de status 'wachlijst'. Wanneer een ander kind zich afmeldt voor deze dag en uw kind kan op de vrijgekomen plek geplaatst worden, ontvangt u een bericht in Konnect dat uw ruilverzoek alsnog is goedgekeurd. Omdat ouders hun kind kunnen afmelden voor 8.30 uur, kunnen ruilaanvragen die op de wachlijst staan nog tot 8.30 op de aangevraagde ochtend worden bevestigd.

- Bij een schoolwekencontract kun u ruilaanvragen in de schoolweken doen. Het gaat om de schoolweken die zijn vastgesteld door de school binnen het kindcentrum van uw kind.
- Bij een schoolwekencontract kunt u service-uren inzetten bij een studiedag van de school binnen het kindcentrum. Komt uw kind gebruikelijk op deze dag naar de BSO, dan kunt u uw uren inzetten voor de restant uren van deze dag, mits de beroepskracht-kindratio dit toelaat. Heeft u geen of onvoldoende service-uren meer, dan worden deze uren gefactureerd.
- Bij een jaarcontract zijn de studiedagen inbegrepen in het contract, mits de studiedag op uw contractdag valt.
- Een aanvraag die nog niet is goedgekeurd, kunt u altijd annuleren met behoud van service-uren.

### Beoordeling van aanvragen

- Aanvragen worden goedgekeurd als er voldoende plaats is op de groep, zodanig dat het past binnen de wet- en regelgeving. Dit wil zeggen dat er maximaal het wettelijk toegestane aantal kinderen op het kindcentrum opgevangen kan worden en dat de beroepskracht-kindratio niet wordt overschreden. De kwaliteit van onze dienstverlening staat voorop. Kijk voor meer informatie op de [site van de Rijksoverheid](#).
- Wij streven er uiteraard naar uw kind een plaats te bieden op zijn of haar vaste groep. Wanneer er alleen nog plaats is op een andere groep, wordt uw kind geplaatst op de 2e stamgroep/basisgroep waarvoor u toestemming hebt gegeven. Dit zal alleen in incidentele gevallen voorkomen, want we streven naar de opvang op de eigen groep.

### Geldigheid van service-uren

- Heeft u uw kind afgemeld? Service-uren kunnen worden ingezet na datum van afmelding tot de einddatum van het lopende contract. In de ouderapp kunt u zien hoeveel service-uren u nog heeft. U vindt het onder 'Account – Functies – Tegoeden'.
- Service-uren zijn eenmalig inzetbaar. Wanneer uw kind voor de afgesproken ruildag wordt afgemeld, kunt u de ingezette service-uren niet nogmaals gebruiken.
- U kunt de kind gebonden service-uren meenemen als u binnen de stichting PCOGV van kindcentrum verandert.
- Wisselt uw kind van opvangvorm, dan vervallen de opgebouwde service-uren. Dit geldt niet als u van locatie verandert binnen PCOGV en gebruik blijft maken van dezelfde opvangvorm.
- Als het opvangcontract is beëindigd, vervallen de opgebouwde service-uren. Na de laatste contractdag kunt u geen service-uren meer inzetten.
- Service-uren zijn kind gebonden.
- Service-uren zijn niet inwisselbaar voor geld.

### Snel weten hoe ruilen bij PCO werkt?

Bekijk de factsheet via deze link: <https://stichting-pcogv.nl/wp-content/uploads/2023/04/Ruileservice-infographic-A4.pdf>

## Veelgestelde vragen over ruilen

### Waarom is het nu (bijna) niet mogelijk om een extra dag aan te vragen?

De laatste tijd is het voor ons steeds lastiger om aan een aanvraag te voldoen. Dit komt door het landelijke personeelstekort en een hoog ziekteverzuim. Ook is er meer vraag naar opvang, waardoor de groepen vaak vol zitten. Het is daarom vaak pas mogelijk om een service-uren in te zetten wanneer een ander kind is afgemeld. Ook willen we steeds de kwaliteit leveren die u van ons gewend bent.

### Ik hoor soms dat andere kinderen zijn afgemeld. Waarom is er dan geen plaats om mijn kind op te vangen en zo service-uren te gebruiken?

Soms horen we (te) laat dat andere kinderen niet komen. Ook kiezen we er soms voor om medewerkers anders in te zetten. We laten ze bijvoorbeeld een zieke collega vervangen of taken doen die de kwaliteit van de opvang verhogen.

### Waarom kan mijn kind niet op een andere groep worden opgevangen als ik service-uren wil inzetten?

De samenstelling van de groep en de inzet van personeel is aan wetten en regels gebonden. Zo mogen er niet meer dan het maximaal toegestane aantal kinderen op een groep en op een locatie worden opgevangen. Ook is het aantal kinderen dat een medewerker mag opvangen wettelijk bepaald. Dit heet de Beroepskracht kind-ratio, we worden daarop gecontroleerd door de GGD.

Daarnaast vinden we het belangrijk dat kinderen zich veilig en vertrouwd voelen in een groep. We proberen dan ook zo weinig mogelijk te wisselen tussen groepen.