

## Aanvullende voorwaarden servicedagen

IJsterk biedt momenteel de service aan waarbij ouders extra opvang kunnen aanvragen met behulp van 'servicedagen'. Deze service is een aanvulling op het aanvragen van extra opvang op factuur zoals beschreven in artikel 8 van de aanvullende algemene voorwaarden. Om iedereen zoveel mogelijk de gelegenheid te geven om servicedagen in te zetten of een extra dag af te nemen, vragen wij u om uw kind tijdig af te melden bij vakanties en vrije dagen via het Ouderportaal.

Voor wat betreft de servicedagen, gelden de volgende voorwaarden:

1. Op 1 januari wordt het aantal servicedagen voor het betreffende kalenderjaar vastgesteld, naar rato van het aantal opvangdagen dat u per week afneemt. In de OuderApp wordt gewerkt met tegoeden in uren in plaats van dagen. Daarom ontvangt u de servicedagen in uren naar rato van het contract. Dit betekent dat als u twee dagen opvang per week afneemt op 1 januari, u twee servicedagen (22 uur) krijgt voor dat kalenderjaar. Indien de opvangovereenkomst later in het jaar start of op 1 januari bekend is dat de opvangovereenkomst voor het einde van het jaar eindigt, wordt het aantal servicedagen naar rato toegekend.
2. Het is momenteel ook mogelijk om halve dagen aan te vragen.
3. U betaalt niet voor de servicedagen. Deze krijgt u als extra service aangeboden van IJsterk.
4. IJsterk behoudt zich dan ook het recht voor om de voorwaarden waaronder de servicedagen worden gegeven en kunnen worden ingezet, per jaar te wijzigen of om de servicedagen af te schaffen. In november wordt beoordeeld of IJsterk de servicedagen ook in het volgend kalenderjaar kan aanbieden en in welke vorm. IJsterk stelt u hiervan op uiterlijk 1 december op de hoogte.
5. De servicedagen kunnen alleen worden ingezet als er plek is op de groep. Dit is afhankelijk van wettelijke voorschriften zoals de beroepskracht-kind-ratio en het vaste-gezicht-criterium. De beoordeling of er ruimte is om uw kind op de gewenste dag extra op te vangen is dan ook voorbehouden aan IJsterk. Het verzoek kan alleen worden toegewezen indien met de opvang uw kind nog steeds aan de wet- en regelgeving kan worden voldaan, zonder dat IJsterk extra kosten hoeft te maken. Er worden geen extra pedagogisch medewerkers ingezet.
6. Een niet gebruikt servicetegoed vervalt aan het einde van het kalenderjaar. Wij spannen ons in om ouders zoveel mogelijk gebruik te laten maken van de servicedagen, maar het kan zijn dat u de servicedagen niet heeft gebruikt of niet heeft kunnen gebruiken. Daarvoor bestaat geen compensatie. De servicedagen vervallen op 31 december van het lopende kalenderjaar of in het geval de overeenkomst op een eerdere datum eindigt, op de laatste dag van de overeenkomst.
7. Het aanvragen van extra opvang gaat via de OuderApp. Zie voor meer informatie hierover de 'Handleiding OuderApp'.
8. Indien uw kind om wat voor reden dan ook niet naar de opvang wordt gebracht op de dag waarop extra opvang is aangevraagd, worden ingezette servicedagen niet gerestitueerd.
9. De servicedagen zijn kindgebonden. U kunt deze niet inzetten voor één van uw andere kinderen.
10. Servicedagen zijn niet van toepassing op volgende contractvormen:
  - a. Opvang die afgenomen wordt op een peuteropvanglocatie/ voorschool met halve dagopvang dat geen onderdeel is van een kdv;
  - b. Opvang voor 5 dagen in de week