Aanvullende voorwaarden dagopvang

gro-up kinderopvang

2026-0502/03-11-2026

Aanvullende voorwaarden dagopvang gro-up

Versie januari 2027 **-** *geldend voor plaatsingsovereenkomsten aangegaan met gro-up Kinderopvang B.V. KvK-nummer 41135920 of gro-up Peuteropvang B.V. KvK-nummer 87967022*

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 peuteropvang).

Bij strijd tussen de aanvullende voorwaarden en de plaatsingsovereenkomst, gaat de plaatsingsovereenkomst boven de aanvullende voorwaarden. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden kinderopvang en deze aanvullende voorwaarden, gaan de aanvullende voorwaarden boven de Algemene Voorwaarden.

Artikel 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:

<u>52 weken</u>
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.

52 weken 5-dagen product

Opvang van maandag t/m vrijdag gedurende 40 schoolweken en 12 vakantieweken per kalenderjaar, met uitzondering van de officiële feestdagen en de gro-up scholingsdag. Bij dit product geven wij korting op het aantal in rekening gebrachte opvanguren**,** zodat alle uren binnen het vastgestelde maximum aantal uren van 230 uur per maand vallen en in aanmerking komen voor Kinderopvangtoeslag

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 de agenda in 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 aangeboden worden

Er zijn producten die niet meer aangeboden worden, dit noemen wij uitloopproducten. Voor het afnemen van uitloopproducten geldt onderstaand:

1. De uitloopproducten kunnen nog wel afgenomen worden in onderstaande situaties;
   - Het uitloopproduct mag naar meer opvangdagen uitgebreid worden, alleen als het een gelijk product betreft, binnen een bestaande overeenkomst.

- Het uitloopproduct mag gewisseld worden van opvangdag, alleen als het een gelijk product betreft, binnen een bestaande overeenkomst.

2. De uitloopproducten 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.

Artikel 2 Wijzigingen in opvang

Wil je wisselen naar een ander productaanbod? Wij kijken graag naar de mogelijkheden. Is de wijziging mogelijk? Dan geldt een wijzigingstermijn van één maand tenzij de wijziging eerder in kan gaan.

Artikel 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
- Hemelvaartsdag
- Tweede Pinksterdag
- Eerste en tweede Kerstdag

Artikel 4 gro-up ouderportaal

Voor de communicatie met de ouders maken wij gebruik van het gro-up ouderportaal. Als je een plaatsingsovereenkomst met ons sluit, dan gaan wij ervan uit dat je gebruikmaakt van het 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. In het ouderportaal vind je onder meer informatie over je eigen gegevens, facturen en jaaropgaven en informatie over de opvang van je kind. Ook het aanvragen van extra opvang, ruilverzoeken en het aan- en afmelden voor opvang gaat via het ouderportaal.

Artikel 5 Vakantieweken: wanneer aanmelden?

Als je kind gebruik maakt van een productaanbod van 52 weken, dan is je kind standaard aangemeld per opvangdag in een vakantieweek.
Als je kind gebruik maakt van een productaanbod van 49 weken, dan is je kind niet standaard 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 vakantieweken per kalenderjaar per opvangdag standaard aangemeld
49 weken	40 weken per kalenderjaar per opvangdag standaard aangemeld	9 vakantieweken per kalenderjaar per opvangdag - zelf aanmelden
40 weken	40 weken per kalenderjaar per opvangdag standaard aangemeld	Geen opvang in de vakantieweken

- Als 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. De niet afgenomen vakantieopvang blijft geldig en die kan je gebruiken om weer een andere vakantiedag in het lopende kalenderjaar op je contractuele vastgelegde opvangdag(en) aan te melden.
- Als je kind meer dagen gebruik heeft gemaakt van de opvang in de schoolvakanties dan is overeengekomen in de plaatsingsovereenkomst, dan brengen wij de extra afgenomen opvang aan je in rekening.

Artikel 6 Afmelden opvang

Komt je kind een dag niet? Je kunt je kind eenvoudig afmelden in het gro-up ouderportaal.

Artikel 7 Ruilen

Een opvangdag kan soms geruild worden voor een andere dag. Of dit kan is ter beoordeling aan de locatiemanager en afhankelijk van de personele bezetting, groepsgrootte en groepssamenstelling. Het ruilen van opvangdagen is een service die door gro-up geboden wordt. Aan deze service kunnen geen rechten worden ontleend.

Voor het ruilen gelden de onderstaande voorwaarden:

- Ruilverzoeken zijn kind- en productgebonden en kunnen niet worden overgedragen;
- Een opvangdag in een week kan geruild worden voor een andere dag in een school- of vakantieweek. Er wordt bij een ruilverzoek geen onderscheid gemaakt tussen school- en vakantieweken;
- Officiële feestdagen en de gro-up scholingsdag kunnen niet worden geruild;
- Een opvangdag kan niet worden geruild voor een dag die valt op of na de beëindigingsdatum van de plaatsingsovereenkomst-kind dagopvang;
- Een ruilverzoek moet minimaal drie werkdagen van tevoren worden ingediend via het gro-up ouderportaal/app;

- Een ruilverzoek kan worden ingediend voor een dag die valt binnen 14 dagen vóór en 14 dagen ná de opvangdag;
- Je ontvangt via het gro-up ouderportaal/app bericht of je aanvraag is goedgekeurd of afgewezen. Als het ruilverzoek wordt afgewezen, blijft de reguliere opvangdag staan. Als het ruilverzoek wordt goedgekeurd, wordt je kind automatisch afgemeld op de geruilde opvangdag en aangemeld voor de gevraagde dag. Voor deze gevraagde dag kan geen ruilverzoek worden ingediend.

Artikel 8 Extra opvang

gro-up biedt de mogelijkheid tot het incidenteel extra aanvragen van opvang. Je kan dit in het gro-up ouderportaal tot uiterlijk 7 dagen van tevoren 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.
Als je door onvoorziene omstandigheden binnen een kortere termijn (d.w.z. binnen 7 dagen) extra opvang nodig hebt, dan kan je contact opnemen met de locatiemanager. Ook dan beoordeelt de locatiemanager of jouw aanvraag gehonoreerd kan worden.

Voor de extra aangevraagde opvang ontvang je een factuur. Voor extra opvang geldt het uurtarief van het product dat je afneemt, met een toeslag van 3,5%.

Artikel 9 Terugbetaling bij sluiting groep

Wanneer we de groep moeten sluiten als uiterste consequentie bij personeelstekorten en/of ziekte van personeel, ontvang je geld terug voor deze opvangdag. De uren worden automatisch in mindering gebracht. De mindering aan afgenomen uren kan invloed hebben op de hoogte van de Kinderopvangtoeslag. Geef daarom binnen drie maanden het verschil in afgenomen uren door aan de Belastingdienst.

Als wij de overeengekomen opvang door overmacht (bijvoorbeeld: pandemie, brand, staking, misdrijf) niet kunnen bieden, dan betalen wij het geld voor de opvang niet aan jou terug.

Artikel 10 Betaling bij een aaneengesloten langdurige ziekteperiode van je kind

Is je kind ziek en verwacht je dat zij/hij minimaal twee maanden niet naar de opvang kan? Misschien kom je in aanmerking voor kostenvermindering. De kostenvermindering gaat in per 1ste of 16de van een maand nadat je je kind hebt afgemeld.

Zo regel je de kostenvermindering:

- Geef aan dat je kind lang ziek is. Dat kan door een e-mail te sturen naar de afdeling Klantcontact & Advies. Vermeld daarbij de (verwachte) ingangsdatum. Doe dit zo snel mogelijk. En in ieder geval in de eerste maand dat je kind ziek is.

- Je krijgt van ons een formulier. Vul het in. En stuur het terug naar de afdeling Klantcontact & Advies.

Wat gebeurt er als ik in aanmerking kom voor kostenvermindering?

- De eerste volledige maand dat je kind ziek is, betaal je nog de volledige opvangkosten.
- De tweede volledige maand dat je kind ziek is, betaal je niets. De mindering aan afgenomen uren kan invloed hebben op de hoogte van de Kinderopvangtoeslag. Geef daarom binnen drie maanden het verschil in afgenomen uren door aan de Belastingdienst.
- Daarna heb je twee keuzes:
    1. Je zegt de plaats van je kind op. Geef dit door aan de afdeling Klantcontact & Advies. We zetten je kind dan met de hoogste prioriteit op een wachtlijst. Voor als je kind weer beter is.
    2. Je blijft doorbetalen. Dan behoud je de plaats op de opvang.

Artikel 11 Wijziging van deze aanvullende voorwaarden

Deze aanvullende voorwaarden zijn opgesteld door gro-up. gro-up kan deze aanvullende voorwaarden eenzijdig 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!