Aanvullende voorwaarden buitenschoolse opvang

gro-up kinderopvang

2026-0502/03-11-2026

Aanvullende voorwaarden buitenschoolse opvang 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 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. 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 eventueel een week ervoor of een week erna.
Dit is afhankelijk van de school. De overige weken zijn de schoolweken.
In het gro-up ouderportaal staan alle school- en vakantieweken vermeld.

Op de volgende officiële feestdagen zijn wij gesloten:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede Paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag
- Hemelvaartsdag
- Tweede Pinksterdag
- Eerste en tweede Kerstdag

Bij al onze locaties bieden wij:

<u>52 weken Compleet</u>
Opvang voor 40 schoolweken (na schooltijd) en 12 weken tijdens schoolvakanties per kalenderjaar. Alle schoolsluitingsdagen zijn hierbij inbegrepen (zie schoolsluitingsdagen). Je kind staat aangemeld voor alle school – en vakantieweken, met uitzondering van de officiële feestdagen.

Locatie-afhankelijk productaanbod van gro-up:
Bij sommige locaties kan je ook voor onderstaande producten kiezen:

49 weken
Opvang voor 40 schoolweken (na schooltijd) en 9 weken tijdens schoolvakanties per kalenderjaar.
Je kind staat aangemeld voor alle schoolweken, met uitzondering van de officiële feestdagen. De 9 weken kun je zelf inplannen in de schoolvakanties (zie vakantieweken: wanneer aanmelden?).

49 weken Compleet
Opvang voor 40 schoolweken (na schooltijd) en 9 weken tijdens schoolvakanties per kalenderjaar. Alle schoolsluitingsdagen zijn hierbij inbegrepen (zie schoolsluitingsdagen).
Je kind staat aangemeld voor alle schoolweken, met uitzondering van de officiële feestdagen. De 9 weken kun je zelf inplannen in de schoolvakanties (zie vakantieweken: wanneer aanmelden?).

40 weken
Opvang voor 40 schoolweken (na schooltijd). Je kind staat aangemeld voor alle schoolweken, met uitzondering van de officiële feestdagen.

Voorschoolse opvang (VSO)
Opvang voor aanvang school voor 40 schoolweken. Je kind staat aangemeld voor alle schoolweken, 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.

Voorschoolse opvang is alleen in combinatie met buitenschoolse opvang af te nemen. Op een aantal locaties wijken we hiervan af en is voorschoolse opvang ook los van de buitenschoolse opvang af te nemen.

Vakantieopvang
- Vakantieopvang bieden wij in alle schoolvakanties.
- We gaan uit van 12 vakantieweken per schooljaar. Plant een school een extra vakantieweek in, dan verwerken we deze als schoolsluitingsdagen en gelden de voorwaarden die daarbij horen;
- Vakantieopvang is af te nemen voor 12 schoolvakantieweken (locatieafhankelijk);
- Bij 12 weken vakantieopvang staat je kind aangemeld voor alle schoolvakantieweken, met uitzondering van de officiële feestdagen;
- De minimale afname is 1 hele dag per vakantieweek;
- De rekenwijze voor de facturering is gebaseerd op het jaarbedrag en wordt vervolgens teruggerekend naar gelijke maandbedragen.

Flexibele opvang
- Flexibele opvang kan je afnemen vanaf 1 dagdeel 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 maakt van de opvang dan is overeengekomen in de plaatsingsovereenkomst, brengen wij de extra afgenomen opvang aan je in rekening.

<u>Plusopvang 52 weken</u>

- Opvang voor 40 schoolweken (na schooltijd) en 12 weken tijdens schoolvakanties per kalenderjaar.
- Je kind staat aangemeld voor alle school – en vakantieweken, met uitzondering van de officiële feestdagen.
- Plusopvang is een kinderopvangvoorziening die geboden wordt op een enkele locatie. Er is extra begeleiding, aandacht en zorg voor kwetsbare kinderen, die vanwege hun problematiek niet terecht kunnen bij de reguliere opvang. Voor plaatsing bij de Plusopvang heeft je kind een indicatie nodig.

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 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 4 Vakantieweken: wanneer aanmelden?

Bij het productaanbod van 52 weken en/of vakantieopvang 12 weken is je kind standaard aangemeld per opvangdag in een vakantieweek.
Als je kind gebruik maakt 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
Vakantieopvang 12 weken	Geen opvang in de schoolweken	12 vakantieweken per kalenderjaar per opvangdag standaard aangemeld

- 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 ervan uit 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.
- We gaan uit van 12 vakantieweken per schooljaar. Plant een school een extra vakantieweek in, dan verwerken we deze als schoolsluitingsdagen en gelden de voorwaarden die daarbij horen.

Artikel 5 Afmelden opvang

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

Artikel 6 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 ruilverzoek kan alleen worden gedaan voor een dag binnen hetzelfde product. Neem je bijvoorbeeld buitenschoolse opvang en voorschoolse opvang af, dan kun je een buitenschoolse opvangdag niet ruilen voor voorschoolse opvang maar wel voor buitenschoolse opvang;
- Een opvangdag in een schoolweek kan alleen geruild worden voor een andere dag in een schoolweek;
- Een opvangdag in een vakantieweek kan alleen geruild worden voor een andere dag in een vakantieweek;
- Ruilen kan op de locatie waar je opvang afneemt of tijdens vakanties op de locatie-overstijgende opvanglocatie. Ruilen naar een locatie die niet vermeld staat in de plaatsingsovereenkomst is niet mogelijk;
- Officiële feestdagen, schoolsluitingsdagen en/of 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;
- 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 7 Extra opvang

gro-up biedt de mogelijkheid om incidenteel extra opvang aan te vragen. 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. Als 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.

Extra opvang kan afgenomen worden op de eigen locatie of tijdens vakanties op de locatie-overstijgende opvanglocatie. Extra opvang afnemen op een locatie die niet vermeld staat in de locatiegids of in de plaatsingsovereenkomst is niet mogelijk.

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. Het uurtarief voor de extra opvang is het uurtarief van je product dat geldt op de extra dag met een toeslag van 3,5%

Artikel 8 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 zijn wij niet gehouden het geld voor de opvang aan jou terug te betalen.

Artikel 9 Schoolsluitingsdagen

gro-up biedt opvang op de schoolsluitingsdagen van de scholen waarmee een samenwerking is. Schoolsluitingsdagen zijn dagen of dagdelen waarvan de school vóór het begin van het schooljaar aan gro-up heeft doorgegeven dat de school gesloten is. Geen schoolsluitingsdagen zijn:

- Officiële feestdagen en dagen in vakantieweken.
- Dagen of dagdelen waarop de school gesloten is als gevolg van een staking van het onderwijspersoneel of een tropenrooster.
- Als de sluiting van de school verband houdt met een roosterconstructie (bijvoorbeeld: een klas is iedere week of 1x per maand een dag(deel) vrij).

Tijdens een schoolsluitingsdag is de start van de opvang gelijk aan de starttijd van de school, behalve als je op die dag ook VSO afneemt. Bij een gedeeltelijke schoolsluitingsdag is de start van de opvang gelijk aan de eindtijd van de school die op de gedeeltelijke schoolsluitingsdag geldt.

Bij compleet pakketten zijn alle vooraf (vóór het begin van het schooljaar) vastgestelde schoolsluitingsdagen op de contractueel vastgelegde opvangdagen inbegrepen. Bij niet compleet pakketten kan ook een aanvraag worden gedaan voor extra opvang op een schoolsluitingsdag. In dat geval ontvang je voor de extra aangevraagde opvang een factuur. Bij Plusopvang bieden wij een BSO 52 weken pakket waarbij de schoolsluitingsdagen niet inbegrepen zijn. Bij dit product is het niet mogelijk om extra opvang af te nemen of aan te vragen op een schoolsluitingsdag

Artikel 10 Betaling bij een aaneengesloten langdurige ziekteperiode van je kind

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