

## Veelgestelde vragen - voor ouders

Hieronder vindt u antwoorden op een aantal veelgestelde vragen van ouders. Staat uw vraag er niet tussen? Neem dan contact op met onze klantenservice via 071 – 4097535 of [info@kokkinderopvang.nl](mailto:info@kokkinderopvang.nl).

### Algemene vragen

- 1. In welke gemeenten vangen jullie kinderen op?**  
Wij vangen kinderen op in Katwijk, Rijnsburg, Valkenburg en Noordwijk.
- 2. Brengen jullie mijn kind naar sport?**  
Nee, helaas behoort dit niet tot de mogelijkheden.

### Beleidsvragen

- 3. Mag ik zelf een warme maaltijd meegeven voor mijn kind?**  
Nee, helaas behoort dit niet tot de mogelijkheden. Alleen voor kinderen tot 1 jaar kan voeding worden meegegeven. Er is wel de mogelijkheid om tegen betaling warme maaltijden af te nemen voor uw kind.
- 4. Hoe gaat KOK kinderopvang om met niet ingeënte kinderen?**  
KOK kinderopvang heeft als beleid dat wij geen kinderen weigeren. Wij hebben van alle kinderen die wij opvangen inzichtelijk of zij wel of niet gevaccineerd zijn. Onze locaties hebben een inentingspercentage tussen de 97% en 99%. Om een veilige omgeving te creëren moet het inentingspercentage hoger zijn dan 95% en daar voldoen wij ruimschoots aan.
- 5. Waarom hebben jullie geen BSO vakantiepakket voor bijvoorbeeld 6 weken i.p.v. 12 weken?**  
We proberen altijd een balans te vinden tussen de wensen van ouders, het kunnen opvangen van zoveel mogelijk kinderen en bedrijfsorganisatorische belangen. Op basis daarvan bieden wij momenteel een pakket voor 40 weken (alleen de schoolweken), een pakket voor 52 weken (schoolweken en vakantieweken) en een pakket voor 12 weken (alleen de vakantieweken). Als blijkt dat er veel vraag is naar een ander vakantiepakket (bijvoorbeeld 6 weken in plaats van 12) dan zullen wij dit intern opnieuw bekijken.
- 6. Wat zijn tegoeduren en hoe werken ze?**  
Om u te compenseren voor eventuele gemiste opvang als gevolg van (een) nationale feestdag(en), ontvangt u van ons zogenaamde tegoeduren. Het aantal tegoeduren is afhankelijk van het aantal dagen opvang per week dat u bij ons afneemt. Bij afname van 1 of 2 dagen opvang ontvangt u 1 dag in tegoeduren. Bij afname van 3 of meer dagen opvang ontvangt u 2 dagen in tegoeduren. Als u niet het hele kalenderjaar gebruik maakt van de opvang, worden de tegoeduren naar rato berekend. Aan het einde van een kalenderjaar vervallen de toegekende tegoeduren. De toekenning van tegoeduren geldt voor alle 52 en 40 weken pakketten (niet voor de flexibele pakketten) en gelden voor extra opvang binnen het eigen pakket. U kunt de tegoeduren

gedurende het hele kalenderjaar inzetten voor extra opvang, als de groep en de groepsbezetting dit toelaten.

Wilt u tegoeduren inzetten? Kies dan in het Ouderportaal voor een extra opvangdag en geef in het opmerkingenveld aan dat u hiervoor tegoeduren wilt inzetten.

7. **Wat is het verschil tussen voorschoolse opvang en vervroegde openstelling?**

**Voorschoolse opvang:** dit zijn de tijden dat wij open zijn voordat de school begint. Veelal zijn dit de tijden van 07.00 uur tot 08.30 uur. Op dit moment bieden wij dit alleen aan bij VSO de Vrije Vogels.

**Vervroegde openstelling:** dit wil zeggen dat wij onze BSO locaties extra openen als scholen eerder sluiten of dicht zijn. Bijvoorbeeld op de middag voor een vakantie of in geval van een studiedag. Vervroegde openstelling is incidenteel en kunt u extra aanvragen via het Ouderportaal. Vervroegde openstelling kan alleen doorgang vinden als er voldoende kinderen zijn aangemeld (minimaal 4 kinderen).

## Zorg

1. **Mijn kind heeft extra zorg nodig. Kan hij of zij worden opgevangen bij KOK kinderopvang?**

Kinderen met extra zorg zijn in principe altijd welkom. Voordat wij definitief kunnen aangeven of een zorgkind geplaatst kan worden, moet er beoordeeld worden of wij de benodigde zorg kunnen en mogen bieden. Hierover zal een gesprek plaatsvinden met de (adjunct) clustermanager van die locatie. Binnen KOK kinderopvang is ook een zorgcoördinator aanwezig. Zij is degene die precies weet welke zorg uw kind nodig heeft en is contactpersoon voor de ouders, de groepen en externe organisaties.

2. **Mijn kind heeft een VVE indicatie. Wat is dit en hoe werkt dit?**

Een kind kan een VVE indicatie krijgen van het Centrum voor Jeugd en Gezin. Het betekent dat uw kind extra begeleiding nodig heeft op een bepaald ontwikkelingsgebied, bijvoorbeeld taal. Binnen KOK kinderopvang werken wij met interne begeleiders VVE. Dit zijn pedagogisch medewerkers die extra opgeleid zijn om jonge kinderen te observeren, te begeleiden en te stimuleren op het betreffende ontwikkelingsgebied.

## Opvang

8. **Kan ik snel opvang krijgen voor mijn kind?**

Dit is afhankelijk van een aantal factoren, zoals de locatie, de gewenste opvangdagen, het aantal kinderen op de groep en wettelijke regels. Op dit moment is er veel vraag naar kinderopvang, waardoor veel van onze groepen vol zitten op maandag, dinsdag en donderdag. Daarnaast is de ene locatie voller dan de andere. Als een groep vol zit, kan er pas geplaatst worden als een ander kind heeft opgezegd.

9. **Ik kan geen opvang krijgen, maar zie dat de groep niet vol zit. Hoe kan dit?**

Soms kan het lijken dat een groep niet vol zit. Er is echter een verschil tussen de geplaatste kinderen en de aanwezige kinderen op die dag. Een kind kan immers afwezig zijn die dag, omdat het bijvoorbeeld ziek is. Daarnaast moeten wij ook rekening houden met de leeftijden op de groep. Als er veel baby's op een groep zijn, kunnen wij bijvoorbeeld minder kinderen plaatsen.

**10. Wat is een mentor?**

Een mentor is een pedagogisch medewerker op de groep van uw kind. Zij is diegene die uw kind het meeste ziet en is ook het eerste aanspreekpunt voor u als ouder.

**11. Mag ik mijn kind op 2 locaties laten opvangen?**

Vanuit pedagogisch oogpunt zijn wij hier geen voorstander van, aangezien uw kind dan te veel verschillende pedagogisch medewerkers te zien krijgt. Opvang van uw kind op 2 groepen op dezelfde locatie is wel mogelijk als het tijdelijk is en als u hier zelf toestemming voor geeft (bijvoorbeeld als u een extra dag opvang wil afnemen, maar de vaste groep van uw kind is vol).

**12. Waarom kan ik geen halve dagopvang afnemen?**

Vanaf 2019 bieden wij geen halve dagopvang meer aan. We hadden in veel gevallen te maken met half gevulde groepen (veelal de ochtenden). Hierdoor moesten wij veel ouders, die een hele dag wilden afnemen, teleurstellen. Door hele dagen aan te bieden kunnen wij meer kinderen opvang bieden.

**13. Mag ik een extra opvangdag opnemen buiten mijn pakket?**

Helaas is dit vanaf 2019 niet meer mogelijk.

**14. Waarom lukt het ruilen van dagen of het aanvragen van een extra opvangdag niet altijd?**

Wij begrijpen dat u als ouder soms behoefte heeft aan het ruilen van een opvangdag of aan een extra opvangdag. Wij bieden deze service, maar kunnen een aanvraag helaas niet altijd goedkeuren. Dit heeft te maken met de wettelijke eisen waaraan wij moeten voldoen, zoals de groepsgrootte, het aantal kinderen per vierkante meter, de personele bezetting en de combinatie van de leeftijden van kinderen op een groep. Vooral op maandag, dinsdag en donderdag zijn de groepen vaak vol, waardoor er geen plek is voor extra kinderen. Ruilen of extra opvang kan dan alleen als een ander kind is afgemeld voor die dag. Op woensdag en vrijdag is de kans groter dat er plek is voor uw kind. Wij doen onze uiterste best om ruildagen en extra dagen mogelijk te maken, wij kunnen het helaas niet garanderen.

**16. Kan ik een ruildag inzetten voor vervroegde openstelling of een studie(mid)dag?**

Nee, ruildagen kunnen alleen worden ingezet voor vaste dagen.

**17. Kan ik tegoeduren inzetten voor een vervroegde openstelling of studie(mid)dag?**

Ja, dit is mogelijk. Als u niet voldoende tegoeduren heeft, betaalt u het verschil bij.

**18. Mag ik tegoeduren inzetten voor een extra dag?**

Ja, dit is mogelijk. Als u niet voldoende tegoeduren heeft, betaalt u het verschil bij.

**19. Ik wil mijn kinderen op een andere groep laten plaatsen, kan dat?**

Dit kan als de groepsgrootte, het aantal kinderen per vierkante meter, de personele bezetting en de combinatie van de leeftijden van kinderen op een groep dit toelaten.

**20. Hoe vraag ik een structurele wijziging in de opvang aan?**

U kunt wijzigingen doorgeven in het Ouderportaal (Aanvragen > Structurele wijziging).

**21. We krijgen een melding dat ons e-mailadres al bekend is en kunnen niet opnieuw inschrijven. Wat nu?**

Indien dit probleem zich voordoet, kunt u contact opnemen met KOK Kinderopvang, afdeling klantenservice, via [info@kokkinderopvang.nl](mailto:info@kokkinderopvang.nl) of telefonisch via 071 – 4097535.

**22. Moet ik betalen als ik een vaste opvangdag niet gebruik?**

Dit hangt van uw pakket af. Als u vaste dagen afneemt, betaalt u altijd voor deze vaste dagen. Wij houden op deze dagen immers altijd een plekje vrij voor uw kind. Als uw kind een keer niet komt, kunt u wel proberen om deze dag te wisselen voor een andere dag. Zie ook vraag 15.

Als u een flexibel pakket heeft, kunt u zelf uw dagen inplannen. Hier betaalt u volgens de voorwaarden die bij dit pakket behoren.

**23. Wat zijn de voorwaarden van een flexibel pakket in de kinderopvang**

- Wij bieden flexibele opvang op Kindercentrum De Bomschuit in Katwijk.
- Afname van flexibele opvang is mogelijk wanneer u wekelijks wisselende dagen opvang nodig heeft. Als na 3 maanden blijkt dat u wekelijks dezelfde dagen en tijden afneemt, zullen wij de opvang omzetten naar reguliere opvang.
- De aanvraag kunt u zelf doen via het ouderportaal van uw kind.
- Het gaat altijd om een minimum van 4 aaneengesloten uren. Losse uren kunnen niet worden afgenomen.
- Per maand geldt een minimale afname van 32 uur. Vanaf 01-01-2023 bedraagt dit 36 uur.
- Uw aanvraag kunt u tot uiterlijk twee weken vóór aanvang van de eerste opvangdag doorgeven.
- De pedagogisch medewerkers beoordelen of uw aanvraag past binnen de mogelijkheden van de groep. Mocht dit niet lukken, zullen zij, wanneer mogelijk, een alternatief met u bespreken.
- U kunt uw aanvraag voor flexibele opvang tot uiterlijk één week voor de eerste opvangdag annuleren via het ouderportaal. Indien een flexdag niet tijdig is geannuleerd, wordt deze dag wel gefactureerd.
- Ruilen van flexdagen is niet mogelijk.

**24. Wat zijn de voorwaarden van een flexibel pakket in de buitenschoolse opvang?**

*(Het flexibele pakket voor de buitenschoolse opvang vervalt per 01-01-2023)*

- Wij bieden flexibele opvang op al onze BSO locaties, tot een maximum van 2 flexcontracten per groep.
- Afname van flexibele opvang is mogelijk wanneer u wekelijks wisselende dagen opvang nodig heeft. Als na 3 maanden blijkt dat u wekelijks dezelfde dagen en tijden afneemt, zullen wij de opvang omzetten naar reguliere opvang.
- De aanvraag kunt u zelf doen via het ouderportaal van uw kind.
- Het gaat altijd om aaneengesloten uren van einde schooltijd tot 18.30 uur.
- Per maand geldt een minimale afname van 9,75 uur.
- Uw aanvraag kunt u tot uiterlijk twee weken vóór aanvang van de eerste opvangdag doorgeven.
- De pedagogisch medewerkers beoordelen of uw aanvraag past binnen de mogelijkheden van de groep. Mocht dit niet lukken, zullen zij, wanneer mogelijk, een alternatief met u bespreken.
- U kunt uw aanvraag voor flexibele opvang tot uiterlijk één week voor de eerste opvangdag annuleren via het ouderportaal. Indien een flexdag niet tijdig is geannuleerd, wordt deze dag wel gefactureerd.
- Ruilen van flexdagen is niet mogelijk.

## Financiële vragen

### 15. Waarom stijgen de prijzen jaarlijks?

Met het vaststellen van de tarieven voor een nieuw jaar houden wij rekening met onder andere hogere personeelskosten (als gevolg van cao ontwikkelingen en overige premies), hogere huisvestingslasten en investeringen in kwaliteitsverbetering van onze opvang. De overheid draagt ook bij aan de stijgende kosten van de kinderopvang en verhoogt ook jaarlijks het maximaal te vergoeden uurtarief.

### 16. Mijn partner en ik zijn vorige maand gescheiden. Kunnen jullie vanaf vorige maand de facturatie veranderen?

Helaas kunnen wij de facturen niet met terugwerkende kracht veranderen. De eerstvolgende mogelijkheid is bij de eerstvolgende factuur. U ontvangt onze factuur altijd rond de 27<sup>e</sup> van de maand. U kunt wijzigingen voor de facturatie tot de 20<sup>e</sup> van de maand doorgeven via onze klantenservice.

### 17. Op welke tegemoetkoming in de kosten van de kinderopvang heb ik recht?

U kunt in aanmerking komen voor kinderopvangtoeslag of een subsidie van de gemeente Katwijk. Op onze website vindt u een rekenmodule waarmee u kunt zien waar u recht op heeft. Klik hier om naar de [rekenmodule](#) te gaan. Voor meer informatie over de gemeentelijke subsidie, kunt u contact opnemen met onze financiële afdeling via telefoonnummer 071 - 4088994.

### 18. Ik heb geen recht op kinderopvangtoeslag, wat nu?

Indien u geen recht heeft op kinderopvangtoeslag, kunt u eventueel in aanmerking komen voor een tegemoetkoming via de gemeente Katwijk. Deze subsidie kunt u bij KOK kinderopvang aanvragen. Om dit voor u te regelen hebben wij twee formulieren van u nodig:

- **Uw meest recente inkomensverklaring (IB60 formulier)**
  - Ga naar de website van de belastingdienst: [klik hier](#);
  - log in op 'Mijn Belastingdienst' met uw DigiD;
  - klik op het kopje 'Inkomstenbelasting';
  - ga naar het meest recente belastingjaar waarvan uw inkomen bekend is en kies uw meest recente inkomen;
  - Klik op 'Een inkomensverklaring afdrukken en opslaan'.
  
- **Formulier 'verklaring geen recht op kinderopvangtoeslag'**
  - Dit formulier kunt u downloaden op onze website ([klik hier](#)). Vul het formulier volledig in en onderteken het.

#### Graag ontvangen wij beide ingevulde formulieren. Dat kan op drie manieren:

- Per mail naar [info@kokkinderopvang.nl](mailto:info@kokkinderopvang.nl);
- per post naar:  
KOK kinderopvang  
t.a.v. de afdeling klantenservice  
De Krom 101  
2221 KK Katwijk
- u kunt de formulieren langsbrengen bij onze klantenservice of uw opvanglocatie