

## Veelgestelde vragen

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).

## Beleidsvragen

### 1. Waarom moet ik mijn BSN doorgeven?

Omdat wij verplicht zijn het BSN van de ouder(s)/verzorger(s) en het kind aan de Belastingdienst door te geven, hebben wij deze gegevens van u nodig.

### 2. 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.

### 3. Mag ik zelf een warme maaltijd meegeven voor mijn kind?

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. Wat is het verschil tussen voorschoolse opvang (VSO) en vervroegde openstelling?

Voorschoolse opvang: Dit zijn de tijden dat wij open zijn voordat de school begint.

Op locatie BSO De Kleine Horizon, BSO Villa Kakelbont, BSO De Rakkers, BSO Buitengewoon en BSO De Vrije Vogels kunt u VSO aanvragen van 07.30-08.30 uur. Op locatie BSO De Vrije Vogels kunt u, naast de reguliere VSO, ook een vervroegde VSO aanvragen van 07.00-07.30 uur.

Vervroegde openstelling: Dit wil zeggen dat wij onze BSO locaties extra openen als scholen eerder sluiten of een dag gesloten zijn. Bijvoorbeeld op de middag voor een vakantie of in geval van een studiedag. Vervroegde openstelling kan alleen doorgang vinden als er voldoende kinderen zijn aangemeld (minimaal 4 kinderen).

Vervroegde openstelling is incidenteel en kunt u extra aanvragen via het Ouderportaal: Planning – Blauwe plusje (icoontje) – Nieuwe aanvraag extra opvang – Selecteer datum – Selecteer pakket waarvoor u extra opvang wilt aanvragen.

### 5. Waarom bestaat een BSO vakantiepakket alleen uit 12 weken en is minder weken niet mogelijk?

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).

### 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- wekenpakketten (niet voor de flexibele pakketten) en gelden voor extra opvang binnen het eigen pakket. Bij de aanvraag van een extra opvangdag worden de tegoeduren automatisch verrekend. Als uw tegoeduren op zijn, worden de extra afgenomen uren in rekening gebracht op de eerstvolgende factuur.

## Opvang

### 7. In welke gemeenten vangen jullie kinderen op?

Wij vangen kinderen op in Katwijk, Rijnsburg, Valkenburg en Noordwijk.

### 8. Brengen jullie mijn kind naar sport een hobbyclub?

Nee, helaas behoort dit niet tot de mogelijkheden.

### 9. 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, bijvoorbeeld wanneer u in de zorg werkt. 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 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.

### 10. 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 opvang, waardoor veel van onze groepen vol zitten. Onze planners plannen en plaatsen op basis van inschrijftijd. Als een groep vol zit, komt er pas een plekje beschikbaar voor het eerst volgende kindje op de wachtlijst als een kindje van dag wisselt of (eerder) stopt. Als u in de gelegenheid bent om flexibel te zijn in dagen en/of locaties vergroot u de opvangmogelijkheid.

### 11. 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, mogen wij bijvoorbeeld minder kinderen plaatsen.

### 12. Mag ik mijn kind op 2 locaties laten opvangen binnen dezelfde opvangsoort?

Dit is helaas niet mogelijk, omdat het vanuit pedagogisch oogpunt niet wenselijk is. 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).

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

Halve dagopvang bieden wij niet aan bij de kinderdagopvang, maar wel bij de peuteropvang. Peuteropvang is voor kinderen van 2 tot 4 jaar. De peuteropvang wordt aangeboden in de ochtenden.

**14. Wat is een mentor?**

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

**15. 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. U kunt via het ouderportaal een wijzigingsaanvraag indienen. De planners zullen vervolgens voor u kijken naar de mogelijkheden.

**16. 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.

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

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

**18. Wat moet ik doen als ik mijn contract wil opzeggen?**

Indien u uw contract wilt beëindigen hebben wij een schriftelijke opzegging van de ouder nodig. Dit kan op de volgende manieren:

- a. Via het ouderportaal: Account - Administratie - Structurele aanvraag - Blauw plusje - Type - Contractwijziging.
- b. Via de mail naar [info@kokkinderopvang.nl](mailto:info@kokkinderopvang.nl)

Bij opzegging van het contract houden wij rekening met een opzegtermijn van een maand, vanaf de datum waarop de opzegging binnen komt.

## **Jaamo ouderportaal en ouderapp**

**19. Ik krijg een melding dat het e-mailadres al bekend is en kan niet opnieuw inschrijven. Wat nu?**

Indien dit probleem zich voordoet, kunt u contact opnemen met de klantenservice via 071-4097535 of door te mailen naar [info@kokkinderopvang.nl](mailto:info@kokkinderopvang.nl).

**20. De ouderapp werkt niet. Wat moet ik doen?**

Het advies vanuit Jaamo is om de app volledig te verwijderen en opnieuw te downloaden via de appstore/playstore: **Jaamo Ouderapp**.

Indien dit niet helpt, kunt u contact opnemen met onze klantenservice via 071-4097535 of door te mailen naar [info@kokkinderopvang.nl](mailto:info@kokkinderopvang.nl).

**21. Hoe vraag ik een incidentele extra opvangdag aan?**

Via de app kunt u een extra opvangdag aanvragen door te gaan naar:

Planning – Blauwe plusje (icoontje) – Nieuwe aanvraag extra opvang – Selecteer datum – Selecteer pakket waarvoor u extra opvang wilt aanvragen.

Als de aanvraag is binnengekomen, zullen de medewerkers van de groep 2 weken van tevoren voor u kijken of dit mogelijk is qua bezetting.

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

Account - Administratie - Structurele aanvraag - Blauw plusje - Type wijziging (Pakketwijziging, contractwijziging, adreswijziging).

## **Zorg**

### **23. 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 er ook een zorgcoördinator aanwezig. Zij is diegene die precies weet welke zorg uw kind nodig heeft en is contactpersoon voor de ouders, de groepen en externe organisaties.

### **24. Mijn kind heeft een VE indicatie. Wat is dit en hoe werkt dit?**

Een kind kan een VE indicatie krijgen van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en/of intern vanuit onze zorgcoördinatoren. Onze zorgcoördinatoren en pedagogisch medewerkers kunnen zorg signaleren en vervolgens een VE indicatie aanvragen bij het CJG.

Dit betekent dat uw kind extra ondersteuning nodig heeft op een bepaald ontwikkelingsgebied, bijvoorbeeld taal. Binnen KOK kinderopvang werken wij met 4 intern begeleiders VE. Dit zijn pedagogisch medewerkers die extra opgeleid zijn om jonge kinderen te observeren, te begeleiden en te stimuleren op het betreffende ontwikkelingsgebied.

## **Financiële vragen**

### **25. 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.

### **26. Moet ik betalen als ik vaste opvangdagen niet gebruik?**

Als u vaste dagen afneemt, betaalt u altijd voor deze vaste dagen. Wij houden op deze dagen immers altijd een plek vrij voor uw kind. Als u een flexibel pakket heeft, kunt u zelf uw dagen inplannen. Hier betaalt u volgens de voorwaarden die bij dit pakket behoren.

### **27. 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.

**28. 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.

**29. Ik heb geen recht op kinderopvangtoeslag, wat nu?**

Indien u geen recht heeft op kinderopvangtoeslag binnen de peuteropvang, 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:

**a. De meest recente inkomensverklaring (IB60 formulier) van u en, indien van toepassing, uw partner**

- Ga naar de website van [Belastingdienst Nederland](#);
- 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'.

**b. Formulier 'Verklaring geen recht op kinderopvangtoeslag'**

- Dit formulier kunt u downloaden op onze website [Verklaring-geen-recht-op-kinderopvangtoeslag.pdf](#). Vul het formulier volledig in en onderteken het.

**Graag ontvangen wij alle 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. Klantenservice  
De Krom 101  
2221 KK Katwijk
- U kunt de formulieren langsbrengen bij onze klantenservice of uw opvanglocatie.