

SPELREGELS GEMISTE OPVANGDAGEN PER 01-01-2016

Het komt regelmatig voor dat ouders een opvangdag niet gebruiken. Ziekte, vakantie, verjaarspartijtje, etc. In het verleden hadden we hier ons ruilbeleid voor: ouders konden binnen een periode van vier weken een dag ruilen. Uit een klanttevredenheidsonderzoek bleek dat een aantal ouders deze periode van vier weken (te) kort vond. Daarom hebben we ons ruilbeleid gewijzigd in het tegoeddagenbeleid, waarbij de periode van vier weken verruimd werd naar 52 weken. Een enorm stap in de goede richting, dachten wij oprecht. De praktijk bleek echter anders uit te pakken. Het aantal discussies met ouders over gemiste dagen en het wel/niet kunnen inhalen werd alleen maar meer.

Wat we denk ik onderschat hebben is het verwachtingspatroon, dat ontstaat bij ouders bij het gebruik van de term 'tegoeddag'. Je hebt nog een dag tegoed, dus dat zou de indruk kunnen wekken dat je nog ergens recht op hebt. En dat is niet het geval: je hebt een opvangdag gemist. Je kunt vervolgens een verzoek indienen om de gemiste opvangdag op een bepaalde datum in te halen. Dit verzoek wordt echter alleen gehonoreerd als er plek is op de groep en als er geen extra personeel voor hoeft te worden ingezet.

Begin dit jaar hebben we besloten de bestaande werkwijze wederom te evalueren, dit maal veel grondiger. We hebben de praktijkervaringen van onze eigen pedagogisch medewerkers geïnventariseerd, we zijn gesprekken aangegaan met de oudercommissies van al onze locaties en we hebben binnen de Centrale Ouder Commissie een aantal discussies over dit onderwerp gevoerd. Dit alles heeft geleid tot een nieuw document: Spelregels gemiste opvangdagen. U vindt [het document](#) op onze website, [onder organisatie](#).

De belangrijkste wijzigingen in het kort:

- Afmelden uiterlijk op de dag zelf voor 9.30 uur.
- Een eenmaal toegekende gemiste opvangdag kan niet meer verplaatst worden naar een andere dag
- Bij overgang van een full service pakket naar een 40 weken pakket vervallen de gemiste vakantiedagen.

Deze spelregels hebben een positief advies gekregen van de Centrale Oudercommissie en gaan in per 1-1-2016. We hopen dat hiermee de werkwijze rondom gemiste opvangdagen voor iedereen duidelijk is en dat we geen valse hoop en/of verkeerde verwachtingen bij ouders wekken.

Onno Bakker
directeur

Wilt u reageren? Dat kan naar: o.bakker@kinderopvang-wageningen.nl