

# Vragen / Q&A voor ouders/verzorgers

## RUILDAGEN 2025

### ALGEMEEN:

#### **Evaluatie:**

We zien dat er tot oktober ongeveer 2000 ruildagen zijn aangevraagd, waarvan zo'n 60% is goedgekeurd. We merken ook dat er regelmatig wordt afgemeld en dat waarden we enorm. Bedankt voor de medewerking!

Mikz krijgt helaas af en toe uiting van ongenoegens over het ruilen, wij willen nogmaals benadrukken dat ruilen een service is en geen recht.

#### **Wat wijzigt er ten opzicht van 2024:**

- Als je voldoende afmeldingen hebt gedaan, kun je maximaal 6 ruildagen inzetten.
- Afmeldingen moeten nu minimaal 3 weken van tevoren worden plaatsvinden (in plaats van 2 weken). Dit is omdat het rooster voor onze medewerkers volgens de cao 3 weken vooraf bekend moet zijn.
- Ruildagen kunnen uitsluitend via de app worden aangevraagd. Aanvragen via telefoon of mail worden niet meer verwerkt, om dat dit foutgevoelig is en het systeem hier niet op ingericht is.
- Het is niet mogelijk om achteraf een extra aanvraag of een aanvraag voor een schoolvrije/studiedag om te zetten naar een ruildag. Zorg er dus voor dat je bij het indienen van je verzoek direct de juiste keuze maakt.
- Als een ruildag is goedgekeurd door Mikz en je meldt deze af dan wordt dit gezien als een ingezetten ruildag! Het systeem kan dit namelijk niet anders verwerken.

#### **Afmeldprocedure:**

Wanneer je je hebt afgemeld, wordt de opvang uit onze planning gehaald en ontvang je (maximaal) 6 ruildagen.

Mocht je je afmelding onverwacht willen terugdraaien, dan kan dit als er nog plaats is op de groep. Je stuurt via [klant@mikz.nl](mailto:klant@mikz.nl) een berichtje met vermelding van naam kind, locatie en datum dat je de afgemelde dag noch wilt komen. De afdeling klantadvies kijkt of er nog plaats is en indien dit het geval is komt je kind weer op de planning. Heb je een ruildag voor de afmelddag ontvangen en je hebt deze al ingezet en goedgekeurd, dan kan het niet meer. Dan moet je een extra aanvraag doen via Jaamo.

#### **Wanneer krijg je een ruildag?**

Als je minimaal 3 weken vooraf je kind afmeldt via de ouderapp dan krijg je een ruildag.

#### **Wanneer krijg je geen ruildag?**

Meld je je kind niet op tijd (minimaal 3 weken van tevoren) of helemaal niet af, dan ontvang je geen ruildag. Dus zonder een ruildag kun je via de ouderapp alleen kiezen voor extra opvang.

## Hoeveel ruildagen krijg je?

In 2025 heb je de mogelijkheid om maximaal 6 ruildagen te gebruiken, mits je je hebt afgemeld. Dus als je je 3 keer tijdig hebt afgemeld, ontvang je 3 ruildagen.

Probeer je een 7e ruildag aan te vragen, dan krijg je een foutmelding.

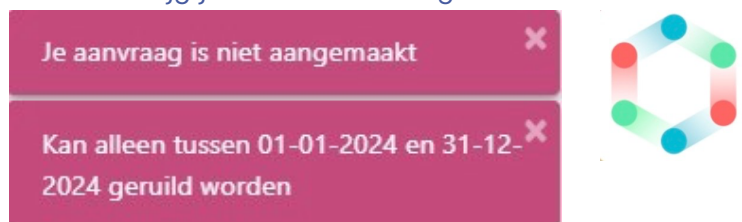
Voor 2026 zal Mikz, na evaluatie, het beleid rondom ruilen opnieuw vaststellen.

## Hoe lang blijft deze ruildag geldig?

Ruildagen blijven het hele kalenderjaar, tot en met 31 december, geldig. In het nieuwe jaar krijg je opnieuw ruildagen toegekend wanneer je je afmeldt. Dit betekent dat je je in 2025 moet afmelden om weer ruildagen te kunnen inzetten in datzelfde jaar.

## Kan je een ruildag van dit jaar volgend jaar inzetten?

Nee dan krijg je een foutmelding:



Dit betekent dat je dagen moet afmelden in 2025 om weer een ruildag in te kunnen zetten in 2025.

## Hoever van te voren kan je een ruildag aanvragen?

De termijn is 90 dagen.

Let op: als je een vakantiedag in januari afmeld kan je nog niet een ruildag voor de zomervakantie aanvragen.

## Op welke termijn wordt de ruildag beoordeeld?

In principe 3 weken voor het ingezette ruilmoment.

### Voorbeeld 1:

*Je vraagt voor over 1 maand een ruildag aan, dan krijg je uiterlijk 3 weken voor de opvang dag antwoord.*

*Het kan een bevestiging zijn van de goedkeuring of een bericht dat er op dit moment geen ruimte is op de groep om deze te bevestigen.*

*We laten je aanvraag staan en beoordelen deze tussentijds opnieuw. Uiterlijk op de dag zelf voor 9.00 uur.*

### Voorbeeld 2:

*Je vraagt op een vrijdag een ruildag aan voor een vrijdag over 2 weken. Het kan dan zijn dat de aanvraag de week erop wordt beoordeeld.*

### Voorbeeld 3:

*Je vraagt op een vrijdag een ruildag aan voor de volgende week maandag. Zeer waarschijnlijk wordt deze aanvraag niet op tijd gezien en je hiervoor niet tijdig een goed- of afkeuring krijgt.*

## **Wat gebeurt er als een ruildag niet wordt goedgekeurd?**

Dan behoud je de ruildag om nog een keer in te zetten.

## **Flexibele ruildag hoe moet ik deze aanvragen?**

Als je flexibel bent in een bepaalde week voor de ruildag moet je dit goed aangeven. Stel je wil in week 45 een ruildag inzetten maar het maakt je niet uit welke dag moet je dit goed erbij vermelden. Je geeft bijvoorbeeld maandag aan als ruildag maar bij de opmerkingen vermeld je dat het je niet uitmaakt welke dag het is in de betreffende week. We vragen je vriendelijk niet te mailen of bellen hierover, om de werkdruk van onze medewerkers te beperken.

## **Als je extra opvang aanvraagt maar ook nog een ruildag hebt staan, kun je dit achteraf nog wijzigen?**

Als je extra opvang aanvraagt wordt deze gefactureerd. Wil je liever een ruildag inzetten? Zorg dan dat je een ruildag inzet bij je aanvraag, want achteraf kan dit niet meer worden aangepast.

## **Kan je een ruildag inzetten voor een broer of zus?**

Nee, ruildagen zijn persoonsgebonden.

## **Wat als je 2 of meer kinderen hebt die je naar een andere dag wilt ruilen?**

Je vraagt een ruildag per kind aan in de app en zet in de opmerkingen om welke kinderen het nog meer gaat. Anders worden de aanvragen individueel beoordeeld.

Dit kan betekenen dat zusje wordt goedgekeurd want er is plaats. Voor broertje is het nog niet bekend of er plaats is. We kunnen geen garantie afgeven. Dus bij de opmerkingen erbij zetten wat je wilt indien er niet voor elk kind plek is.

## **PSZ:**

### **Je hebt opvang op een PSZ, kan je ruilen?**

Nee, dat kan niet omdat we hiervoor afspraken gemaakt hebben met de gemeenten.

## **KDV:**

### **Wat gebeurt er met ruildagen als mijn kind van het KDV doorstroomt naar de BSO?**

Wanneer je kind doorstroomt van het kinderdagverblijf (KDV) naar de buitenschoolse opvang (BSO), stopt het KDV-contract en kun je geen ruildagen van de stopgezette opvang meer gebruiken.

Bijvoorbeeld: als je 3 keer hebt afgemeld en 2 dagen hebt geruild, betekent dit dat je in de BSO nog 4 keer moet afmelden om 4 ruildagen te kunnen gebruiken.

Het systeem berekent de ingezette ruildagen op basis van het kalenderjaar.

## **BSO:**

### **Mag je een dag ruilen met een andere dag die uit andere uren bestaat?**

Als je een ruildag inzet voor een dag met minder uren dan de afgemelde dag, vervallen de overige uren. Kies je voor een dag met meer uren dan de afgemelde dag, dan worden de

extra uren eerst van je tegoed afgeschreven, als je dit hebt. Is je tegoed op? Dan worden de extra uren in rekening gebracht.

Een aantal voorbeelden waar ruilen voor kan worden ingezet:

- BSO vakantiedag ruilen naar studiedag (overige uren komen te vervallen)
- BSO vakantiedag ruilen naar een reguliere dag (overige uren komen te vervallen)
- BSO regulier 3,5 uur ruilen naar regulier 4,5 uur (extra uur gaat van tegoed of wordt gefactureerd)
- BSO regulier 4,5 uur naar regulier 3,5 uur (uur komt te vervallen)

Uitzonderingen zijn:

1. Je kan geen reguliere dag ruilen naar een vakantiedag. Dit kunnen we administratief niet verwerken.
2. Je kan een studiedag aanvragen alleen tot einde schooltijd. Heb je die dag geen BSO opvang dan kan je deze niet verlengen met een ruildag tot 18.30. Je kan hier wel extra opvang voor aanvragen. Dat betekent dat je deze dag 2 aanvragen moet doen.

### **Kan je een afgemelde dag ruilen voor een studiedag?**

Ja dat kan. Voor een dag met meer uren dan de afgemelde dag worden de extra uren in eerste instantie van het tegoed afgeschreven als je deze hebt. Heb je geen tegoed (meer) dan worden deze uren extra gefactureerd.

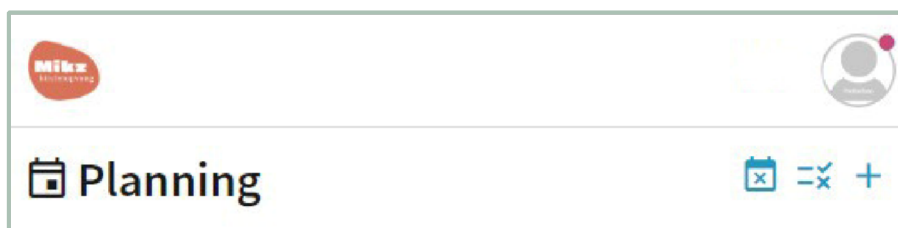
### **Waar moet je op letten bij het inzetten van een ruildag bij het aanvragen van een studiedag?**

Als je extra opvang aanvraagt (via planning/schoolvrije middag/ nieuwe aanvraag) voor een studiedag wordt deze gefactureerd.

Wil je liever een ruildag inzetten? Dan moet dit op een andere manier.

Hieronder vanaf systeem/jaamo app wordt via printscreens uitgelegd hoe je de ruildag moet aanvragen.

In het kort: wil je een ruildag inzetten voor een studiedag dan moet dit via het plusje bij de planning EN vermelding van studiedag bij de opmerkingen. Doe je het op een andere manier dan wordt het gefactureerd. Achteraf gaan we dit niet meer aanpassen.



### **Kan je een vakantiedag ruilen voor VSO?**

Nee, dat kan niet.

### **Kan je een vakantiedag ruilen voor studiedag en aansluitend BSO?**

Nee, dat is niet mogelijk met 1 dag. Wel met 2 ruildagen.

Je moet dan twee vakantieruildagen inzetten: één voor de studiedag en één voor de BSO (buitenschoolse opvang). De overige uren van beide vakantiedagen vervallen.

## Kan je een VSO ruilen naar BSO of andersom?

Nee, je kan alleen een VSO naar VSO ruilen en BSO naar BSO.

## System / JAAMO app

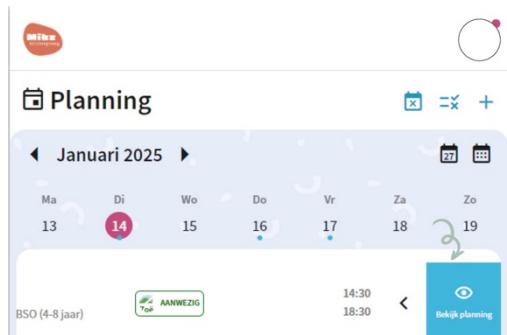
### Hoe meld je af?

#### Losse dag afmelden

[Ga naar de Jaamo app/ planning en ga naar de gewenste dag die je wilt afmelden.](#)



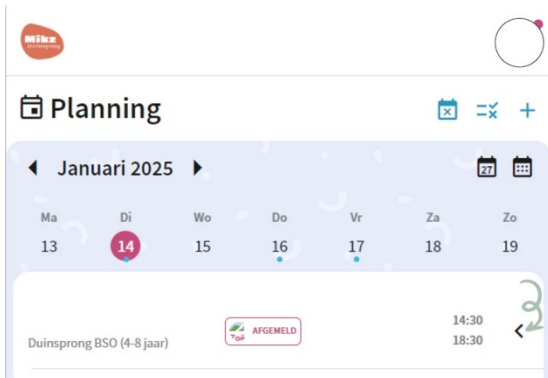
[Klik op de dag en vervolgens op bekijk planning](#)



[Er opent een nieuw scherm in de app en klikt op afmelden](#)



In de planning komt deze dag als afgemeld te staan

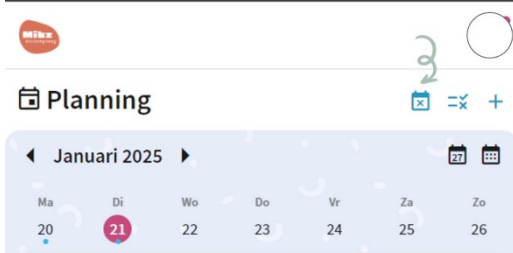


Als je nu op het kruisje rechtsboven klikt en op het kopje ruilen zie je dat de dag is toegevoegd als ruildag



### Meerder dagen afmelden (bijv. vakantie)

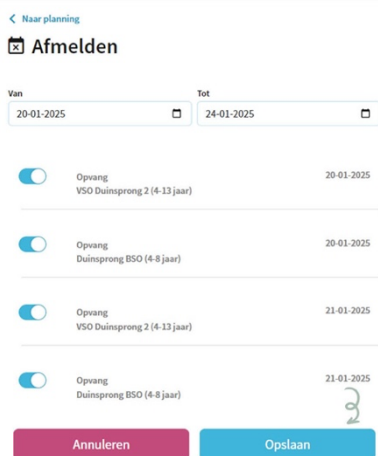
Ga naar de Jaamo app/ planning en klik op het icoontje (vierkant met kruis erin)



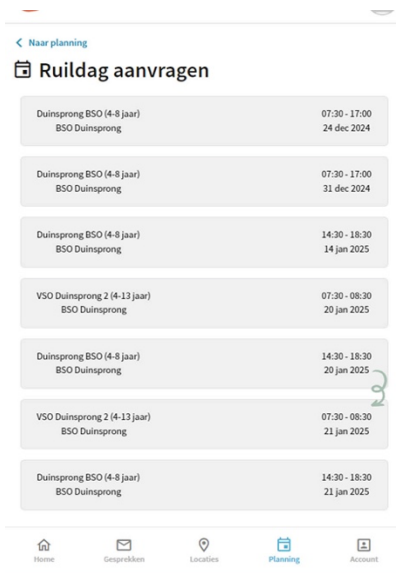
Er opent een nieuw scherm in de app en vult hier de van tot datum in en klikt op opslaan.



Vervolgens vult het systeem zelf de dagen in van de betreffende week en klik je op opslaan

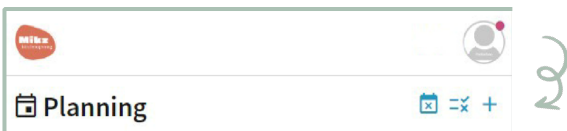


De dagen zijn afgemeld en als je nu op het kruisje rechtsboven klikt en op het kopje ruilen zie je dat de dagen zijn toegevoegd als ruildagen

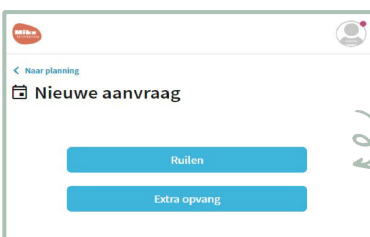


## Hoe vraag je een ruildag aan?

Ga naar de Jaamo app/planning en klik rechtsboven op het plus teken.



Er opent een nieuw scherm: nieuwe aanvraag, klik op ruilen.



[Er opent een scherm: ruildag aanvragen.](#)  
[Klik een datum aan die je afgemeld hebt om te ruilen](#)

**Ruildag aanvragen**

Duinsprong BSO (4-8 jaar) BSO Duinsprong	07:30 - 17:00 24 dec 2024
Duinsprong BSO (4-8 jaar) BSO Duinsprong	07:30 - 17:00 31 dec 2024
Duinsprong BSO (4-8 jaar) BSO Duinsprong	14:30 - 18:30 14 jan 2025

[Er opent een scherm: ruildag aanvragen. Kies een datum waar je naar toe wilt ruilen.](#)

**Ruildag aanvraag**

Afgemelde datum: 14-01-2025  
Tijden: 14:30 - 18:30

Nieuwe datum  
16-01-2025

Extra opmerking

Annuleren Opslaan

**Waar kan je zien of je aanvraag van de ruildag in behandeling, goedgekeurd of afgekeurd is?**

**Overzicht aanvragen**

**In behandeling**

Ruildag  
Nieuw

Aangevraagd voor:  
Originele datum:  
14-01-2025  
Datum om te wisselen:  
23-01-2025  
Pakket:  
BSO 52 weken (schoolweken)  
Bekijk planningsaanvraag

**Goedgekeurd**

Ruildag  
Goedgekeurd

Aangevraagd voor:  
Originele datum:  
14-01-2025  
Datum om te wisselen:  
23-01-2025  
Pakket:  
BSO 52 weken (schoolweken)  
Bekijk planningsaanvraag

**Afgekeurd**

Ruildag  
Afgekeurd

Aangevraagd voor:  
Originele datum:  
14-01-2025  
Datum om te wisselen:  
23-01-2025  
Pakket:  
BSO 52 weken (schoolweken)  
Bekijk planningsaanvraag



## Waar kan je in de planning zien dat de aanvraag goedgekeurd is, in behandeling of afgekeurd is?

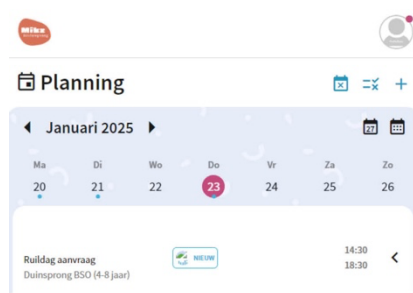
Ga naar de Jaamo app/planning.

Bij de betreffende dag staat:

**Bij in behandeling: nieuw**

**Bij goedkeuring: aanwezig**

**Bij afkeuring is de planning leeg**

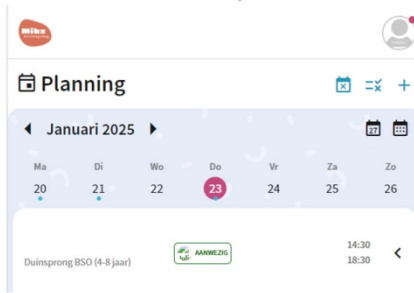


The screenshot shows the Jaamo app interface for the month of January 2025. The calendar highlights the 23rd. Below the calendar, a request for 'Duinsprong BSO (4-8 jaar)' is listed with a 'NIEUW' (New) status icon.

Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
20	21	22	23	24	25	26

Ruildag aanvraag  
Duinsprong BSO (4-8 jaar) 14:30 - 18:30

**NIEUW**

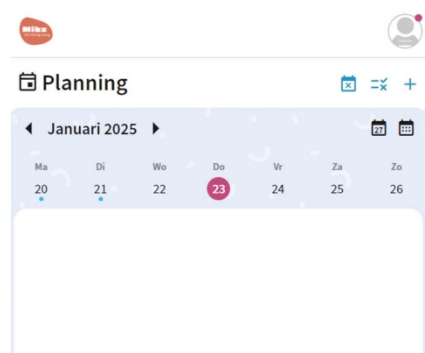


The screenshot shows the Jaamo app interface for the month of January 2025. The calendar highlights the 23rd. Below the calendar, a request for 'Duinsprong BSO (4-8 jaar)' is listed with an 'AANWEZIG' (Present) status icon.

Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
20	21	22	23	24	25	26

Duinsprong BSO (4-8 jaar) 14:30 - 18:30

**AANWEZIG**



The screenshot shows the Jaamo app interface for the month of January 2025. The calendar highlights the 23rd. The planning area below the calendar is empty, indicating a request that has been rejected.

Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
20	21	22	23	24	25	26