

Voorwaarden reguliere vaste opvang

- Reguliere vaste opvang betreft één of meerdere vaste dag(en) per week.
- Onze locaties zijn 51 weken per jaar open. Deze zijn de volgende dagen gesloten: De dag voor kerst vanaf 15.00 uur, de week tussen kerst en nieuwjaar, de Kappio studiedag, de vrijdag na Hemelvaart, Bevrijdingsdag (vanaf 2026 een sluitingsdag volgens de CAO), en de officiële feestdagen. Deze genoemde sluitingsdagen vallen binnen ons product en worden niet gecompenseerd.
- Op de jaarlijkse studiedag van Kappio is de locatie gesloten. Uiterlijk 1 februari stelt Kappio u via Konnect op de hoogte welke dag het betreft. Deze studiedag wordt ook op de website van Kappio vermeld.
- **Ruilen is een service.** Om in aanmerking te komen voor ruilservice-uren dient u de afwezigheid 36 uur van tevoren aan te geven in Konnect. Ruilen is een service (geen recht) en is alleen mogelijk wanneer er minder kinderen zijn in relatie tot het ingezette personeel. Met andere woorden, voor ruiling wordt geen extra personeel ingezet. Bij de aanvraag van een ruildag kijkt de pedagogisch professional tevens hoe de leeftijdsopbouw op de groep is die dag, alvorens de dag toe te kennen. De leeftijdsopbouw is wettelijk vastgelegd. U ontvangt uiterlijk een werkdag voorafgaand aan de week waarin de te ruilen dag valt een antwoord op een ruilverzoek.
- Ruilen is alleen mogelijk binnen het kalenderjaar, waarbij de geldigheid van de ruilservice-uren afhankelijk is van wanneer de dag wordt afgemeld. Bij afmelding in januari ontstaan ruilservice-uren die geldig zijn vanaf de afmelddatum in januari t/m 24 december 15.00 uur in dat jaar. Wordt een dag afgemeld op 1 november dan is er nog een geldigheid vanaf 1 november t/m 24 december 15.00 uur. (Daarna zijn wij gesloten i.v.m. kerstsluiting).
- Ruilservice-uren kunnen uitsluitend worden ingezet voor het kind waarvoor de uren zijn opgebouwd. Deze uren zijn niet in te zetten voor een ander kind uit het gezin.
- Een extra dag aanvragen middels ruilservice uren kan maximaal 12 weken vooruit. Ook het afmelden van uren kan maximaal 12 weken vooruit.
- Ruilservice-uren opgebouwd bij het KDV komen te vervallen als het contract afloopt.
- Feest- en sluitingsdagen kunnen niet worden geruild.
- **Het afnemen van een extra opvangdag buiten de overeenkomst om,** is alleen mogelijk als er geen extra pedagogisch professional voor hoeft te worden ingezet. Het reguliere uurtarief wordt hiervoor in rekening gebracht. Houdt u hierbij rekening met deze 4 opties indien u gebruik wenst te maken van een extra opvangdag:
 1. U ontvangt uiterlijk een werkdag voorafgaand aan de week waarin de extra opvangdag valt een antwoord op een extra opvangdag.
 2. De extra aangevraagde opvangdag kan 15 dagen voorafgaand aan de opvangdag geannuleerd worden, er worden geen extra kosten in rekening gebracht.
 3. Indien de extra aangevraagde en goedgekeurde opvangdag binnen 15 dagen gewijzigd wordt, gaat dit middels afwezigheid melden. De extra opvangdag wordt in rekening gebracht en u ontvangt ruilservice-uren.
 4. Indien de extra aangevraagde opvangdag (nog) niet is goedgekeurd kunt u deze altijd kosteloos annuleren.

Voorwaarden flexibele opvang

- De flexuren neemt u af voor een kalenderjaar. Houdt u aan het einde van het jaar flexuren over, dan komen deze te vervallen.
- Indien uw contract later ingaat dan 1 januari, dan worden de flexuren naar rato berekend. Mocht u gedurende het jaar de flexopvang opzeggen, dan zullen de flexuren eveneens naar rato worden berekend. Heeft u tot de opzegdatum nog flexuren over, dan komen deze te vervallen. Heeft u meer opgenomen, dan worden deze achteraf in rekening gebracht (tegen flexstarief).

- Flexdagen dienen uiterlijk vóór maandag 23.59 uur aangevraagd te worden via de Konnext App. De verwerking van de flexaanvragen gebeurt op dinsdag, voor verder dan 7 dagen in de toekomst en dus niet voor de komende 7 dagen. Aanvragen vanaf 7 dagen in de toekomst worden gegarandeerd goedgekeurd.
- Als een flexdag aangevraagd wordt na de uiterlijke aanmelddatum, kan uw kind alleen komen als er geen extra pedagogisch professional nodig is. De opvang is dan niet meer gegarandeerd.
- Aangevraagde flexdagen zijn verbruikt (behalve wanneer ze afgemeld worden vóór maandag 24.00 uur in de week voorafgaand aan de dagen dat u flexibele opvang nodig heeft), omdat er personeel voor is ingeroosterd.
- Flex opvang is alleen mogelijk in combinatie met minimaal één vaste opvangdag.

Afmelden voor de opvang

- Bij afwezigheid van uw kind graag afmelden voor 8.30 uur via konnect met een berichtje of telefonisch contact opnemen met de locatie.
- Bij ziekte voor 8.30 uur melden via Konnect met berichtje of telefonisch contact opnemen via de locatie.
- Bij zowel een ziekmelding als andere afwezigheid worden uren niet omgezet in ruilserviceuren. Om hiervoor in aanmerking te komen dient de afwezigheid 36 uur van te voren doorgegeven te worden in Konnect.

Aansprakelijkheid spullen / meegebrachte goederen

- Indien er schade ontstaat aan kleding en/of spullen van een kind/ouder of derde gedurende de opvang, kan Kappio alleen aansprakelijk gesteld worden voor door Kappio verwijtbaar gedrag.

Overmacht bij extreme weersomstandigheden

Als er een kans bestaat dat extreem weer een grote impact heeft op de samenleving, geeft het KNMI code rood uit. Als Kappio in een dergelijk geval de dienstverlening niet, niet volledig dan wel aangepast kan leveren is er sprake van overmacht. Voor een niet of niet volledig afgenomen dag bij overmacht worden geen ruilservice-uren verstrekt of inhaaldag aangeboden en geen ouderbijdrage gerestitueerd.

Overmacht i.v.m. maatregelen door de overheid bij epidemie/pandemie

Er is sprake van overmacht als op aanwijzing van de overheid op basis van wetgeving of tijdelijke maatregel de kinderopvangorganisatie wordt aangezegd één of meer locaties te sluiten. Ouders kunnen in dat geval niet afdwingen dat de kinderopvanglocatie de opvang toch open houdt. De schade die de ouders hierdoor mogelijk lijden, bijvoorbeeld doordat zij vrije dagen moeten opnemen of omdat zij elders opvang moeten inkopen, hoeft door de kinderopvangorganisatie niet te worden vergoed. Voor een niet of niet volledig afgenomen dag bij overmacht worden geen ruilservice-uren verstrekt of inhaaldag aangeboden en geen ouderbijdrage gerestitueerd.

Opening tijdens vakantie

Het kan voorkomen dat tijdens een vakantieperiode locaties worden samengevoegd. U wordt hiervan via Konnect op de hoogte gebracht.

Toeslag kinderopvang

Wij bieden een gratis dienstverlening voor uw aanvraag kinderopvangtoeslag. Ons servicebureau adviseert hierover en kan samen met u de aanvraag invullen. Wij hebben korte lijnen met de Belastingdienst, waardoor problemen met betalingen en verantwoordingen van uw toeslag mogelijk

worden voorkomen. Wij adviseren u gebruik te maken van deze gratis service. U kunt kinderopvangtoeslag aanvragen binnen 3 maanden na de startdatum van de opvang.

Annuleringskosten

We brengen bij annulering mogelijk kosten in rekening. De hoogte hiervan is afhankelijk van de periode tussen de begindatum van de opvang en de datum waarop wij de annulering hebben ontvangen én van het verschuldigde maandbedrag. Daarbij geldt het volgende:

1. Annuleren minder dan één maand voor aanvangsdatum
l.v.m. het opzegtermijn van één maand die wij hanteren bedragen deze kosten het bedrag van de contractueel overeengekomen kosten van één maand kinderopvang.
2. Annuleren één tot en met zes maanden voor aanvangsdatum: € 100,- annuleringskosten. Indien op grond van artikel 3 lid 1 van de branchevoorwaarden een lager bedrag van toepassing is, hanteren wij dit lagere bedrag aan annuleringskosten.
3. Annuleren meer dan zes maanden voor aanvangsdatum: geen annuleringskosten.
4. Het is mogelijk dat u een deel van de plaatsing wilt annuleren. Afhankelijk van het aantal uren/dagen dat u wilt annuleren t.o.v. de totale plaatsing en de reden van deelannulering, wordt bepaald of u annuleringskosten dient te betalen en hoeveel. De maximale annuleringskosten die in rekening kunnen worden gebracht bedraagt €100,-. In geval dat u 50% of meer opzegt, dan betaald u de volledige annuleringskosten. Voor een deelopzegging tot 50% betaald u €50,-.

Opzegtermijn

Wij hanteren een opzegtermijn van één maand. Opzegging is **alleen schriftelijk** mogelijk (per e-mail: info@kappio.nl).