

Voorwaarden reguliere vaste opvang

- Reguliere vaste opvang betreft een 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 en de officiële feestdagen. Deze genoemde sluitingsdagen vallen binnen ons product en worden niet gecompenseerd.
Alleen de locatie Callantsoog is 49 weken per jaar open, de middelste 2 weken van de zomervakantie is deze locatie gesloten.
- 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. Daarnaast zijn de studiedagen 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 uw aanvraag van een ruildag kijkt de pedagogisch medewerker 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 31 december 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.)
- Een ruildag kan 62 dagen vooruit worden aangevraagd. Voorbeeld: op 2 februari 2023 meldt u 6 juni 2023 af. Hierdoor ontstaat direct op 2 februari een ruilservice urenpotje voor de afwezigheid op 6 juni 2023. Deze uren kunt u het gehele jaar inzetten (m.u.v. vakanties en studiedagen). De aanvraag kunt u vanaf dat moment (in voorbeeld vanaf 2 februari) tot 62 dagen erna doen. Dus t/m 4 maart 2023. Als u liever de opvangdag op 6 oktober wilt inzetten dan kunt u dit aanvragen vanaf 6 augustus 2023.
- Feest- en sluitingsdagen kunnen niet worden geruild.
- **Het afnemen van een extra opvang dag buiten de overeenkomst om,** is alleen mogelijk als er geen extra pedagogisch medewerker voor hoeft 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 opvang dag:
 1. U ontvangt uiterlijk een werkdag voorafgaand aan de week waarin de extra opvang dag valt een antwoord op een extra opvang dag.
 2. De extra aangevraagde opvang dag kan 15 dagen voorafgaand aan de opvang dag geannuleerd worden, er worden geen extra kosten in rekening gebracht.
 3. Indien de extra aangevraagde en goedgekeurde opvang dag binnen 15 dagen gewijzigd wordt, gaat dit middels afwezigheid melden. De extra opvang dag wordt in rekening gebracht en u ontvangt ruilservice-uren.
 4. Indien de extra aangevraagde opvang dag (nog) niet is goedgekeurd kunt u deze altijd kosteloos annuleren.
- Indien er kleding en/of spullen kapot gaan van een kind of ouder gedurende de opvang, kan Kappio alleen aansprakelijk gesteld worden voor door Kappio verwijtbaar gedrag

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 flex tarief).

- Flexdagen dienen uiterlijk vóór maandag 24.00 uur aangevraagd te worden via de Konnect App in de week voorafgaand aan de dagen dat u flexibele opvang wilt afnemen. De opvang is dan gegarandeerd.
- Als een flexdag aangevraagd wordt na de uiterlijke aanmelddatum, kan uw kind alleen komen als er geen extra pedagogisch medewerker 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 ziekte voor 8.30 uur telefonisch contact opnemen via de locatie.
- Bij andere redenen afmelden via Konnect.

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 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.

Opzegtermijn

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