

### Voorwaarden reguliere vaste buitenschoolse opvang

- Reguliere vaste opvang betreft één of meerdere vaste dag(en) per week.
- Onze locaties zijn 51 weken per jaar open. De volgende dagen zijn de locaties gesloten: De dag voor Kerst vanaf 15.00 uur, de week tussen Kerst en nieuwjaar, de Kappio studiedag, de vrijdag na Hemelvaart, Bevrijdingsdag (1x per 5 jaar: eerstvolgende is 2025) 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 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 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 opvang kan maximaal 12 weken vooruit.
- Ruilservice-uren opgebouwd bij de BSO komen te vervallen als het contract afloopt.
- Feest- en sluitingsdagen kunnen niet worden geruild.
- Reguliere BSO, VSO en NSO kan niet worden geruild tijdens vakantiedagen en schoolsluitingsdagen, zoals beschreven in het vakantierooster.
- **Het afnemen van een extra opvangdag buiten de overeenkomst om**, is alleen mogelijk als er geen extra pedagogisch medewerker voor hoeft te worden ingezet. Het losse VSO / NSO tarief wordt hiervoor in rekening gebracht. Houdt u hierbij rekening met deze 4 opties indien u gebruik wenst te maken van een extra opvangdag:
  1. De extra aangevraagde opvangdag kan tot 15 dagen voorafgaand aan de opvangdag geannuleerd worden, er worden geen extra kosten in rekening gebracht.
  2. 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.
  3. Indien de extra aangevraagde opvangdag (nog) niet is goedgekeurd, kunt u deze altijd kosteloos annuleren.
  4. U ontvangt uiterlijk een werkdag voorafgaand aan de week waarin de extra opvangdag valt een antwoord op een extra opvangdag.

### Voorwaarden vakantie- en vrije dagen opvang

- Het **jaarlijks afgenomen tegoed** aan uren kunt u naar eigen keuze inzetten op elke vakantiedag, voor een studiedag en/of margedag van de basisschool en voor een extra opvangdag. Dit kan alleen als de BSO die dag geopend is en er voldoende pedagogisch medewerkers aanwezig zijn. Indien het een vaste BSO opvangdag betreft tijdens een onderwijs week, worden deze vaste (VSO/ NSO) uren niet in rekening gebracht. Alleen de extra opvanguren (schooluren) worden in rekening gebracht.
- Het jaarlijks afgenomen tegoed aan uren (75, 100, 125 uur) wordt verspreid over 12 maanden aan u doorberekend.
- De vakantie-uren neemt u af voor een kalenderjaar. Houdt u aan het einde van het jaar vakantie-uren over, dan komen deze te vervallen.
- Indien uw contract later ingaat dan 1 januari, dan worden de vakantie-uren naar rato berekend. Mocht u gedurende het jaar de vakantieopvang opzeggen, dan zullen de vakantie-uren naar rato worden herrekend. Heeft u tot de opzegdatum nog vakantie-uren over, dan komen deze te vervallen. Heeft u meer opgenomen, dan worden deze achteraf in rekening gebracht.
- Voorafgaand aan een **vakantiedag, studiedag en/of margedag volgt een inventarisatie** via Konnect van de desbetreffende locatie om te bepalen hoeveel kinderen er welke dagen aanwezig zijn. U dient vóór de inventarisatiedatum via Konnect deze dagdelen of dagen aan te vragen. Het totaal aantal uren wordt van het jaarlijkse tegoed afgeschreven.
- Indien het een studiedag betreft op een standaard BSO, VSO, NSO dag van uw kind, dan dient u altijd door te geven of uw kind wel of niet komt op de standaard opvanguren.
- Vakantiedag(en) **annuleren** in Konnect **langer dan 15 dagen** voor de geplande vakantiedag(en), kan middels de knop annuleren in Konnect. Er wordt geen tegoed afgeschreven en u ontvangt geen ruilservice-uren. U betaalt niet voor deze dag.
- Vakantiedag(en) **annuleren** in Konnect **korter dan 15 dagen** voor de aangevraagde en goedgekeurde vakantiedag(en), kan middels de knop afwezigheid in Konnect. Er wordt wel tegoed afgeschreven en u ontvangt geen ruilservice-uren. U betaalt middels het tegoed voor deze niet afgenomen dag.
- Vakantiedag(en) **ruilen** korter dan 15 dagen voor de aangevraagde en goedgekeurde vakantiedag(en), dan kunt u gebruik maken van de knop: ruildagen. Afhankelijk van het rooster kan een ruil dag goed- of afgekeurd worden. Bij afkeuren behoudt u de eerder aangevraagde en goedgekeurde dag. Komt uw kind die dag sowieso niet, dan geeft u dit alsnog door middels de knop: afwezigheid.
- Tijdens schoolvakanties kan er, op dagen dat er een uitje gepland staat, geen halve dag opvang afgenomen worden op de BSO.

### 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).
- Het jaarlijkse afgenomen tegoed aan flexuren kunt u naar eigen keuze inzetten op elke vakantiedag, voor een studiedag en/of margedag van de basisschool en voor een extra opvangdag, indien de BSO geopend is.
- 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.

### Afmelden voor de opvang

- Bij ziekte voor 8.30 uur melden via Konnect met berichtje of telefonisch contact opnemen via de locatie. Bij ziekmelding worden uren niet omgezet in ruilserviceuren. Om hiervoor in aanmerking te komen dient de afwezigheid voor 36 uur doorgegeven te worden in Konnect.
- Bij ziekte na 8.30 uur telefonisch contact opnemen met het servicebureau.
- 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 tevoren 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.

### Verandering basisschool

Het contract van BSO is altijd gekoppeld aan de locatie waar het kind de basisschool bezoekt. Indien een kind naar een andere school gaat is de ouder verplicht om het lopende contract op te zeggen. U kunt telefonisch contact met ons opnemen om te kijken wat de opvangmogelijkheden zijn i.c.m. de nieuwe school.

### Verandering speciaal onderwijs

Maakt uw kind de overstap naar het speciaal onderwijs en maakt uw kind al gebruik van onze BSO, dan zal er per situatie bekeken worden of de aangeboden BSO opvang kan worden gecontinueerd of daarin wijzigingen nodig zijn.

- Een BSO-plaatsing vanuit speciaal onderwijs is afhankelijk van de groepssamenstelling. De mogelijkheden worden per aanvraag bekeken er kan een proefperiode worden voorgesteld.
- Wij bieden geen opvang op studiedagen en vakanties voor kinderen van het speciaal onderwijs als deze afwijkend zijn van de school waar de BSO zich bevindt.

### Vervoer i.v.m. activiteiten

Kappio maakt, voor het vervoer voor activiteiten passend binnen de dienstverlening, gebruik van een door het RDW goedgekeurd vervoermiddel. Indien nodig wordt er gebruik gemaakt van een eigen auto. Ook kan er bij activiteiten gebruik gemaakt worden van taxivervoer en busvervoer. Ouders zijn hiervan altijd op de hoogte en verlenen toestemming.

### 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

Wij bieden ook het product vakantie / vrije dagen-opvang. Heeft u interesse? Vraag dan naar de mogelijkheden.

Tijdens vakantieperiode(s) kunnen locaties samengevoegd worden. Dit is leuker voor de kinderen en biedt meer mogelijkheden voor het organiseren van activiteiten. U wordt hiervan op de hoogte gebracht.

### Kinderopvangtoeslag

Wij bieden een gratis dienstverlening voor uw aanvraag van 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  
I.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 7 lid 3 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.

### Opzegtermijn

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