

Beste ouder,

Door het gebruik van onze ouderapp, willen wij je de mogelijkheid bieden om gemakkelijker met ons te communiceren en extra opvangdagen aan te vragen, evenals je kind af te melden en de wijze waarop we met service-uren werken uit te leggen. Hieronder staan enkele details en regels om dit proces te verduidelijken. We leggen je graag uit hoe het service-uren systeem precies werkt:

- Je kunt op elk moment van de dag je kind afmelden via de ouderapp, zelfs op de dag zelf. Er zijn geen beperkingen, maar zorg ervoor dat je op tijd afmeldt om in aanmerking te komen voor de service-uren
- Als je je kind minimaal 8 dagen vóór de start van de opvang afmeldt, ontvang je service-uren van ons
- De service-uren die je ontvangt zijn een service en geen garantie op plaatsing. Ze zijn afhankelijk van beschikbaarheid op de groep
- Het is mogelijk om je kind af te melden via een medewerker op de groep, maar dan krijg je geen service-uren. Het is daarom verstandig om dit zelf via de ouderapp te regelen
- De service-uren die je ontvangt bij een afmelding zijn 30 dagen vóór en 180 dagen ná de afgemelde dag geldig, daarna komen deze uren te vervallen
- Wij hanteren geen maximaal aantal opgebouwde uren. Je mag dus onbeperkt uren opbouwen
- De service-uren die je krijgt bij afmelding van de opvang zijn op alle dagen weer in te zetten, zoals op schooldagen, vakantiedagen of studiedagen voor de BSO
- Het is mogelijk om een combi-betaling uit te voeren voor het aanvragen van een extra dag. Een deel kan worden betaald met service-uren en een deel via factuur. Bijvoorbeeld: je vraagt een extra dag van 4 uur aan, waarbij 2 uur met service-uren wordt betaald en 2 uur op factuur. Dit is handig als je niet genoeg service-uren hebt voor een volledige dag
- De service-uren zijn niet overdraagbaar naar broertjes en/of zusjes
- Je kunt bij ons tot 90 dagen vooruit een extra dag aanvragen en afmelden, maar service-uren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingezet
- Het is zelfs mogelijk om via de app op de dag zelf nog extra opvang voor die dag aan te vragen. Wij kunnen uiteraard geen garantie geven dat dit op tijd wordt behandeld. Bij spoed kun je ons bellen, mailen of een bericht sturen via de Konnect App
- Als je kind niet op zijn basisgroep terecht kan voor een extra dag, maar wel op een andere groep, sturen wij je een goedkeuring via de app. Je hebt dan maximaal 24 uur de tijd om akkoord te gaan met de alternatieve groep. Anders vervalt de aanvraag automatisch
- Wij hanteren een vergisperiode van 15 minuten. Als je een extra dag hebt aangevraagd of je kind hebt afgemeld via de app, kun je dit binnen 15 minuten nog annuleren via de app
- Een afgemelde dag kan na deze 15 minuten niet meer worden geannuleerd vanwege onze planning. Het kan namelijk zijn dat er in de tussentijd een ander kind is ingepland voor die dag. Neem contact met ons op om te kijken of je kind toch nog kan komen
- Een goedgekeurde extra dag, die is betaald met service-uren of via factuur, kan tot 30 dagen vóór de extra dag nog worden ingetrokken. In dat geval ontvang je geen factuur en worden de service-uren teruggezet in je urenoverzicht. Is de extra goedgekeurde opvangdag binnen 30 dagen, dan kun je je kind wel afwezig melden, maar de extra dag moet dan worden betaald (op factuur) of je krijgt het ingezette service-uren niet terug
- Als je service-uren hebt ingezet voor een extra opvangdag, maar deze kan niet plaatsvinden, worden de service-uren automatisch teruggestort in je urenoverzicht. De oorspronkelijke geldigheidsdatum van de service-uren blijft van kracht