



## Informatie OuderApp Buitenschoolse opvang Up



### Downloaden en installeren

Je downloadt de app gratis in de Apple Store (Apple) of in de Google Play Store (Android). Zoek op 'OuderApp van Konnect' voor de juiste app.

Heb je geen smartphone of tablet? Ga dan naar [www.upkinderopvang.nl](http://www.upkinderopvang.nl) en klik op 'Ouder app' onderaan de pagina.

### Eerste keer inloggen

Om de eerste keer in te kunnen loggen ga je naar <https://srk.ouderportaal.nl>. Om in te loggen heb je je klantnummer nodig. Dit nummer vind je in de e-mails die je van ons ontvangen hebt of in je contract. Je klantnummer is je gebruikersnaam voor de app. Klik op <https://srk.ouderportaal.nl> op 'wachtwoord vergeten' en volg de instructies op het scherm. Je ontvangt dan een nieuw wachtwoord op het e-mailadres dat je aan ons hebt opgegeven.

**Handig:** je kunt de app al vier weken voor de startdatum van de opvang gebruiken!

### Regels kinderopvang app – Buitenschoolse opvang

**Afwezigheid doorgeven:** bij 'Mijn kind' in de Ouder App kan je je kind afmelden via 'afwezigheid melden' (bovenaan). Als je je kind tijdens schoolweken voor 13.30 uur afmeldt via de app, dan krijg je hiervoor een tegoed (*Compensatie afwezigheid*). Na 13.30 uur kun je je kind niet meer via de app afmelden, maar moet je de pedagogisch medewerkers bellen of hen een bericht sturen.

**Let op:** je krijgt bij afmelden na 13.30 uur dan ook geen tegoed meer voor deze afwezige dag.



**Aanvragen extra dag:** heb je extra opvang nodig? Dan vraag je dit aan bij 'Agenda' in de Ouder App. Je kan een extra dag aanvragen door rechtsboven op het notitieblokje te klikken. Kan je niet met tegoed betalen? Dan wordt deze aanvraag altijd in rekening gebracht op je factuur. Dit staat duidelijk bij de aanvraag vermeld (*Facturatie: in rekening brengen*).

Denk je eraan om schoolvrije dagen en vakantiedagen op tijd (uiterlijk 14 dagen van tevoren) aan te vragen? Het aanvragen van een extra dag korter dan 14 dagen van tevoren geeft geen plaatsingsgarantie. Je aanvraag wordt goedgekeurd op de vestiging op basis van beschikbaarheid en geldende wet- en regelgeving.

**Annuleren extra opvang:** heb je je kind aangemeld voor een extra dag en deze is goedgekeurd, maar je wilt die dag toch annuleren? Ga dan naar de planning in 'Agenda' en klik op de betreffende dag om de aanvraag te annuleren. Annuleren van een extra dag kan tot 7 dagen voor de extra dag kosteloos. Annuleer je de extra dag binnen deze 7 dagen, dan vervalt het tegoed dat je had ingezet. Dit is helaas nodig in verband met de geplande inzet van medewerkers en de reserveringen die wij hebben staan voor de activiteiten.

**Tegoeden:** in de Ouder App kan je bij 'overige' de tegoeden bekijken. Hieronder lees je meer over de verschillende tegoeden. Over het algemeen geldt: de tegoeden vervallen automatisch aan het einde van het kalenderjaar en ook bij tussentijdse beëindiging van het opvangcontract. Er is geen recht op restitutie. Tegoeden zijn ook niet over te dragen naar eventuele broertjes/zusjes. Onze vestigingen zijn gesloten tijdens de nationale feestdagen. Hiervoor krijg je geen tegoed. Het tegoed wordt uitgedrukt in halve opvanguren.

**Opvangtegoed n.a.v. afwezigheid:** Als je je kind tijdens schoolweken voor 13.30 uur afmeldt via de app, dan krijg je hiervoor een tegoed (compensatie afwezigheid). Dit tegoed heeft een maximum van 90 halve uren per kalenderjaar voor BSO en 20 halve uren voor VSO. Zodra je dit tegoed hebt gebruikt voor een extra dag, wordt het maximum niet opnieuw aangevuld. Na afmelding van je kind kan je 30 dagen voor de afgemelde dag tot einde kalenderjaar het tegoed gebruiken.



Niet gebruikt opvangtegoed vervalt direct na afloop van het kalenderjaar en ook bij tussentijdse beëindiging van het opvangcontract.

Er is geen recht op restitutie. Dit tegoed kan je gebruiken voor extra opvang tijdens de schoolweken, schoolsluitingsdagen en/of tijdens de vakantieweken. Het tegoed dat is opgebouwd op het kinderdagverblijf (KDV) kan je niet meenemen naar de buitenschoolse opvang (BSO) en kun je ook niet gebruiken voor broertjes of zusjes.

**Opvangtegoed n.a.v. Pluspakket/Totaalpakket:** met een BSO Pluspakket (46 weken) of BSO Totaalpakket (52 weken) krijg je per kalenderjaar extra opvanguren, dit is je opvangtegoed (*Vakantiedagen in halve uren*). Dit opvangtegoed wordt per kind toegekend. Je kunt dit opvangtegoed gebruiken voor het aanvragen van vakantiedagen of voor schoolvrije dagen. Je kunt zelf aangeven wanneer je opvang nodig hebt tijdens de schoolvakanties of schoolvrije dagen. Met een BSO Totaalpakket kun je dit opvangtegoed ook gebruiken voor extra opvang tijdens de schoolweken. Vraag de vakantieopvang en de schoolvrije dagen uiterlijk twee weken vóór aanvang van de betreffende schoolvakantie/schoolvrije dag aan. Vraag je de opvang later aan dan kunnen wij geen garantie geven dat opvang mogelijk is, ook niet wanneer het een dag betreft waarop je kind normaal gesproken in de schoolweken wel gebruik maakt van de opvang. Dit is nodig in verband met de geplande inzet van pedagogisch medewerkers.

**Let op:** heb je je kind niet aangemeld voor de vakantieopvang of voor een schoolvrije dag, dan verwachten wij je kind ook niet. Heb je je kind aangemeld en wil je die dag toch annuleren? Dan kan dit kosteloos tot uiterlijk 7 dagen van tevoren. Annuleer je de dag korter dan een week van tevoren, dan ben je het ingezette opvangtegoed kwijt. Dit in verband met de geplande inzet van medewerkers en de reserveringen die wij hebben staan voor de activiteiten.

**Voor meer informatie over de OuderApp ga naar:**

<https://www.upkinderopvang.nl/vragen>