

**Algemene voorwaarden voor Kinderopvang**

**Dagopvang en Buitenschoolse opvang**

ARTIKEL 1 - Definities	3
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid	4
ARTIKEL 3 - Informatie verstrekking	4
ARTIKEL 4 - Aanmelding	4
ARTIKEL 5 - Aanbod	4,5
ARTIKEL 6 - De Overeenkomst	5
ARTIKEL 7 - Annulering	5
ARTIKEL 8 - Plaatsingsgesprek	5
ARTIKEL 9 - Duur en verlenging van de Overeenkomst	6
ARTIKEL 10 - Einde van de Overeenkomst	6
ARTIKEL 11 - Toegankelijkheid	6,7
ARTIKEL 12 - Wederzijds verplichtingen	7
ARTIKEL 13 - Verplichtingen van de Ondernemer	7
ARTIKEL 14 - Verplichtingen van de Ouder	7
ARTIKEL 15 - Wijziging van de Overeenkomst	7,8
ARTIKEL 16 - De prijs en wijziging van de prijs	8
ARTIKEL 17 - De betaling / Niet – tijdige betaling	8
ARTIKEL 18 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter	9
ARTIKEL 19 - Klachtenprocedure	9
ARTIKEL 20 - Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang	9
ARTIKEL 21 - Aanvullingen	10
ARTIKEL 22 - Wijziging van deze voorwaarden	10
BIJLAGE 1 - Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer	11

## ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<b>Aanvangsdatum:</b>	De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
<b>Buitenschoolse opvang:</b>	Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.
<b>Dagopvang:</b>	Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
<b>Geschillencommissie:</b>	De geschillencommissie kinderopvang.
<b>Ingangsdatum:</b>	De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.
<b>Kindercentrum:</b>	Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).
<b>Kinderopvang:</b>	Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.
<b>Ondernemer:</b>	Natuurlijke of rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert.
<b>Ouder:</b>	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
<b>Oudercommissie:</b>	Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.
<b>Overeenkomst:</b>	De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en de ondernemer.
<b>Partijen:</b>	De ondernemer en de ouder.
<b>Schriftelijk:</b>	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

## ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst.
2. De Overeenkomst wordt gesloten tussen de Ondernemer en de Ouder.

## ARTIKEL 3 – Informatie verstrekking

1. Indien een Ouder interesse heeft in de mogelijke plaatsing van zijn kind in een Kindercentrum, verstrekt de Ondernemer de Ouder een informatiepakket, waarin de Ondernemer een omschrijving van de dienstverlening in het Kindercentrum verstrekt, die voldoende gedetailleerd is om de Ouder bij zijn oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende Kindercentra.
2. Het informatiepakket wordt Schriftelijk verstrekt en bevat ten minste de elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen.
3. Na kennisname van het informatiepakket heeft de Ouder de mogelijkheid zich aan te melden bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Kinderopvang.

## ARTIKEL 4 – Aanmelding

1. De Ouder meldt zich via een inschrijfformulier aan bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Dagopvang of Buitenschoolse opvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. Op het inschrijfformulier geeft de Ouder aan of hij ermee instemt dat het in artikel 5 bedoelde aanbod en/of de Algemene Voorwaarden eventueel elektronisch aan hem worden verstrekt.
3. De Ondernemer bevestigt Schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
4. Op de aanmelding zijn de inschrijffvoorwaarden van de Ondernemer van toepassing.
5. De aanmelding verplicht noch de Ouder noch de Ondernemer tot het aangaan van een Overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de Ouder aan de Ondernemer om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van Kinderopvang.
6. Na ontvangst van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat de Ondernemer de Ouder op een wachtlijst plaatst.
7. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt de Ondernemer de Ouder hiervan Schriftelijk in kennis. Zodra een Ouder in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal de Ondernemer de Ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.

## ARTIKEL 5 – Aanbod

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder een aanbod doen.

2. Het aanbod bevat gegevens over de Ondernemer, een omschrijving van zijn dienstverlening, alle elementen genoemd in bijlage 1 bij de Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen, alsmede:
  - de ( vermoedelijke ) naam en ( vermoedelijke ) geboortedatum van het kind;
  - de beschikbare Aanvangsdatum;
  - de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;
  - de aangeboden handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg, mits de Ouder daarom bij aanmelding heeft verzocht en de Ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe;
  - de prijs behorende bij het aanbod;
  - de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
  - de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
  - de looptijd van de Overeenkomst;
  - de geldende opzegtermijnen;
  - de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
  - een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
  - een dagtekening.
3. Het aanbod vindt Schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.
4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan de Ondernemer de Ouder een redelijk termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.
  - de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
  - de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
  - de looptijd van de Overeenkomst;
  - de geldende opzegtermijnen;
  - de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
  - een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
  - een dagtekening.
5. Het aanbod vindt Schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.
6. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan de Ondernemer de Ouder een redelijk termijn stelt is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.

#### ARTIKEL 6 – De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Ouder van het door de Ondernemer gedane aanbod.
2. De Ouder aanvaardt het aanbod Schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door de Ondernemer is ontvangen, is de Ingangsdatum van de Overeenkomst.
3. De ondernemer bevestigt de ontvangst van de aanvaarding Schriftelijk.
4. Binnen het kader van de overeenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

#### ARTIKEL 7 – Annulering

1. De Ouder heeft het recht de Overeenkomst te annuleren vanaf de Ingangsdatum tot de Aanvangsdatum.
2. De Ouder is voor annulering kosten verschuldigd.
3. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling over de voor de Ouder geldende opzegtermijn als bedoeld in artikel 10 lid 4 sub a.

#### ARTIKEL 8 – Plaatsingsgesprek

1. De Ondernemer nodigt de Ouder tijdig voor de Aanvangsdatum uit voor een gesprek.
2. In dit gesprek komt het volgende aan de orde:
  - a. De voor de Kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de Ouder en zijn kind; waaronder de benodigde Burger Service Nummer(s).
  - b. De aanvang en duur van de wenperiode;
  - c. De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke);
  - d. De individuele wensen van de Ouder en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijk mogelijk is;
  - e. De wijze van communicatie;
  - f. Het maken van uitstapjes;
  - g. Het maken van foto's en/of video's van het kind;
  - h. De wettelijke aansprakelijkheid van de Ouder voor schade veroorzaakt door zijn kind. En daarnaast, in geval van Buitenschoolse opvang:
  - i. De elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, onder 5 sub h.
3. De Ondernemer bevestigt de tijdens het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken Schriftelijk aan de Ouder.

## ARTIKEL 9 – Duur en verlenging van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn van het overeengekomen type Kinderopvang.
2. De maximale termijn voor Dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt.
3. De maximale termijn voor Buitenschoolse opvang duurt van de leeftijd dat het kind basisonderwijs kan volgen, tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.
5. Na afloop van de Overeenkomst die conform lid 4 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
6. Een verlenging van de Overeenkomst wordt Schriftelijk overeengekomen.

## ARTIKEL 10 – Einde van de overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de Overeenkomst opgenomen termijn.
2. Daarnaast eindigt de Overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.
3. De Ondernemer is slechts bevoegd de Overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
  - a. De situatie dat de Ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
  - b. Voortduring van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2 sub a en c;
  - c. De situatie genoemd in artikel 11 lid 2 sub b;
  - d. De omstandigheid dat de Ondernemer vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
  - e. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere Partij gerichte gemotiveerde Schriftelijke verklaring en
  - a. met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, in geval van opzegging door de Ouder;
  - b. met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door de Ondernemer;
  - c. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door de Ondernemer op grond van artikel 10 lid 3 onder a.
5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de Ouder voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de Ouder of de Ondernemer de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd

of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.

6. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

#### ARTIKEL 11- Toegankelijkheid

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Ondernemer en Ouder.
2. De Ondernemer heeft het recht het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
  - a. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is;
  - b. Het kind en/of de Ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht;
  - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert.
3. Ingeval de Ondernemer het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt de Ondernemer met de Ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle Partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
4. Indien de Ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11 lid 2 om toegang te weigeren en het overleg met de Ondernemer niet tot een oplossing heeft geleid, kan hij deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het Reglement van de geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.
5. Tijdens de verkorte procedure mag de Ondernemer de plaats niet opzeggen.



#### ARTIKEL 11- Toegankelijkheid

6. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Ondernemer en Ouder.
7. De Ondernemer heeft het recht het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
  - a. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefstig is;
  - b. Het kind en/of de Ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht;
  - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert.
8. Ingeval de Ondernemer het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt de Ondernemer met de Ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle Partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
9. Indien de Ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11 lid 2 om toegang te weigeren en het overleg met de Ondernemer niet tot een oplossing heeft geleid, kan hij deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het Reglement van de geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.
10. Tijdens de verkorte procedure mag de Ondernemer de plaats niet opzeggen.

#### ARTIKEL 12 – Wederzijdse verplichtingen

1. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
2. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar over:
  - a. Bij Dagopvang: de Ouder is bij het brengen verantwoordelijk voor het kind en de Ondernemer bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
  - b. Bij Buitenschoolse opvang: de wijze waarop het kind naar de Buitenschoolse opvang komt en deze verlaat, bepaalt de overgang van verantwoordelijkheid voor het kind. Partijen maken hierover Schriftelijk afspraken.

#### ARTIKEL 13 –Verplichtingen van de Ondernemer

1. De Ondernemer is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. De ondernemer staat er voor in dat:
  - a. De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
    - overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
    - verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
  - b. Een Kindercentrum dat onder zijn verantwoordelijkheid valt, geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële

voorzieningen. Een nadere regeling van de wijze waarop de Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.

3. De Ondernemer houdt rekening met de individuele wensen van de Ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

#### ARTIKEL 14 – Verplichtingen van de Ouder

1. De Ouder meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
2. De Ouder draagt zorg dat de Ondernemer beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de Ouder.
3. De Ouder houdt zich aan de regels die binnen het Kindercentrum gelden.
4. De Ouder onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de Overeenkomst van de zijde van de Ondernemer verzwaart en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
5. De Ouder brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem brengen en halen.
6. De Ondernemer legt de bevoegdheid van anderen dan de Ouders om het kind van de Kinderopvang te halen schriftelijk vast indien de Ouder daarom verzoekt.
7. De Ouder betaalt de Ondernemer conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

### ARTIKEL 15 – Wijzigingen van de Overeenkomst

1. De Ondernemer heeft het recht om de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.
2. Wijzigingen van de Overeenkomst kondigt de ondernemer tijdig van tevoren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
3. In het geval dat de wijziging van de Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen Kinderopvang, dan heeft de Ouder de bevoegdheid om de Overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

### ARTIKEL 16 – De prijs en wijziging van de prijs

1. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. De Ondernemer is bevoegd om de overeengekomen prijs na drie maanden na de Ingangsdatum aan te passen, waaronder te verhogen. De Ondernemer kondigt een dergelijke prijswijzigingen van tevoren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

### ARTIKEL 17 – De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De Ouder betaalt op basis van een Schriftelijke factuur en uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum. Een eventueel beroep op een gestelde borg staat gelijk aan een betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
2. Indien een Ouder betaalt aan een door de Ondernemer aangewezen derde geldt dit voor de Ouder als bevrijdende betaling. De aanwijzing door de Ouder van een derde die voor het doen van betalingen dient zorg te dragen, staat niet aan de aansprakelijkheid van de Ouder voor (tijdige) betaling in de weg. Een eventuele betaling door een derde voor de Ouder geldt wel als een bevrijdende betaling door die Ouder.
3. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de Ouder van rechtswege in verzuim.
4. De Ondernemer zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een Schriftelijke betalingsherinnering en geeft de Ouder de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt de Ondernemer de Ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van de Ondernemer op grond van 10 lid 3 sub a. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop die bevoegdheid ontstaat zijn verzonden.
5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. Door de Ondernemer gemaakte buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld van de Ouder af te dwingen, kunnen aan de Ouder in rekening worden gebracht. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen.

7. Een gedane betaling strekt in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde kosten en rente en vervolgens ter voldoening van de oudst openstaande schulden.
8. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
9. Door de Ondernemer gemaakte buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld van de Ouder af te dwingen, kunnen aan de Ouder in rekening worden gebracht. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen.
10. Een gedane betaling strekt in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde kosten en rente en vervolgens ter voldoening van de oudst openstaande schulden.

#### **ARTIKEL 18 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over de Overeenkomst, niet tegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie, zoals bedoeld in artikel 20 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

#### **ARTIKEL 19 – Klachtenprocedure**

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer. De Ouder moet de klacht indienen binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.
2. De Ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de Oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20.

## ARTIKEL 20 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang

1. Geschillen tussen Ouder en Ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door de Ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder zijn klacht eerst bij de Ondernemer heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de Ouder de klacht bij de Ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de Ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de Ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Ouder Schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## ARTIKEL 21 – Aanvullingen

Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten Schriftelijk tussen de Ondernemer en de Ouder overeengekomen worden

## ARTIKEL 22 – Wijziging van deze voorwaarden

- 1 Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld door Brancheorganisatie Kinderopvang. Brancheorganisatie Kinderopvang kan haar algemene Voorwaarden voor kinderopvang wijzigen en herzien.
- 2 De Ondernemer is gerechtigd om de Overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de door de Brancheorganisatie Kinderopvang vastgestelde Algemene Voorwaarden Kinderopvang van toepassing worden verklaard. De Ouder verklaart zich door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.
- 3 De Ondernemer informeert de Ouder Schriftelijk over een wijziging van de Algemene Voorwaarden.
- 4 De wijzigingen treden 1 maand en één week na deze kennisgeving, of op een latere datum als dit in de kennisgeving vermeld is, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.
4. In het geval dat de wijziging van de Algemene Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst dan heeft de Ouder de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de Overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.

## Bijlage 1

Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer uit artikel 13 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2016.

De Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 2 door er onder meer voor zorg te dragen dat de onderneming beschikt over:

1. Een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en hun ouders omschrijft;
2. Reglementen/stukken die het beleid weergeven met betrekking tot hygiëne, veiligheid, kindermishandeling, medisch handelen, ziekte en privacy;
3. Een reglement dat het functioneren van de Oudercommissie regelt;
4. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt;
5. Een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
  - a. soort opvang, mogelijkheden voor flexibele opvang en eventuele extra diensten;
  - b. informatie aangaande de groep, de getalsverhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie, en de beschikbare ruimte;
  - c. informatie-uitwisseling, vorm en frequentie, waaronder het aantal oudergesprekken dat in principe per jaar plaatsvindt;
  - d. de te verstrekken voeding;
  - e. mogelijkheden voor het maken van specifieke afspraken over ontwikkeling, verzorging en voeding;
  - f. openingstijden en -dagen en eventueel verplichte minimumafname;
  - g. de tijden waarop de kinderen worden ontvangen en de opvang verlaten;
  - h. in geval van Buitenschoolse opvang:
    - de mogelijkheden tot het deelnemen aan externe activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van sport of muziek.
    - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen school en Kindercentrum of school en externe activiteit, zoals de wijze van vervoer, al dan niet onder begeleiding.
    - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen Kindercentrum en thuis, of externe activiteit en thuis, zoals het al dan niet zelfstandig naar huis gaan.
    - de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school.
  - i. de plaatsingsprocedure;
  - j. de aard en omvang van de wenperiode;
  - k. een eventueel reglement waarin de huisregels van het Kindercentrum zijn vastgelegd;
  - l. de geldende prijs;
  - m. de wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen;
  - n. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
  - o. de inschrijfvoorwaarden, waaronder de inschrijfkosten;
  - p. de geldende opzegtermijnen.

## Bijlage 2: aanvullende voorwaarden Kindernet

In aanvulling op de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017 van de Brancheorganisatie Kinderopvang, verder te noemen “Branchevoorwaarden”.

### Artikel 1: ouderportaal Konnect

1. Om te kunnen communiceren met ouders/verzorgers maken wij gebruik van het ouderportaal Konnect met de bijbehorende ouderapp. Bij het aanmaken van het account gaat u als ouders/verzorgers akkoord met de privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden.
2. Alle aanvragen voor extra opvang of het inzetten van het ruitgoed verlopen via het ouderportaal (zie informatie bij artikel 8). Het is alleen mogelijk om het tegoed in te zetten bij het aanvragen van extra opvang, wanneer u dit zelf via het ouderportaal aanvraagt. Vraagt u aan een medewerker om uw aanvraag voor extra opvang in het ouderportaal te zetten, dan ontvangt u een factuur voor deze extra opvang.
3. Op elke aanvraag in het ouderportaal reageren wij met een goed- of afkeuring. Of wij plaatsen de aanvraag op de wachtlijst.

### Artikel 2: annulering plaatsingsovereenkomst

1. Heeft u een plaatsingsovereenkomst en wilt u deze annuleren vóór de aanvangsdatum van de opvang? Dat kan conform artikel 7 van de Branchevoorwaarden, maar uitsluitend schriftelijk per e-mail ter attentie van [planning@kdvkindernet.nl](mailto:planning@kdvkindernet.nl). Als annuleringsdatum geldt de datum waarop de afdeling planning de annulering ontvangt. Wij hanteren een opzegtermijn van één maand.

### Artikel 3: wijziging en/of beëindiging van de plaatsingsovereenkomst

1. Opzeggen van de plaatsingsovereenkomst kan uitsluitend schriftelijk per e-mail ter attentie van [planning@kdvkindernet.nl](mailto:planning@kdvkindernet.nl). Als opzegdatum geldt de datum waarop de afdeling planning de opzegging ontvangt. Wij hanteren een opzegtermijn van één maand.
2. Wijzigen van de plaatsingsovereenkomst kan uitsluitend schriftelijk per e-mail ter attentie van [planning@kdvkindernet.nl](mailto:planning@kdvkindernet.nl). Als wijzigingsdatum geldt de datum waarop de afdeling planning de wijziging ontvangt. Wij hanteren een opzegtermijn van één maand.
3. Wij behouden het recht om de plaatsingsovereenkomst te wijzigen ten aanzien van o.a. de uurtarieven, de openingstijden, het aantal opvanguren per dag (al dan niet, in geval van BSO, als gevolg van gewijzigde schooltijden) en het aantal per jaar geopende weken. Wij hanteren een opzegtermijn van één maand.
4. In aanvulling op de in artikel 10 lid 3 genoemde opzegredenen van de algemene voorwaarden behouden wij ons recht om éénzijdig de plaatsingsovereenkomst te kunnen beëindigen als:
  - a. een of beide ouder(s)/verzorger(s) het gezag over het/de kind(eren) verliest/verliezen;
  - b. er naar ons oordeel er sprake is van een zorgbehoefte of dat het gedrag van uw kind(eren) voor de opvanggroep buitenproportioneel belastend is, waardoor voortzetting van de dienstverlening niet van ons verlangd kan worden;
  - c. een voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet van ons verlangd kan worden vanwege een slechte verstandhouding tussen medewerkers en uw kind of uzelf.



#### Artikel 4: rechtsgeldigheid afspraken

Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig wanneer deze schriftelijk, per e-mail, tot stand zijn gekomen.

#### Artikel 5: contractouder en ouderlijk gezag

1. De plaatsingsovereenkomst wordt getekend door één ouder/verzorger, de contracthouder.
2. De contracthouder is verantwoordelijk voor juiste en tijdige betaling van de opvangkosten.
3. De contracthouder heeft een en ander afgestemd met de andere ouder/verzorger indien beide ouders/verzorgers het ouderlijk gezag hebben. De contracthouder tekent de plaatsingsovereenkomst namens en met instemming van de andere ouder/verzorger.
4. Indien ouders/verzorgers het niet met elkaar eens zijn over de kinderopvang bij ons, dan kan de contracthouder door een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant te overleggen, aantonen dat punt 3 niet van toepassing is.
5. Een ouder heeft volgens artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek 1 altijd recht op informatie over “belangrijke feiten en omstandigheden die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreffen”. Ook al heeft een ouder geen ouderlijk gezag over het kind.

#### Artikel 6: wennen en starten van uw kind

Wanneer wij de plaatsingsovereenkomst digitaal getekend retour hebben ontvangen, zal een van onze pedagogisch medewerkers op korte termijn, doch uiterlijk twee weken voor het begin van de opvang, u uitnodigen voor een intakegesprek.

#### Artikel 7: openings- en sluitingstijden

Onze locaties zijn in beginsel gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende nationale feestdagen en op de door ons voorafgaand aan het kalenderjaar vastgestelde sluitingsdagen. Het is niet mogelijk deze dagen op een andere dag in te halen of in mindering te brengen op de opvangkosten.

#### Artikel 8: extra/flexibele opvang

Soms heeft u extra opvang nodig op een dag die niet in de plaatsingsovereenkomst is opgenomen of tijdens de vakanties of op een door school vastgestelde studiedag.

1. Heeft u een plaatsingsovereenkomst voor flexibele opvang, dan maakt u gebruik van opvang op van tevoren niet vastgelegde dagen/dagdelen. U kunt vooraf geen aanspraak maken op bepaalde dagen. De opvang is alleen mogelijk als de bezetting van de groep dit toelaat.
2. Neemt u vaste dagdelen af en wilt u een keer een opvangmoment ruilen, dan is dit mogelijk, mits het past binnen de bezetting van de groep en niet leidt tot inzet van een extra pedagogisch medewerker. (zie artikel 9)
3. Heeft u geen tegoed dan ontvangt u achteraf een factuur voor de extra afgenomen opvang.
4. U kunt extra opvang tot 7 dagen voor de gewenste datum kosteloos annuleren.

### Artikel 9: service ruilregeling

De service “ruilregeling” wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld. De ruilregeling is een extra service. Aan deze extra service kunnen geen rechten worden ontleend. Deze service geldt **niet** voor ouder(s)/verzorger(s) die flexibele opvang afnemen. De service ruilregeling wordt jaarlijks in de maand november via e-mail naar u gestuurd samen met de informatie over de tarieven. Dit document is ook zichtbaar in het ouderportaal Konnect.

### Artikel 10: facturatie en betaling opvangkosten

1. Het te betalen jaarbedrag wordt in gelijke bedragen vooraf per maand gefactureerd. Het te betalen jaarbedrag wordt over 12-maandelijkse facturen verdeeld.
2. Flexibele opvang wordt achteraf gefactureerd.
3. Onze voorkeur heeft betalen via automatische incasso. Op de 25<sup>e</sup> dag van de maand bieden wij de incasso bij onze bank aan, tenzij deze dag in het weekend of op een erkende nationale feestdag valt.
4. U geeft ons door middel van een doorlopende SEPA-machtiging toestemming om de factuurbedragen van uw rekening te incasseren. U ondertekent dit formulier digitaal tegelijkertijd met de plaatsingsovereenkomst. Vergeet niet uw IBAN-nummer op het formulier in te voeren.
5. Geeft u ons geen toestemming om de opvangkosten te incasseren, dan brengen wij op elke factuur administratiekosten van € 2,50 in rekening.
6. Wanneer het niet lukt om het factuurbedrag te incasseren, dan proberen wij het op een later moment nogmaals. Wij vertrouwen erop dat u ervoor zorgt dat wij elke maand op de 25<sup>e</sup> kunnen incasseren.
7. Uw betalingsverplichting loopt door, ook als uw kind afwezig is geweest. Ziekte geeft geen recht op restitutie. Is uw kind i.v.m. ziekte langer dan een maand afwezig, neemt u dan contact op met de afdeling planning.
8. Wanneer u de factuur niet voor de maandelijke vervaldatum voldoet, dan ontvangt u een herinnering. Bij een 2<sup>e</sup> tevens laatste herinnering zijn wij genoodzaakt om u te informeren over de buitengerechtigde incassokosten. Bij het uitblijven van de betaling wordt het openstaande bedrag uit handen gegeven aan de gerechtsdeurwaarder.
9. Uiterlijk in de maand februari ontvangt u van ons per e-mail een jaaropgave over het voorgaande jaar met gegevens die u nodig heeft voor de Belastingdienst. De kosten voor het versturen van een duplicaat bedragen € 12,50.

### Artikel 11: dienstverlening

Op basis van het pedagogisch beleid valt de reguliere verzorging (waaronder voeding (exclusief babyvoeding), luiers, sudocrème, zonnebrandcrème etc.) binnen onze dienstverlening. Speciale voeding in verband met bijvoorbeeld allergieën dient u zelf mee te geven voor uw kind en wordt niet door ons vergoed.

### Artikel 12: vervoer

Wij brengen/halen de kinderen alleen naar/op van scholen waarmee wij afspraken hebben gemaakt. Per locatie is vastgesteld welke scholen wij bedienen. Maakt u gebruik van de voorschoolse of buitenschoolse opvang en gaat uw kind naar een school waarmee wij geen vervoersafspraken hebben gemaakt, dan bent u zelf verantwoordelijk voor het regelen van het vervoer en de kosten van het

### Artikel 13: verstrekking persoonsgegevens

1. De contracthouder is verplicht om alle persoonsgegevens (zoals naam, adres en BSN-nummers) die noodzakelijk zijn voor het aanmaken van de overeenkomst en controle door de Belastingdienst te verstrekken. Zijn er wijzigingen in de gegevens, dan verzoeken wij u deze tijdig te mailen naar: [planning@kdvkindernet.nl](mailto:planning@kdvkindernet.nl).
2. De wijze waarop wij omgaan met de door u verstrekte persoonsgegevens is vastgelegd in ons privacy statement. De inhoud hiervan vindt u op onze website.
3. Is uw kindje nog niet geboren dan bent u nog niet in het bezit van een Burgerservicenummer. Na de geboorte ontvangt u deze automatisch. Wij verzoeken deze na ontvangst te mailen naar: [planning@kdvkindernet.nl](mailto:planning@kdvkindernet.nl).
4. De Belastingdienst heeft een convenant gesloten met de contracthouder Kindernet B.V. en Kindercentrum 't Nestje B.V. Hierdoor kunt u de kinderopvangtoeslag direct op de bankrekening van deze contracthouders laten uit betalen. Een onafhankelijke registeraccountant controleert elk jaar deze procedure en geeft hiervoor elk jaar een accountantsverklaring af.

### Artikel 14: wijzigingen voorwaarden

Wij behouden het recht om de onderhavige aanvullende voorwaarden eenzijdig te wijzigen en zijn ook gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te wijzigen, zodat daardoor de meest recente versie van de Aanvullende voorwaarden van toepassing worden. Door aanvaarding van deze Aanvullende voorwaarden gaat u hier automatisch mee akkoord.

De wijzigingen treden eerst één maand en één week nadat wij u hebben geïnformeerd in werking, tenzij een wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast. Wanneer u niet akkoord gaat met de doorgevoerde wijziging, dan bent u gerechtigd om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de plaatsingsovereenkomst op te zeggen.

Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing vanaf 01-04-2021