

Algemene voorwaarden Stichting WIES Kinderopvang

Inhoudsopgave

1. Inleiding
 - 1.1 Definities

2. Artikelen
 - Artikel 1 Algemeen
 - Artikel 2 Toepasselijkheid
 - Artikel 3 Annulering en herroeping
 - Artikel 4 Plaatsingsgesprek en wennen
 - Artikel 5 De overeenkomst
 - Artikel 6 Einde van de overeenkomst
 - Artikel 7 Wederzijdse verplichtingen
 - Artikel 8 Verplichtingen van de ondernemer
 - Artikel 9 Verplichtingen van de ouder en oudercontacten
 - Artikel 10 Toegankelijkheid
 - Artikel 11 De prijs en de wijziging van de prijs
 - Artikel 12 De betaling/ Niet- tijdige betaling
 - Artikel 13 Openingstijden
 - Artikel 14 Ruilen en extra afname
 - Artikel 15 Flexibele opvang
 - Artikel 16 Ziekte en medicijnen
 - Artikel 17 Voeding en verzorging
 - Artikel 18 Contactgegevens
 - Artikel 19 Overmacht en aansprakelijkheid
 - Artikel 20 Privacy
 - Artikel 21 Toepasselijk recht en bevoegde rechter
 - Artikel 22 Klachtenprocedure
 - Artikel 23 Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang
 - Artikel 24 Governance code
 - Artikel 25 Wijzigingen

3. Bijlages
 - Bijlage 1 Verplichtingen van de ondernemer
 - Bijlage 2 Redenen wijziging van de prijs

1. INLEIDING

Algemene voorwaarden

De Algemene Voorwaarden maken onderdeel uit van de Overeenkomst tussen Stichting Kinderopvang Zuidwest-Drenthe en de Ouder voor dagopvang en buitenschoolse opvang. De algemene voorwaarden worden stilzwijgend verlengd voor de duur van de opvang en staan los van de duur van het contract. Bij de kinderdagopvang is dat tot het kind de leeftijd van 4 jaar heeft bereikt en bij de buitenschoolse opvang is dat tot het kind de leeftijd van 13 jaar heeft bereikt.

1.1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Aanvangsdatum:** De in de Overeenkomst overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
- **Buitenschoolse opvang (BSO):** Kinderopvang verzorgt 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.
- **Dagopvang (KDV):** Kinderopvang verzorgt door een Kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
- **Geschillencommissie:** De Geschillencommissie Kinderopvang.
- **Ingangsdatum:** De datum waarop de Overeenkomst is aangegaan.
- **Kindercentrum:** Een voorziening waar Kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).
- **Kinderopvang:** Het bedrijfsmatig verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.
- **Ondernemer:** Natuurlijke of rechtspersoon die een Kindercentrum exploiteert. In deze algemene voorwaarden is dat Stichting Kinderopvang Zuidwest-Drenthe.
- **Ouder:** De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder of verzorger van het kind op wie de Kinderopvang betrekking heeft.
- **Oudercommissie:** Advies- en overlegorgaan ingesteld door de Ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het Kindercentrum worden opgevangen.
- **Overeenkomst:** De Overeenkomst van de Kinderopvang tussen de Ouder en de Ondernemer.

- Partijen: De Ondernemer en de Ouder.
- Schriftelijk: Onder Schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

ARTIKEL 1 – Algemeen

1. Mochten één of meer artikelen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig blijken te zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige artikelen volledig van toepassing.
2. Wanneer er onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meer artikelen van deze voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen de Ondernemer en de Ouder.

ARTIKEL 3 – Herroeping, annulering en uitbreiding

Herroeping en annulering

1. In het geval dat de Overeenkomst op afstand tot stand is gekomen (bijvoorbeeld via internet of post) heeft de Ouder het recht op herroeping onder de volgende voorwaarden:
 - a. De Ouder mag de Overeenkomst kosteloos ontbinden, zonder opgave van redenen binnen veertien dagen na de dag dat de Overeenkomst is gesloten. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.
 - b. Als de ontbinding vóór de Aanvangsdatum geschiedt, ontvangt de Ouder de betaalde kosten volledig terug. Als de ontbinding na de Aanvangsdatum geschiedt en reeds Kinderopvang is genoten, ontvangt de Ouder de betaalde kosten terug, verminderd met de kosten in verband met en evenredig aan de reeds genoten Kinderopvang.
 - c. De Ouder kan het herroepingsrecht uitoefenen door ondubbelzinnig aan de Ondernemer te verklaren de Overeenkomst te willen ontbind
2. De Ouder heeft het recht de Overeenkomst te annuleren onder de volgende voorwaarden:
 - a. De Ouder mag de Overeenkomst annuleren vanaf de Ingangsdatum tot de Aanvangsdatum.
 - b. In het geval dat de Ouder annuleert minder dan een maand voor de Aanvangsdatum, kan de Ondernemer annuleringskosten in rekening brengen tot maximaal het bedrag dat de Ouder verschuldigd is voor een maand Kinderopvang.
 - c. In het geval dat de Ouder langer dan een maand voor de Aanvangsdatum annuleert, wordt € 60,- administratiekosten in rekening gebracht. Het volledig of gedeeltelijk opzeggen van een kinderopvangplaats dient via het ouderportaal ingediend te worden.

Uitbreiding

3. Bij een uitbreiding worden alleen de kosten van de uitbreiding in rekening gebracht.

ARTIKEL 4 – Plaatsingsgesprek en wennen

1. De Ondernemer nodigt de Ouder tijdig voor de Aanvangsdatum uit voor een plaatsingsgesprek.
2. In dit plaatsingsgesprek komt het volgende aan de orde:
 - a. De aanvang en duur van de wenperiode;
 - b. De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke);
 - c. De individuele wensen van de Ouder en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is;
 - d. De wijze van communicatie;
 - e. Het maken van uitstapjes;
 - f. Het maken van foto's en/of video's van het kind;
 - g. De wettelijke aansprakelijkheid van de Ouder voor schade veroorzaakt door zijn kind;
 - h. In geval van Buitenschoolse opvang: 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.

Wennen:

1. Bij de start van de opvang kan desgewenst gebruik gemaakt worden van een wenperiode. De Ouder dient er rekening mee te houden dat het kind in de afgesproken wenperiode nog niet hele dagen op de opvang is. De wenperiode start als de contractperiode is ingegaan. Wennen voor de contract datum is niet mogelijk. De mogelijkheden voor het wennen worden op locatie besproken.
2. Voor extra wenmomenten buiten de contractdagen om worden extra kosten in rekening gebracht.

ARTIKEL 5 – De Overeenkomst

1. Planning en plaatsing

- a. Het inschrijven van een kind bij de Ondernemer geschiedt via het registratieformulier op de website (het ouderportaal). Na ontvangst van de inschrijving ontvangt u een bevestiging. De ondernemer neemt binnen twee weken contact op.
- b. Na ontvangst van de inschrijving wordt de aanmelding verwerkt of op een wachtlijst geplaatst.
- c. De Ondernemer neemt, ook bij plaatsing op de wachtlijst, uiterlijk drie maanden voor de gewenste startdatum contact op met de Ouder om de plaatsing te bespreken.

2. Aanbieden van contract;

- a. Wanneer de Ondernemer na telefonische afstemming met de Ouder de gewenste opvang dag(en) en -locatie aan kan bieden, ontvangt de Ouder een plaatsingsovereenkomst in het ouderportaal.

- b. Een plaatsingsovereenkomst van de Ondernemer heeft een geldigheid van twee weken vanaf de dagtekening van de Overeenkomst.
Na het verstrijken van deze twee weken vervalt het aanbod. De plaatsing van een kind op de opvang is pas definitief als de Overeenkomst door de Ouder is goedgekeurd in het ouderportaal.
- c. Indien een kind niet op de gewenste dagdelen of locatie geplaatst kan worden, kan het kind kosteloos ingeschreven blijven staan bij de Ondernemer.

3. Duur en verlenging van de Overeenkomst;

- 1 Een contract kan bij de Ondernemer ingaan op iedere gewenste datum van de maand.
 - a. Bij het KDV wordt de Overeenkomst aangegaan tot de dag dat het kind de leeftijd van 4 jaar bereikt. Aan de Ouder wordt drie maanden daaraan voorafgaand een aanbod gedaan om de overstap van het kind naar de BSO te bewerkstelligen.
 - b. Bij de BSO wordt de Overeenkomst aangegaan tot de dag dat het kind de leeftijd van 12 jaar bereikt.
- 2. In afwijking van het bepaalde in lid 2 punt b kunnen Partijen een kortere of langere duur overeenkomen.
- 3. Na het verstrijken van de termijn van een Overeenkomst, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Een verlenging van de Overeenkomst wordt schriftelijk Overeengekomen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.

ARTIKEL 6 – 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. Partijen beogen dat de Overeenkomst opzegbaar is:
 - a. De Ouder is steeds bevoegd de Overeenkomst op te zeggen.
 - b. De Ondernemer is slechts bevoegd de Overeenkomst op te zeggen op grond van een gegronde reden. Als gegronde redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - i. De situatie dat de Ouder in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting voor twee (of meer) maanden Kinderopvang;
 - ii. Situaties als genoemd in artikel 10 lid 2 sub a en b(ii) die twee maanden (of langer) voortduren;
 - iii. De situatie genoemd in artikel 10 lid 2 sub b(i);
 - iv. De situatie waarbij de (vertrouwens)relatie tussen Ondernemer en Ouder verstoord is waardoor voortzetting van de Overeenkomst in ongewijzigde vorm niet van de Ondernemer gevegd kan worden;
 - v. De omstandigheid dat de Ondernemer vanwege een onvoorziene omstandigheid of een niet aan hem toerekenbare oorzaak niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
 - vi. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit (van een locatie waar het kind is geplaatst) in gevaar brengt.

4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere Partij gerichte Schriftelijke verklaring. De Ondernemer motiveert de opzegging. De Ouder hoeft de opzegging niet te motiveren.
5. De Ondernemer en de Ouder kunnen opzeggen met inachtneming van de volgende termijn:
 - a. De Ouder kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. In het geval van artikel 11 lid 8 geldt geen opzegtermijn voor de Ouder;
 - b. De Ondernemer kan opzeggen met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt;
 - c. De Ondernemer kan met onmiddellijke ingang opzeggen in een geval als bedoeld in artikel 6 lid 3 onder b. onder i;
 - d. De Ouder kan met onmiddellijke ingang opzeggen in het geval dat de Ondernemer opzegt.
6. 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.
7. Tijdens de opzegtermijn is de Ondernemer verplicht Kinderopvang te leveren en is de Ouder verplicht de vergoeding voor de Kinderopvang (de prijs) te betalen.
8. In geval van overlijden van het kind, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang.

ARTIKEL 7 – 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 plaatsgevonden.
 - 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 8 – Verplichtingen van de Ondernemer

1. De Ondernemer is op grond van de Overeenkomst verplicht om Kinderopvang te leveren onder de daarin en in deze Algemene Voorwaarden overeengekomen voorwaarden.
2. De Ondernemer verklaart dat:
 - a. De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
 - i. overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
 - ii. 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 8 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal deel uit van deze Algemene Voorwaarden.
 - c. Hij voldoet aan wet- en regelgeving.
3. De Ondernemer houdt rekening met de individuele wensen van de Ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

ARTIKEL 9 – Verplichtingen van de Ouder en oudercontacten

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 gedrag dat een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen en/of de dienstverlening van de Ondernemer aan (de kinderen van) andere Ouders belemmert of onevenredig verzwart. De Ouder draagt er zorg voor 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 draagt de verantwoordelijkheid voor de betaling aan de Ondernemer conform de daarover in de Overeenkomst gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn.

Oudercontacten:

1. De dagelijkse communicatie tussen ouders en pedagogisch medewerkers van de locatie vindt plaats bij het brengen en halen van het kind.
2. Ouders kunnen altijd een afspraak maken voor een gesprek met een medewerker als zij daar behoefte aan hebben of als het voor het kind nodig is.
3. Indien het in het belang van het kind is kan op initiatief van de locatie een gesprek met de Ouder verzocht worden.
4. De locatie gaat ervan uit dat de ouders de eindverantwoordelijkheid voor de opvoeding van het kind dragen. De locatie neemt die verantwoordelijkheid over gedurende de dagdelen dat het kind opgevangen wordt. Hiertoe is een optimaal contact tussen de ouders en de medewerkers op locatie noodzakelijk. De medewerkers staan open voor inbreng van de ouders.
5. Er is een Oudercommissie ingesteld. De commissie is, voor zover mogelijk, samengesteld uit ouders die de verschillende groepen vertegenwoordigen. De bevoegdheden en taken van deze commissie zijn vastgelegd in het reglement van de Oudercommissie. De notulen van de Oudercommissievergadering zijn in te zien op locatie.

ARTIKEL 10 – Toegankelijkheid

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind.
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 een extra verzorgingsbehoefte heeft die:
 - i. de Ondernemer wettelijk niet mag verlenen; of
 - ii. de in de Overeenkomst overeengekomen individuele gezondheidszorg overschrijdt (zie artikel 8 lid 1); of
 - iii. die de Ondernemer feitelijk niet in staat is naar behoren te verlenen.
 - b. Het kind en/of de Ouder (i) een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen en/of (ii) de dienstverlening van de Ondernemer aan (de kinderen van) andere Ouders belemmert of onevenredig verzaamt. Voordat de Ondernemer op deze grond de toegang weigert, waarschuwt de Ondernemer de Ouder, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet kan worden verlangd vanwege de ernst of de spoed;
 - c. De (vertrouwens)relatie tussen Ondernemer en Ouder verstoord is waardoor voortzetting van de Overeenkomst in ongewijzigde vorm niet van de Ondernemer gevergd kan worden.
3. In geval 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 een op artikel 10 lid 2 gebaseerde beslissing 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 Overeenkomst niet opzeggen.

ARTIKEL 11 - De prijs en de wijziging van de prijs

1. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang vanaf de Aanvangsdatum moet betalen wordt in de Overeenkomst opgenomen.
2. Wijziging van de overeengekomen prijs vindt plaats met inachtneming van het bepaalde in artikel 11 lid 3 tot en met 8.
3. De Ondernemer mag de overeengekomen prijs eenmaal per kalenderjaar wijzigen (waaronder verhogen) en, in geval van een verhoging van de overeengekomen prijs, voor de eerste keer niet eerder dan na het verstrijken van minimaal drie maanden na de Ingangsdatum.
4. Redenen voor de prijswijziging zijn onder meer wijzigingen in kosten en overige factoren aangaande de bedrijfsvoering van de Ondernemer, zoals nader genoemd in **bijlage 2**.
5. De Ondernemer deelt de prijswijziging schriftelijk aan de Ouder mee voordat de gewijzigde prijs ingaat. De Ondernemer deelt daarbij mee per welke datum de gewijzigde prijs ingaat. De Ingangsdatum voor de gewijzigde prijs ligt tenminste 40 dagen na de dag waarop de prijswijziging aan de Ouder is aangekondigd.

6. Voordat de Ondernemer tot (aankondiging aan de Ouder van) wijziging van de overeengekomen prijs overgaat, (i) stelt hij een adviesaanvraag op met daarin het voorgenomen prijswijzigingsbesluit voorzien van een onderbouwende toelichting, en (ii) stelt hij de Oudercommissie (of de gecombineerde Oudercommissie), conform artikel 1.60 Wet Kinderopvang, in staat advies uit te brengen over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit. Bij deze adviesaanvraag en naar aanleiding van eventuele aanvullende vragen van de Oudercommissie verstrekt de Ondernemer schriftelijk alle informatie die de Oudercommissie redelijkerwijs nodig heeft voor het kunnen uitbrengen van een advies over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit. In geval de Ondernemer niet wettelijk verplicht is een Oudercommissie in te stellen, betreft de Ondernemer de Ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij het voorgenomen prijswijzigingsbesluit.
7. De Ondernemer kan slechts afwijken van het advies als bedoeld in artikel 11 lid 6 indien de Ondernemer schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de Kinderopvang zich tegen het advies verzet. Indien de Oudercommissie zich niet kan verenigen met de afwijking van het advies, heeft deze de mogelijkheid om zich tot de Geschillencommissie te wenden.
8. De Ouder heeft (ook) in geval van een (aangekondigde) prijswijziging het recht om de Overeenkomst schriftelijk en zonder nadere motivering op te zeggen (zie artikel 6 lid 3 onder a). Indien de Ouder in de 40 dagen voor en 14 dagen na de Ingangsdatum van de gewijzigde prijs opzegt, geldt geen opzegtermijn (zie artikel 6 lid 5 onder a).

ARTIKEL 12 - De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De Ondernemer verstrekt steeds een Schriftelijke factuur en vermeldt daarop het (conform de Overeenkomst) door de Ouder te betalen bedrag en de uiterste betalingsdatum. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
 - a. De ondernemer factureert aan het einde van de maand, voor de volgende maand waarin Kinderopvang geboden wordt. Uiterlijk op de eerste dag van de maand waarbinnen de Kinderopvang plaatsvindt, wordt het factuurbedrag door de Ondernemer geïncasseerd / dient het factuurbedrag op de rekening van de Ondernemer te zijn bijgeschreven.
 - b. De Ondernemer factureert het te betalen jaarbedrag in twaalf gelijke termijnen.
 - c. Bij betaling door middel van automatische incasso worden geen transactiekosten in rekening gebracht. Voor andere betaalwijzen worden € 20,- administratiekosten per termijn in rekening gebracht.
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. Als op de uiterste betalingsdatum die op de factuur staat vermeld niet is betaald, zendt de Ondernemer een Schriftelijke betalingsherinnering aan de Ouder. Daarin stelt de Ondernemer de Ouder in gebreke en geeft de Ondernemer de Ouder de gelegenheid binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
4. Verder waarschuwt de Ondernemer de Ouder in de betalingsherinnering voor de

bevoegdheid tot opzegging op grond van artikel 6 lid 3 onder b onder (i). Deze waarschuwing moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop de opzegbevoegdheid ontstaat, zijn verzonden naar de Ouder.

5. Een betwisting van de factuur dient uiterlijk binnen één maand na dagtekening van de factuur kenbaar gemaakt te worden aan de Ondernemer. Na die periode wordt de Ouder geacht de factuur onvoorwaardelijk te hebben geaccepteerd.
6. Bij niet-tijdige of onvolledige betaling is de Ondernemer gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen. De kosten van niet tijdige betaling bedragen € 20,00.

ARTIKEL 13- Openingstijden

1. De standaard openingstijden van de Ondernemer zijn van maandag tot en met vrijdag van 7:30 tot 18:15 uur. Opvang vanaf 7:00 uur is mogelijk in overleg. Neem contact op met het hoofdkantoor voor de mogelijkheden (0522-726800).
2. Naast de standaard openingstijden kent de Ondernemer een aantal sluitingsdagen. Op deze dagen vindt geen opvang plaats. Deze sluitingsdagen staan op de website www.pluskinderopvang.nl
3. Elk jaar is op 24 december en 31 december de opvang na 16:00 uur gesloten.
4. Wanneer de in artikel 13 sub 2 en 3 genoemde sluitingsmomenten op een contractdag vallen vindt geen terugbetaling van niet gebruikte uren plaats.

ARTIKEL 14 – Ruilen en extra afname

1. Het is mogelijk om afgenomen dagen te ruilen of tegen betaling extra dagdelen af te nemen. Het ruilen van een dagdeel of het afnemen van een extra dagdeel is mogelijk zolang de groeps grootte dit toelaat. Dit wil zeggen dat er voldaan wordt aan de geldende kind-leidsterratio. Wanneer de kind-leidsterratio door de aangevraagde ruiling overschreden zou worden, kan het betreffende dagdeel niet worden geruild of extra afgenomen worden.
2. Ruilen is alleen mogelijk binnen een kalenderjaar, anders komen de dagen te vervallen. Het ruilverzoek is in te dienen via het ouderportaal.
3. Voor de afname van een extra dagdeel (buiten uw contractdag) dient een verzoek ingediend te worden via het ouderportaal.
4. De officieel vastgestelde sluitingsdagen waarop de Kinderopvang gesloten is kunnen niet worden geruild.

ARTIKEL 15 - Flexibele opvang (op enkele locaties beperkt beschikbaar)

1. Reservering geschiedt door middel van een aanvraag in het ouderportaal.
2. De reservering dient minimaal voor de 1e van iedere maand, voorafgaand aan de opvang, aangevraagd te worden in het ouderportaal. Het kan gebeuren dat er op de druk bezette dagen geen plaats is. De locatiemanager zal zo snel mogelijk, via het ouderportaal, laten weten of de reservering akkoord is.
3. BSO flexibele opvang is minimaal 2 uur aaneengesloten per dag.
4. De doorgegeven dagen zijn definitief, tenzij er 2 weken van tevoren een afmelding heeft plaatsgevonden in het ouderportaal.
5. Indien u een dag(deel) gereserveerd heeft, brengen wij die in rekening, ook al wordt er geen gebruik gemaakt van de reservering. Dit heeft te maken met het feit, dat deze plaats niet kan worden ingezet voor een ander kind en de inzet van pedagogisch medewerkers.

6. De flexibele afgenomen uren worden rond de 15e van de desbetreffende maand gefactureerd.

ARTIKEL 16- Ziekte en medicijnen

1. Bij ziekte van een kind geldt onvoorwaardelijk het protocol zieke kinderen van de Ondernemer.
2. Wanneer een kind door ziekte niet in staat is om door de locatie opgevangen te worden, dient de Ouder dit voor 9:00 uur kenbaar te maken aan de locatie.
3. Dagdelen die door ziekte niet afgenomen kunnen worden, mogen in een later stadium worden geruild. Hiervoor gelden de regels van het ruilbeleid zoals vermeld in artikel 14 lid 1 en 2 van deze algemene voorwaarden. De locatie van de Ondernemer is eenzijdig bevoegd om een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefstig is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor andere aanwezigen binnen de instelling. Wanneer een ziek kind toch op de opvang wordt gebracht, beoordeelt de Ondernemer of het kind opgevangen of geweigerd wordt. Hierbij worden de richtlijnen van de GGD gehanteerd.
4. In geen enkele situatie wordt door een medewerker van de Ondernemer medicijnen toegediend aan een kind zonder dat daarover een getekende Overeenkomst met de Ouder is gesloten. Hierbij geldt het protocol geneesmiddelenverstrekking van de Ondernemer.
5. De Ouder geeft de Ondernemer toestemming om in spoedeisende gevallen met het kind naar het ziekenhuis of een arts te gaan en de noodzakelijke maatregelen te nemen na - indien mogelijk - overleg met de Ouder. De kosten van medische behandeling, in deze gevallen, zijn voor rekening van de Ouder.

ARTIKEL 17- Voeding en verzorging

1. De tarieven van de Ondernemer zijn, voor de kinderopvang inclusief standaardvoeding, luiers en verzorgingsproducten. Eventuele dieetvoeding/melk of andere verzorgingsproducten dienen door de Ouder meegebracht te worden. Bij het gebruik van eigen voeding en/of verzorgingsproducten vindt geen korting op het tarief plaats.

ARTIKEL 18 - Contactgegevens

1. De Ouder is verplicht om een juiste opgave te verstrekken van alle persoonlijke omstandigheden die voor rechtstreekse bereikbaarheid van belang zijn, zoals telefoonnummers (werk, mobiel en thuis) en adressen (thuis en werk).
2. Wijzigingen in de bereikbaarheid dienen zo spoedig mogelijk doorgegeven te worden via het ouderportaal en op locatie.
3. Wanneer het kind door iemand anders wordt opgehaald dan door de eigen ouders, dient dat te allen tijde vooraf gemeld te zijn aan een medewerker van de locatie. Bij enige twijfel moet de dienstdoende medewerker de mogelijkheid hebben de Ouder telefonisch te raadplegen.

ARTIKEL 19- Overmacht en aansprakelijkheid

1. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan: alle van buitenkomende

(on)voorziene oorzaken waarop de Ondernemer geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor de Ondernemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

2. De aansprakelijkheid van de Ondernemer is steeds beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van de Ondernemer in het desbetreffende geval aanspraak geeft.
3. De Ondernemer is slechts aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen van haar personeelsleden of door haar ingeschakelde derden voor zover hiervoor wettelijke aansprakelijkheid geldt.
4. Indien de Ouder meent schade te hebben geleden dient hij of zij dit direct aan de Ondernemer te melden. Wanneer de vordering niet uiterlijk binnen 30 dagen na het bekend worden van de schade Schriftelijk de Ondernemer kenbaar is gemaakt, komt ieder recht van de Ouder tot het vorderen van schadevergoeding te vervallen.
5. De Ondernemer is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door een kind of Ouder.
6. De Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen van de Ouder en kind.

ARTIKEL 20 – Privacy

1. Bij de inschrijving van een kind vraagt de Ondernemer een aantal (wettelijk verplichte) gegevens van zowel Ouder(s)/verzorger(s) als kind. Alle gevraagde gegevens worden conform de Wet bescherming persoonsgegevens behandeld. Het Privacy beleid en verklaring zoals dat bij de Ondernemer gehanteerd wordt, is op verzoek verkrijgbaar.

ARTIKEL 21 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over geschillen tussen Partijen in verband met de Overeenkomst, niettegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie om van een geschil kennis te nemen.

ARTIKEL 22 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk worden ingediend bij de Ondernemer. Als de klacht onduidelijk of onbegrijpelijk is, zal de Ouder de klacht nader toelichten op verzoek van 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 in de zin van [artikel 6:89 BW](#).
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 23](#).
4. De Ondernemer heeft een klachtenregeling opgesteld. In deze klachtenregeling staat vermeld op welke manier klachten of tips door de Ouder ingediend kunnen worden. De klachtenregeling is op te vragen bij de Ondernemer.

ARTIKEL 23 – 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, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag met inachtneming van het voor de Geschillencommissie geldende reglement (www.degeschillencommissie.nl).

ARTIKEL 24 – Governance code

1. Er is een code waar Ondernemer bij is aangesloten: de Governance Code Kinderopvang. Deze is te vinden op de website www.kinderopvang.nl/governance. De Ouder kan deze ook opvragen bij de Ondernemer.

ARTIKEL 25 – Wijzigingen

Wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden moeten tussen de Ondernemer en de Ouder worden overeengekomen

Bijlage 1

Nadere regeling van de verplichtingen van de Ondernemer uit artikel 8 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2024.

De Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 8 lid 2 door er onder meer voor zorg te dragen dat zij 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 inschrijfgereguleeringen, waaronder de inschrijfkosten;
 - p) de geldende opzegtermijn.

Als uit gewijzigde wet- en regelgeving andere verplichtingen voortvloeien voor de Ondernemer, draagt de Ondernemer er zorg voor dat zij daar ook aan voldoet.

Bijlage 2 – Redenen wijziging van de prijs

De redenen voor de prijswijziging zijn uiteenlopend en afhankelijk van diverse kostenwijzigingen en andere bedrijfseconomische omstandigheden en wijzigingen. Vanwege de aard van de kinderopvangovereenkomst, de veelheid aan kosten die ten behoeve van kinderopvang worden gemaakt en het feit dat de Kindercentra vanwege de eigen bedrijfsvoering en inrichting van elkaar verschillen, is prijsvorming en prijswijziging in de kinderopvang maatwerk en is het niet goed mogelijk om de prijswijziging te laten plaatsvinden aan de hand van een vooraf vastgestelde formule.

Wijzigingen (zoals door inflatie of anderszins) in onder meer de hieronder opgenomen posten kunnen een rol spelen bij het vaststellen van een wijziging van de overeengekomen prijs.

- Loonkosten:
 - Salariskosten
 - Wijzigingen in de CAO
 - Periodieke loonsverhogingen
 - Kostenveranderingen vanwege in- en uitstroom
 - Pensioenpremie
 - Sociale lasten / kosten ziekteverzuim etc.
 - Scholing voor personeel
 - Overige personeelskosten, zoals inhuur en eventuele reiskosten
- Huisvestingskosten:
 - Kosten in verband met huur van panden
 - Kosten van panden in eigendom (inclusief financieringslasten en belastingen)
 - Onderhoudskosten (binnen- en buitenruimtes)
 - Energiekosten (gas, water, elektra)
 - Onderhoud en vervanging van inventaris
- Overige organisatiekosten / organisatiefactoren:
 - Kosten voor verzorgingsproducten, luiers etc.
 - Voeding
 - Materialen en activiteiten
 - Vervoerskosten BSO voor het ophalen van school
 - Kantoor- en administratiekosten
 - Software en IT
 - Website, ouderportaal en promotie
 - Inkoop van externe kennis en expertise
 - Afschrijvingen
 - Rentelasten
 - Belastingen
 - Aflopende contracten en/of aflopende financieringsfaciliteiten
 - Aanpassingen in het productaanbod van het Kindercentrum
- Inkomsten / vermogen
 - Financiële resultaat van eerdere jaren
 - De vermogenspositie van het Kindercentrum

- Bezettingsgraad en omzetontwikkeling
- Eventuele subsidies van de gemeente / overheid
- Overige inkomsten (zoals eigen bijdrage van de Ouder)
- Wijzigingen in wet- en regelgeving die kostenverhogend werken