



## Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2021

### Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

**- Aanvangsdatum:**

De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.

**- Buitenschoolse Opvang:**

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.

**- Dagopvang:**

Kinderopvang verzorgd 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 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.

**- Ondernemer:**

Natuurlijke of rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert.

**- Ouder:**

De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder 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.

**- Vaste Uren:**

Onder vaste uren vallen alle uren die de ouder vastzet voor de looptijd van het contract. Dus totdat het kind 4 jaar wordt. Wijzigingen in de vaste uren zijn alleen mogelijk als de ouder dit 1 maand van tevoren aangeeft. Vaste uren kunnen 2 keer per jaar gewijzigd worden. Bij het afnemen van vaste uren geldt een minimale afname van 4 uur per week. Is de ouder te laat met het doorgeven van een wijziging? Dan betaalt de ouder de aankomende maand nog door wat er vast stond. Het contract ophogen naar 'meer-uren' is altijd mogelijk.

**- Incidentele Uren:**

Onder incidentele uren vallen alle uren die de ouder niet vastzet voor de looptijd van het contract. Twee weken van te voren wordt het rooster gemaakt. Als de ouder 1 maand van te voren de uren doorgeeft, dan is de ouder verzekerd van een plekje. Daarna kan de ouder nog tot 2 weken van te voren uren aanvragen. Deze uren worden nog gewoon meegenomen in het rooster, maar het volgende geldt hiervoor:

Bij volraken is de zekerheid op een plekje minder groot; meer uren gaan voor minder uren. Wanneer het rooster definitief is, en er worden nog uren aangevraagd, dan worden deze uren alleen geaccordeerd wanneer het in het reeds voltooide rooster past.

Alle uren worden schriftelijk aangevraagd, en de ondernemer gaat hier schriftelijk mee akkoord.

**-Verlengde Uren:**

Het uur tussen 6.00 uur en 7.00 uur in de ochtend. En het uur tussen 18.00 uur en 19.00 uur in de avond.

**- Baby Opvang:**

Ieder uur dat je babyopvang (baby in de leeftijd van 0 – 12 maanden) afneemt, betaal je €0,30 euro boven op het uurtarief.

**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 informatie, 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. De informatie 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 waarbij Ouder gewezen wordt op 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

#### **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, namelijk €25,-.
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. Voortdurende 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 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 verzaamt of belemmert.
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 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 12 – Wederzijdse verplichtingen**

1. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind. Bij bijzonderheden werkt de Ondernemer met een digitaal schriftje. De Ouder ontvangt een inlogcode, waarmee er online in dit schriftje gelezen kan worden.
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 ervoor 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 verzwakt 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 te voren 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 te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.
3. Het uurtarief voor vaste uren dagopvang bedraagt €8,30 euro. Het uurtarief voor incidentele uren dagopvang bedraagt €9,40 euro. Het uurtarief buitenschoolse opvang bedraagt €9,40 euro. Wanneer de Ouder uren afneemt voor een baby (0 – 12 maanden), betaalt de Ouder een tarief van €0,30 euro bovenop het uurtarief. Dit alles is uiteraard met het in acht nemen van de landelijke tariefverhogingen (per 1-1-2021 is het maximale landelijke uurtarief voor dagopvang €8,46 euro en buitenschoolse opvang €7,27 euro). Het uurtarief is inclusief de voeding. Maar exclusief de luiers en de flesvoeding.  
Het uur tussen 6.00 uur en 7.00 uur in de ochtend en het uur tussen 18.00 uur en 19.00 uur in de avond, kost altijd €9,60 per uur (vast & incidenteel). Tenzij het een baby betreft, dan wordt er €0,30 per uur extra in rekening gebracht.  
Buiten de overeengekomen vaste uren in de overeenkomst, is er ook een mogelijkheid tot het afnemen van incidentele uren. Dit houdt in dat de Ouder incidentele



wensen/wijzigingen kan aangeven. De Ondernemer zal zoveel mogelijk aan deze incidentele wensen proberen te voldoen.

Echter gaan de vaste uren voor op incidentele uren. En verder geldt; Meer uren gaan voor minder uren.

De Ouder betaalt een uurtarief van €9,40 euro wanneer de uren niet vastgezet worden voor de looptijd van het contract. Incidentele opvang kan tot uiterlijk 2 weken van te voren worden aangevraagd. Voor deze incidentele opvang kan de Ouder Schriftelijk een verzoek indienen. Indien dit wordt goedgekeurd door de Ondernemer, dan wordt dit Schriftelijk bevestigd.

Wanneer het kind door vakantie/vrije dagen niet komt, en dit meer dan 1 maand van te voren wordt aangegeven, zullen deze opvang-uren niet in rekening worden gebracht. Alle uren die in het rooster staan, maar waarvan het kind niet geweest is (en later dan 1 maand van te voren zijn afgemeld), worden in rekening gebracht (bijvoorbeeld; doorbetaling bij ziekte).

De Ondernemer geeft de Ouder een uitloop tijd van een kwartier bij het ophalen van het kind. Dit houdt in dat wanneer de Ouder incidenteel later komt maar binnen het kwartier na de afgesproken ophaal tijd, dan zal dit kwartier niet betaald hoeven worden. Is de Ouder na dat kwartier nog niet aanwezig, dan zal het uurtarief van €9,40 euro gehanteerd worden. Er wordt dan meteen een half uur in rekening gebracht. Komt de Ouder structureel later, dan zal de tijd in de overeenkomst aangepast worden zodat de Ouder wel binnen de afgesproken tijd aanwezig kan zijn.

4. Indien de Ouder een aanvraag heeft gedaan voor opvang, kan deze alleen 1 maand van te voren geannuleerd worden. Verder geldt: Vast staat vast. Incidentele opvang kan binnen 24 uur na de dag van de aanvraag nog kosteloos afgemeld/gewijzigd worden.

5. Op de volgende dagen is Kinderdagverblijf Poemelke gesloten (conform CAO Kinderopvang): Nieuwjaarsdag, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag, 2e Pinksterdag, 1e Kerstdag, 2e Kerstdag en (1x per 5 jaar) Bevrijdingsdag. Op de volgende dagen is de opvang om 17.00 uur gesloten: Carnavalsmaandag & dinsdag, Kerstavond, 5 December, Oudejaarsavond. Deze dagen/uren worden niet in rekening gebracht.

### **Artikel 17 - De betaling / Niet-tijdige betaling**

1. De Ouder betaalt op basis van een Schriftelijke factuur. De factuur wordt kosteloos verstrekt. De Ondernemer hanteert automatische incasso. Betaling geschiedt maandelijks achteraf. In de eerste week nadat de maand is afgelopen waarin opvang is afgenomen, ontvangt de Ouder de factuur. Na 5 dagen wordt deze factuur geïncasseerd.

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.

### **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, 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 - Ruilbeleid**

De Ondernemer hanteert een klantvriendelijk ruilbeleid. De kinderen bij Kinderdagverblijf Poemelke komen op afgesproken dagen spelen bij het kinderdagverblijf. Dit komt de stabiliteit van de groepen, het zich veilig voelen van kinderen en daarmee de pedagogische kwaliteit van de opvang ten goede. Vandaar dat Kinderdagverblijf Poemelke er voor kiest om niet op een reguliere manier met ruildagen om te gaan. In plaats van dagen daadwerkelijk in te ruilen voor een andere dag, werkt Kinderdagverblijf Poemelke met dagen die je niet hoeft door te betalen (zogenoemde; niet-betalen-dagen). Zo kan de Ouder er voor kiezen een dag dat het kind geen gebruik heeft kunnen maken van de opvang, in verband met bijvoorbeeld; ziekte of vakantie, niet door te betalen. Hoe vaak dit per jaar kan, is afhankelijk van het aantal uren dat de Ouder afneemt aan opvang.

De regeling hiervoor is;

Indien de Ouder gemiddeld meer dan 20 uren opvang per week afneemt krijgt de Ouder 6 niet-betalen-dagen per kalenderjaar. Indien de Ouder gemiddeld minder dan 20 uur per week afneemt krijgt de Ouder 4 niet-betalen-dagen per kalenderjaar. Indien de Ouder gemiddeld minder dan 10 uur per week afneemt krijgt de Ouder 2 niet-betalen-dagen per kalenderjaar.

Indien de Ouder gebruik wil maken van deze niet-betalen-dagen, mag dit binnen 1 maand na de afgemelde/doorbetaalde datum doorgegeven worden. Na een maand vervalt de mogelijkheid om deze 'gratis' dag voor die doorbetaalde datum te gebruiken.

### **Artikel 23 – 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 inschrijffvoorwaarden, waaronder de inschrijfkosten;
  - p. de geldende opzegtermijnen.