

# Algemene voorwaarden

Geldig vanaf 01-01-2017



## Algemene voorwaarden

### Inhoud

Artikel 1 – Definities .....	3
Artikel 2 – De overeenkomst .....	3
Artikel 3 – Annulering .....	4
Artikel 4 – Plaatsingsgesprek .....	4
Artikel 5 – Duur en verlenging van de overeenkomst .....	4
Artikel 6 – Einde van de overeenkomst .....	4
Artikel 7 – Toegankelijkheid .....	5
Artikel 8 – Wederzijdse verplichtingen .....	5
Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer .....	6
Artikel 10 – Verplichtingen van de ouder .....	6
Artikel 11 – Wijziging van de overeenkomst .....	6
Artikel 12 – De prijs en wijziging van de prijs .....	7
Artikel 13 – De betaling/ Niet-tijdige betaling .....	7
Artikel 14 – Vierogenprincipe .....	7
Artikel 15 – Klachtenprocedure .....	8
Artikel 16 – Geschillenregeling en wettelijke klachtenregeling kinderopvang .....	8
Artikel 17 – Sluitingsdagen .....	9

De algemene voorwaarden gelden voor de opvang van Kindercentrum De Speelbrug, Stichting Peuterspeelzalen De3Kernen en Peuterspeelzaal Bambini. Deze voorwaarden maken integraal deel uit van de overeenkomst.

## Artikel 1 – Definities

Aanvangsdatum	De overeengekomen datum waarop de kinderopvang start.
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.
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.

## Artikel 2 – 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 dan wel elektronisch. De datum waarop de aanvaarding door de ondernemer is ontvangen, is de ingangsdatum van de overeenkomst.
3. Plaatsing van het kind geschiedt enkel na aanvaarding van het aanbod door de ouder.
4. De ondernemer bevestigt de ontvangst van de aanvaarding schriftelijk dan wel elektronisch.

5. Binnen het kader van de overeenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

### Artikel 3 – 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 6 lid 4 sub a.

### Artikel 4 – 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 Nummers;
  - 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.
3. De ondernemer bevestigt de tijdens het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk aan de ouder.

### Artikel 5 – 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 en peuterspeelzaal 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. Een verlenging van de overeenkomst wordt schriftelijk overeengekomen.

### 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 de 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 7 lid 2 sub a en c;
  - c. de situatie genoemd in artikel 7 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 van opzegging door de ondernemer op grond van artikel 6 lid 3 sub 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 7 – 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 duurt 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 verzwakt 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 van de situatie.
4. Indien de ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 7 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 zoals bedoeld in het Reglement van de geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.
5. Tijdens de verkorte procedure mag de ondernemer de plaats niet opzeggen.

#### Artikel 8 – 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 redelijkerwijs ervanuit 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.
3. De ondernemer informeert de ouder indien op de opvanglocatie een besmettelijke kinderziekte heerst. Omgekeerd informeert de ouder de ondernemer indien zijn kind een besmettelijke kinderziekte heeft.

#### Artikel 9 – 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 de verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen.
3. De ondernemer houdt rekening met de individuele wensen van de ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

#### Artikel 10 – 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 11 – Wijziging 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.
4. De ouder dient een verzoek tot wijziging van de overeenkomst schriftelijk in bij de ondernemer, met inachtneming van één maand opzegstermijn.
5. Indien een wijziging van de overeenkomst is overeengekomen tussen de ouder en de ondernemer, ontvangt de ouder een nieuwe overeenkomst ter aanvaarding.

#### Artikel 12 – 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 prijswijziging van te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

#### Artikel 13 – 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 artikel 6 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 14 – Vierogenprincipe

1. In navolging van de Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen 2012 artikel 5a organiseert de ondernemer de dagopvang op zodanige wijze, dat de pedagogisch medewerker of pedagogisch medewerker in opleiding de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene.
2. De ondernemer dient bij de invulling van het vierogenprincipe rekening te houden met de voorspelbaarheid, mogelijkheid en frequentie waarin een pedagogisch medewerker alleen op de groep of in het kindercentrum is. Vertrekpunten zijn hiernaast:
  - a. de uitvoering van het vierogenprincipe moet pedagogisch verantwoord en bedrijfseconomisch haalbaar zijn;

- b. de wijze waarop invulling wordt gegeven is opgenomen in het pedagogisch beleidsplan;
  - c. de ouder en oudercommissie worden jaarlijks schriftelijk dan wel via het ouderportaal geïnformeerd over de invulling van het vierogenprincipe op de betreffende opvanglocatie.
3. De ondernemer zorgt voor een verantwoorde uitvoering van het vierogenprincipe door:
- a. een open, professioneel werkklimaat waarbij de drempel om elkaar op bepaalde gedragingen aan te spreken zo laag mogelijk is;
  - b. het aan de randen van de dag samenvoegen van stamgroepen;
  - c. het samenvoegen van stamgroepen gedurende de dag naar inzien van de ondernemer.
  - d. boventallige inzet, als extra paar ogen, van pedagogisch medewerkers in opleiding;
  - e. mogelijke inzet van moderne audiovisuele middelen.

### Artikel 15 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer én tijdig, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de ouder de gebreken heeft geconstateerd of redelijkerwijs heeft kunnen constateren. 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 15.

### Artikel 16 – Geschillenregeling en wettelijke klachtenregeling 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.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van de ondernemer, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze algemene voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsregeling) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat de gang naar de rechter open.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouder zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
4. Uiterlijk drie maanden nadat een klacht een geschil is geworden (zie artikel 14 lid 3), moet het geschil bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. 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.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt



desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.

7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
8. Indien de ouder zulks wenselijk acht, kan hij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 15 lid 3, dat de klacht eerst bij de ondernemer wordt ingediend.

## Artikel 17 – Sluitingsdagen

1. Het kindercentrum is gesloten op de navolgende feestdagen:
  - Nieuwjaarsdag;
  - Tweede Paasdag;
  - Koningsdag;
  - Bevrijdingsdag (1x per 5 jaar vanaf 2010);
  - Hemelvaartsdag;
  - Tweede Pinksterdag;
  - Eerste en Tweede Kerstdag.
2. Op sluitingsdagen vindt geen restitutie van betaling plaats en deze dagen kunnen niet worden geruild.
3. Over eventuele andere sluitingsdagen wordt de ouder tijdig geïnformeerd.