



BRANCHEORGANISATIE  
KINDEROPVANG

**Algemene voorwaarden voor Kinderopvang  
Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017**



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



## 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.

#### **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. 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 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 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 metgebruikmaking 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 verzaamt 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.

**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.

#### **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.
- 5 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 ondermeer 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 extradiensten;
  - 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.

## **Aanvullende voorwaarden van Kinderopvang KidzGlobe**

Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing vanaf 01-01-2024

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

Artikel 1: ouderportaal Bitcare

Artikel 2: annulering plaatsingsovereenkomst

Artikel 3: wijziging en/of beëindiging van de plaatsingsovereenkomst

Artikel 4: rechtsgeldigheid afspraken

Artikel 5: contractouder en ouderlijk gezag

Artikel 6: wennen en starten van uw kind

Artikel 7: openings- en sluitingstijden

Artikel 8: extra opvang

Artikel 9: service ruilregeling

Artikel 10: facturatie en betaling opvangkosten

Artikel 11: dienstverlening

Artikel 12: kosten bij te vroeg brengen en ophalen buiten contracttijden

Artikel 13: Aansprakelijkheid

Artikel 14: verstrekking persoonsgegevens

Artikel 15: wijzigingen voorwaarden

### Artikel 1: ouderportaal Bitcare

1. Voor de communicatie met ouders/verzorgers gebruiken wij het Bitcare-ouderportaal en de bijbehorende app. Door een account aan te maken, gaan ouders/verzorgers akkoord met de privacy- en gebruiksvoorwaarden.
2. Als u geen gebruik maakt van het ouderportaal, heeft u geen direct toegang tot gegevens (zoals die van uw kind), de plaatsingsovereenkomst, facturen en jaaropgaven. Ook is het aanvragen van extra opvang of het gebruiken van ruiltegoed dan niet mogelijk.
3. Aanvragen voor extra opvang en het inzetten van ruiltegoed verlopen uitsluitend via het ouderportaal (zie ook artikel 8). Een ruiltegoed kan alleen worden gebruikt als u de aanvraag zelf via het ouderportaal doet. Als u een medewerker vraagt om de aanvraag in te dienen, ontvangt u automatisch een factuur voor de extra opvang.
4. Op elke aanvraag in het ouderportaal reageren wij met een goed- of afkeuring of plaatsen deze op de wachtlijst.

### Artikel 2: annulering plaatsingsovereenkomst

1. Heeft u een plaatsingsovereenkomst en wilt u deze annuleren vóór de opstartdatum van de opvang? Dat kan conform artikel 7 van de Branchevoorwaarden, maar uitsluitend schriftelijk per e-mail ter attentie van [info@kdvkidzglobenl](mailto:info@kdvkidzglobenl)  
Als annuleringsdatum geldt de datum waarop wij de annulering ontvangen.  
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 [info@kdvkidzglobenl](mailto:info@kdvkidzglobenl). Als opzegdatum geldt de datum waarop wij de opzegging ontvangen. Wij hanteren een opzegging van één maand.
2. Wijzigingen van de plaatsingsovereenkomst kan dienen schriftelijk per email, [info@kdvkidzglobenl](mailto:info@kdvkidzglobenl) te worden ingediend. Als wijzigingsdatum geldt de datum waarop wij de opzegging ontvangen. Wij wijzigingen geldt ook een opzegtermijn van één maand.
3. Wij behouden ons het recht voor om de plaatsingsovereenkomst aan te passen en of te wijzigen ten aanzien van o.a. het uurtarief, openingstijden, opvanguren per dag of het aantal weken per jaar dat wij geopend zijn. Dit gaat gepaard met een opzegtermijn van één maand.
4. In artikel 10, lid 3 van de branchevoorwaarden worden situaties genoemd waarin wij de plaatsingsovereenkomst kunnen opzeggen. Onderstaande punten zijn aanvullende redenen die als zwaarwegend kunnen zijn om de plaatsingsovereenkomst met ouder(s)/verzorger(s) op te zeggen ;
  - a. Bij verlies van ouderlijk gezag door één of beide ouders/verzorgers.
  - b. wij constateren dat er sprake is van een zorgbehoefte of dat het gedrag van uw kind(eren) voor de opvanggroep de groep buitensporig belast, waardoor voortzetting van de dienstverlening niet van ons verlangd kan worden;
  - c. het voortzetten van de dienstverlening 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(s)/verzorger(s), 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 ouder(s)/verzorger(s) het ouderlijk gezag hebben. De contracthouder tekent de plaatsingsovereenkomst namens en met instemming van de andere ouder(s)/verzorger(s).
4. Indien ouder(s)/verzorger(s) 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**

Pas wanneer wij de plaatsingsovereenkomst getekend retour hebben ontvangen kan de opvang (waaronder het wennen) van uw kind bij KidzGlobe starten. Indien uw kind komt wennen voor de ingangsdatum van de overeenkomst, zijn de overeenkomst en de aanvullende voorwaarden reeds van toepassing. Eén van onze pedagogisch professionals zal, op korte termijn, doch uiterlijk twee weken voor de start van de opvang, u uitnodigen voor een intakegesprek.

#### **Artikel 7: openings- en sluitingstijden**

1. Wij zijn gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen.
2. De volgende dagen worden beschouwd als algemeen erkende feestdagen:
  - Nieuwjaarsdag
  - Tweede paasdag
  - Koningsdag
  - Bevrijdingsdag (eens per 5 jaar)
  - Hemelvaartsdag
  - Tweede pinksterdag
  - Eerste kerstdag
  - Tweede kerstdag
2. Voor opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag, geldt geen ruitgegoed of (financiële) restitutie. Het is dus niet mogelijk deze dagen op een andere dag in te halen of in mindering te brengen op de opvangkosten.

### Artikel 8: extra 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. 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 professional (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

1. Uw kind wordt standaard ingepland voor de contractdagen op de planning van de groep. Daarnaast bieden wij de service “ruilregeling” en wordt dit jaarlijks opnieuw vastgesteld. De ruilregeling is een extra service. Wij bieden deze service binnen de grenzen van de capaciteit van de bestaande groepen en al ingepland personeel. Daarmee willen wij u als klant een extra service bieden om eens op een andere dag te komen dan de contractdag. Aan deze extra service kunnen geen rechten worden ontleend. Wij kunnen geen garantie geven dat dit lukt. Wij hebben namelijk te maken met de door de wet- en regelgeving gestelde grenzen. Aan deze ruiltegoeden kunt u dan ook geen rechten ontleen. Elk ruiltegoed heeft een beperkte geldigheid en komt na verloop van tijd van rechtswege te vervallen.
2. Het verkrijgen van ruiltegoed gaat per blok (halve dag/hele dag, naschoolse opvang blok) Deze blokken worden omgezet in tegoeden. Het inzetten van de tegoeden gaat ook weer per blok, maar kan wel een optelling zijn van verschillende blokken.
3. Wij bieden deze ruiltegoeden als een vrijblijvende extra service aan, waarbij het niet zeker is of u hier daadwerkelijk gebruik van kunt maken, en waaraan dus geen rechten kunnen worden ontleend indien de tegoeden in de praktijk niet inzetbaar blijken. Wij hebben te maken met strikte wet- en regelgeving in de kinderopvang. Hoewel wij natuurlijk hopen dat er voldoende ruimte is om deze extra service ruilregeling in te kunnen zetten, dient er dan ook rekening mee gehouden te worden, dat de tegoeden in voorkomende gevallen helaas kunnen vervallen.
4. Het tegoed kan alleen in gezet worden als er plek is op de groep. Dit is uitsluitend te beoordelen door de verantwoordelijke op de locatie. Dit betekent dat wij het verzoek kunnen afwijzen. In ieder geval geldt dat KidzGlobe hiervoor geen extra kosten zal maken: het inzetten van een extra pedagogisch professional behoort dus niet tot de mogelijkheden.
5. Afmelden van uw kind dient u altijd te doen via het ouderportaal(zie ook artikel 1) Ten behoeve van een correcte administratie wordt persoonlijke afmelding bij de locatie niet beschouwd als een afmelding waar u tegoed voor kunt verkrijgen. Heeft u uw kind afgemeld voor een bepaalde dag en wilt u dat later terugdraaien? Dan kan het voorkomen dat er inmiddels geen plek meer is op de groep. U moet dan de dag opnieuw aanvragen in het ouderportaal.
6. De tegoeden vervallen na 3 maanden of in het geval de overeenkomst op een eerdere datum eindigt, in ieder geval bij einddatum van de overeenkomst, zonder dat een restitutie in geld of in opvang plaatsvindt. Na einddatum van de overeenkomst kunt u geen eventueel nog van voor de einddatum resterende tegoed inzetten.
7. De tegoeden zijn kind gebonden. U kunt deze niet inzetten voor één van uw andere kinderen.
9. De service ruilregeling van artikel 9 is **niet** van toepassing op de volgende

contractvormen:

- VVE
- SMI
- Gesubsidieerde plaatsen

### **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. KidzGlobe maakt gebruik van automatische incasso. U geeft ons door middel van een doorlopende SEPA-machtiging toestemming om de factuurbedragen van uw bankrekening te incasseren.
4. Geeft u ons geen toestemming om de opvangkosten te incasseren, dan brengen wij op elke factuur € 12,50 administratiekosten in rekening.
5. 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 25e kunnen incasseren.
6. 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 medewerker van de locatie of de locatieverantwoordelijke.
7. Wanneer u de factuur niet voor de maandelijkse vervaldatum voldoet, dan ontvangt u een herinnering. Bij een 2e tevens laatste herinnering zijn wij genoodzaakt om u te informeren over de buitengerechtelijke incassokosten. Bij het uitblijven van de betaling wordt het openstaande bedrag uit handen gegeven aan de gerechtsdeurwaarder.
8. 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 jaaropgave kunt u daarna ook terugvinden in het ouderportaal Bitcare.

### **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: kosten bij te vroeg brengen en ophalen buiten contracttijden**

1. Vanaf de contractueel overeengekomen aanvangstijd brengt u uw kind en haalt u uw kind uiterlijk voor sluitingstijd van de locatie op, tenzij u contractueel een andere eindtijd overeengekomen bent. Indien u niet uw kind zelf ophaalt maar laat ophalen door een door u aangewezen volwassenen, dient u KidzGlobe vooraf te informeren wie het betreft.
2. Het kan gebeuren dat u eerder dan de aanvangstijd brengt of pas kunt ophalen na de overeengekomen sluitings- of eindtijd. Wij zijn dan gerechtigd dit afgerond op een half uur in rekening te brengen. Vanwege het binnen de kinderopvang verplichte benodigde aantal pedagogisch professionals ten opzichte van de aanwezige kinderen komt hierdoor de goede opvang van de kinderen in het geding en riskeert KidzGlobe in geval van te vroeg brengen en te laat ophalen met te weinig medewerkers een boete van de GGD.

### **Artikel 13: aansprakelijkheid**



1. Voor de gevallen dat KidzGlobe in verband met de opvang aansprakelijk gesteld kan worden, hebben wij een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij KidzGlobe werkzame personeel. Iedere aansprakelijkheid van KidzGlobe is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dan in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van KidzGlobe daadwerkelijk wordt uitbetaald.

2. Indien u toestemming heeft gegeven dat uw kind mag deelnemen aan uitjes, zal KidzGlobe tijdens het uitje alle veiligheidsmaatregelen nemen en toezicht uitoefenen die redelijkerwijs van KidzGlobe verwacht kunnen worden. Bij uitjes kan gedacht worden aan het bezoeken van externe speelplaatsen of spelactiviteiten buiten het terrein van de locatie, alsmede het vervoer daar naar toe. In geval van schade of ongevallen tijdens uitjes zal KidzGlobe, voor zover KidzGlobe verwijtbaar heeft gehandeld, aansprakelijk zijn tot het maximaal het bedrag dat de in lid 1 van dit artikel bedoelde verzekering uitkeert.

#### **Artikel 14: 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: [info@kdvkidzglobe.nl](mailto:info@kdvkidzglobe.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 u deze na ontvangst te mailen naar: [info@kdvkidzglobe.nl](mailto:info@kdvkidzglobe.nl)

#### **Artikel 15: wijzigingen voorwaarden**

Wij behouden het recht om deze 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 één maand en één week na berichtgeving 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.