



Ewa's Childcare

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: 27 november 2018
Gecontroleerd: 27 november 2018

OMDAT WIJ WETEN WAT U EN UW KIND
NODIG HEEFT

Inhoudsopgave

ARTIKEL 1 – Definities	3
ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid	4
ARTIKEL 3 – Aanmelding	4
ARTIKEL 4 – Aanbod	4
ARTIKEL 5 – De Overeenkomst	4
ARTIKEL 6 – Annulering.....	4
ARTIKEL 7 – Intakegesprek.....	5
ARTIKEL 8 – Wanneer.....	5
ARTIKEL 9 – Duur en verlenging van de Overeenkomst.....	5
ARTIKEL 10 – Einde van de overeenkomst.....	5
ARTIKEL 11- Toegankelijkheid	6
ARTIKEL 12 – Wederzijdse verplichtingen.....	6
ARTIKEL 13 – Verplichtingen van de Eigenaresse	6
ARTIKEL 14 – Verplichtingen van de Ouder	6
ARTIKEL 15 – Wijzigingen van de Overeenkomst.....	7
ARTIKEL 16 – De prijs en wijziging van de prijs	7
ARTIKEL 17 – De betaling / Niet-tijdige betaling.....	7
ARTIKEL 18 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter	7
ARTIKEL 19 – Klachtenprocedure.....	8
ARTIKEL 20 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang	8
ARTIKEL 21 – Privacy gegevens	8
Bijlage 1.....	9

ARTIKEL 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Buitenschoolse opvang:	De opvang voor kinderen in de leeftijd dat ze naar de het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor en/of na school en tijdens vrije dagen en vakanties.
Dagopvang:	De opvang van kinderen in de leeftijd van 0 tot de leeftijd waarop zij basisonderwijs volgen.
Eigenaresse:	De persoon die het kinderdagverblijf exploiteert.
Geschillencommissie:	De geschillencommissie kinderopvang.
Ingangsdatum:	De datum waarop de plaatsingsovereenkomst ingaat.
Kinderdagverblijf:	Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt.
Kinderopvang:	Het bedrijfsmatig verzorgen, opvoeden en bijdrage aan de ontwikkeling van kinderen.
Ouder:	De bloed- of aanverwant van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
Oudercommissie:	Advies-en overlegorgaan die bestaat uit ouders van wie kinderen op het kinderdagverblijf worden opgevangen.
Overeenkomst:	De plaatsingsovereenkomst van het kinderdagverblijf tussen de ouder en de eigenaresse.
Partijen:	De eigenaresse en de ouder.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt '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 eigenaresse en de ouder.

ARTIKEL 3 – Aanmelding

1. De ouder meldt zich via een inschrijfformulier aan bij de eigenaresse als geïnteresseerde voor dagopvang of buitenschoolse opvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. De eigenaresse bevestigt schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
3. De aanmelding verplicht noch de ouder noch de eigenaresse tot het aangaan van een overeenkomst.
4. Na ontvangst van de aanmelding wordt er een overeenkomst gemaakt of de ouder wordt op een wachtlijst geplaatst
5. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt de eigenaresse de ouder hiervan op de hoogte. Zodra er een plekje vrijkomt, dan zal er telefonisch contact worden opgenomen met de ouder.

ARTIKEL 4 – Aanbod

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan de eigenaresse de ouder een aanbod doen.
Het aanbod bevat gegevens over het kinderdagverblijf, alsmede:
 - a. de (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke)geboortedatum van het kind;
 - b. de beschikbare Aanvangsdatum;
 - c. de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;
 - d. de prijs behorende bij het aanbod;
 - e. de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
 - f. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - g. de looptijd van de Overeenkomst;
 - h. de geldende opzegtermijnen;
 - i. de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
 - j. een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden
2. Het aanbod vindt schriftelijk plaats.
3. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.

ARTIKEL 5 – De Overeenkomst

1. Na het aanmelden wordt er een overeenkomst opgesteld.
2. Op de overeenkomst staat o.a.:
 - a. Gegevens van het kinderdagverblijf
 - b. Naam en geboortedatum van het kind
 - c. De Ingangsdatum van de overeenkomst
 - d. De soort opvang die voor het kind wordt afgenomen
 - e. De prijs per uur
 - f. De einddatum van de overeenkomst
 - g. Een verwijzing naar de Algemene Voorwaarden.
3. Na ondertekenen is de overeenkomst bekrachtigd en dienen beide partijen zich aan de gemaakte afspraken te houden.

ARTIKEL 6 – Annulering

1. Vanaf het moment van ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst tot de ingangsdatum heeft de ouder de mogelijkheid de plaatsing te annuleren.
2. Annuleren moet schriftelijk of per email gebeuren.
3. Aan de annulering zitten kosten verbonden. De hoogte van de annulering is afhankelijk van het moment van annuleren:

Tot 14 dagen voor ingangsdatum plaatsingsovereenkomst	€50,- administratiekosten
Minder dan 14 dagen voor ingangsdatum plaatsingsovereenkomst	100% van het maandbedrag

ARTIKEL 7 – Intakegesprek

1. De eigenaresse nodigt de ouder tijdig voor de ingangsdatum 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 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.

ARTIKEL 8 – Wennen

Wennen vóór ingangsdatum overeenkomst kan alleen in overleg met de locatiemanager en/of pedagogisch medewerkers van de groep. Eigenaresse moet rekening houden met de wetgeving omtrent pedagogisch medewerkers/ kind ratio. Hierdoor kan het zijn dat het kind op andere dagen went dan welke op de overeenkomst zijn aangegeven.

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.

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. De opzegtermijn bedraagt voor beide partijen 1 maand.
3. De eigenaresse 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 het kind dat door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is
 - c) Voortdurende van de opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwakt of belemmert.
 - d) 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 Eigenaresse mag worden verwacht;
 - e) De omstandigheid dat de eigenaresse vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de overeenkomst uit te voeren;
 - f) Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
 - g) Het kind zonder opgaaf van redenen langer dan 4 weken niet op het kinderdagverblijf is geweest
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 Eigenaresse;
 - c) met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door de eigenaresse op grond van de situatie dat de ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de ouder voort.
6. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de ouder of de eigenaresse 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. 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 alleen toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen eigenaresse en ouder.
2. De eigenaresse 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 eigenaresse 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 eigenaresse mag worden verwacht;
 - c) De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert.
3. In geval de eigenaresse het kind en/of de ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt de eigenaresse 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 eigenaresse 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. Tijdens de verkorte procedure mag de eigenaresse de plaats niet opzeggen.

ARTIKEL 12 – Wederzijdse verplichtingen

1. Partijen dragen samen zorg voor een goede 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 Eigenaresse 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 eigenaresse

1. De eigenaresse is op grond van de overeenkomst gehouden om kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. De eigenaresse staat er voor in dat:
 - a. De Kinderopvang die onder haar 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 kinderdagverblijf dat onder haar 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 eigenaresse voldoet aan haar verplichtingen genoemd in lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.
3. De eigenaresse 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 eigenaresse hem of contactpersoon te allen tijde kan bereiken.
3. De ouder houdt zich aan de regels die binnen het kinderdagverblijf gelden.
4. 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.
5. De eigenaresse legt de bevoegdheid van anderen dan de ouders om het kind van de kinderopvang te halen schriftelijk vast.

6. De ouder betaalt de eigenaresse conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

ARTIKEL 15 – Wijzigingen van de overeenkomst

1. De eigenaresse 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 eigenaresse tijdig van tevoren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
3. In het geval dat de wijziging van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen Kinderopvang, dan heeft de ouder de bevoegdheid om de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.
4. De overeenkomst kan vóór de ingangsdatum gewijzigd worden wanneer de ouder de dagen, tijden en/of vestiging wilt veranderen. Er wordt dan een nieuwe overeenkomst opgesteld.
5. Wijzigingen in dagen, tijden en/of vestiging ná ingangsdatum van de plaatsingsovereenkomst gaan één maand na indienen formulier in.

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 eigenaresse is bevoegd om de overeengekomen prijs na drie maanden na de Ingangsdatum aan te passen, waaronder te verhogen. De Eigenaresse kondigt een dergelijke prijswijzigingen van tevoren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.
3. De ouder betaalt voor de uren die men afneemt, met een minimum van 5 uur per dag. Eigenaresse berekent hoeveel uur er gemiddeld per maand tot het eind van het jaar wordt afgenomen. Hierbij wordt rekening gehouden met de sluitingsdagen van eigenaresse.
4. Voor de betaling van de opvangkosten ontvangt de ouder maandelijks een factuur. Deze dient binnen 14 dagen na factuurdatum betaald te zijn.
5. Bedragen die de eigenaresse van de Belastingdienst en/of andere instanties ontvangt, worden in mindering gebracht op de factuur.

ARTIKEL 17 – De betaling/ Niet-tijdige betaling

1. De ouder betaalt op basis van een schriftelijke factuur en uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum.
2. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de ouder van rechtswege in verzuim.
3. De eigenaresse zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een schriftelijke betalingsherinnering en geeft de ouder de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt de eigenaresse de ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van de eigenaresse op de situatie dat de ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
4. Deze betalingsherinnering moet minimaal 7 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, stuurt de eigenaresse een ingebrekestelling en geeft de ouder de gelegenheid binnen 15 dagen na ontvangst van deze ingebrekestelling alsnog te betalen.
6. Als na het verstrijken van de termijn in de ingebrekestelling nog steeds niet is betaald wordt er een incassobureau ingeschakeld. De door de eigenaresse 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 eigenaresse. De ouder moet de klacht indienen binnen 2 maanden nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken.
2. De eigenaresse 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 intern 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 eigenaresse over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door de Eigenaresse aanhangig worden gemaakt bij de
2. Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.degeschillencommissie.nl).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder zijn klacht eerst bij de Eigenaresse heeft ingediend.
4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de Ouder de klacht bij de Eigenaresse indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de eigenaresse aan deze keuze gebonden. Indien de eigenaresse een geschil aanhangig wil maken bij de
6. Geschillencommissie, moet zij de ouder schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De eigenaresse 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.
7. 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 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.
8. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 21 – Privacygegevens

Eigenaresse zal op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens omgaan en deze niet aan derden te beschikking stellen, tenzij de wet anders voorschrijft.

Bijlage 1

Nadere regeling van de verplichtingen van de eigenaresse uit artikel 13 van de Algemene Voorwaarden.

De eigenaresse voldoet aan haar 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, medewerker-kind ratio 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:
 - I. 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.
 - II. 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.
 - III. 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.