

### Deze versie vervangt alle voorgaande versies

Bij ondertekening van het contract gaat u akkoord met de 'Voorwaarden en condities' bestaande uit:

1. Voorwaarden en betalingscondities Yes! Kinderopvang
2. Algemene Voorwaarden Brancheorganisatie Kinderopvang

### I. VOORWAARDEN EN BETALINGSCONDITIES YES! KINDEROPVANG

#### A. Annuleren en opzeggen

1. Tot de dag waarop uw kindje voor het eerst naar de opvang komt, kunt u kosteloos annuleren.
2. Vanaf de ingangsdatum van de opvang geldt een opzegtermijn van één maand.
3. Opzegtermijn geldt bij volledig stoppen en bij vermindering van het aantal betaalde opvanguren.
4. Opzeggen kan alleen schriftelijk via het online ouderportaal Mijn opvang.
5. Gaat uw kind naar de basisschool of middelbare school? Dan eindigt uw contract automatisch.
6. Indien ondanks alle inspanningen de directie er niet in slaagt een voor haar rendabele bezettingsgraad te behouden of te realiseren, is zij gerechtigd, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, de overeenkomsten tussentijds eenzijdig te beëindigen en de locatie op te heffen. In geval van beëindiging zal de directie geen schadeloosstelling verschuldigd zijn.
7. Voor ieder kind geldt een proefperiode van 6 weken. In deze periode kan Yes! Kinderopvang per direct het contract eenzijdig ontbinden indien de (zorg)behoefte van het kind niet aansluit bij de dienstverlening van Yes! Kinderopvang. De proefperiode start op de eerste opvangdag.
8. Indien na de proefperiode ondanks alle inspanningen de dienstverlening van Yes! Kinderopvang alsnog niet aansluit bij de (zorg)behoefte van een kind, is Yes! Kinderopvang gerechtigd het contract eenzijdig te ontbinden met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

#### B. Werkwijze

1. Op de website [www.yeskinderopvang.nl](http://www.yeskinderopvang.nl) vindt u de actuele en geldende informatie over de werkwijze van Yes! Kinderopvang.
2. Ruilen van een afwezige opvangdag is mogelijk onder bepaalde voorwaarden. De actuele en geldende voorwaarden vindt u op de website. Yes! Kinderopvang behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen als ook om ruilen tijdelijk of permanent niet toe te staan. Is het om wat voor reden dan ook niet mogelijk om een afwezige dag te ruilen, dan vindt er geen compensatie (financieel of tegoed) plaats. Ruilen is een gratis service waar u geen rechten aan kunt ontlenuen. De reden van afwezigheid is daarbij niet van belang. U heeft recht op de afgesproken opvang op de opvangdata die Yes! Kinderopvang en u contractueel zijn overeengekomen. Indien u hier geen gebruik van maakt, is er geen recht op een andere opvangdag en/of op enige vorm van compensatie.
3. Yes! Kinderopvang stelt alles in het werk om de contractuele opvang uit te voeren. Indien dit onverhoopt niet lukt, heeft u recht op een financiële compensatie voor de niet geleverde opvanguren. In tijden van personele krapte kan dit frequent voorkomen. Yes! Kinderopvang informeert u hierover. Door continuering van uw contract gaat u hiermee akkoord.
4. Yes! Kinderopvang behoudt zich het recht voor om per kalenderjaar maximaal twee trainings-, opleidings- of ontwikkeldagen voor haar medewerkers te organiseren, ook als ze leiden tot het niet kunnen uitvoeren van de contractueel afgesproken opvang. Ouders worden tijdig hierover geïnformeerd en betalen niet voor deze dagen.
5. Bij wijziging van het contract -onafhankelijk van de inhoud van de wijziging- gelden de actuele mogelijkheden. Aan mogelijkheden uit het verleden kunt u bij wijziging van het contract geen rechten ontlenuen.
6. Voor een aantal onderdelen van onze dienstverlening hebben wij toestemming of meer informatie nodig. Het gaat dan bijvoorbeeld –maar niet uitsluitend- over foto's van uw kind, medische bijzonderheden, opvang op de koppelgroep, voedingsaspecten, enz. Deze gegevens zijn onderdeel van het kinddossier. Doorgeven en up-to-date houden van deze informatie geschiedt via het toestemmingsformulier op de website [www.yeskinderopvang.nl](http://www.yeskinderopvang.nl). De contractant is hiervoor verantwoordelijk. De contractant is tevens verplicht om andere relevante informatie zo snel mogelijk door te geven aan Yes! Kinderopvang. Dit betreft bijvoorbeeld -maar niet uitsluitend- het wijzigen van school of het wijzigen van de schooltijden.
7. Belangrijk om te weten is dat we uw kind voor (kortdurende) activiteiten en verblijf op een andere groep dan de stamgroep/basisgroep kunnen opvangen indien u hier toestemming voor geeft. Dit is een vaste groep waaraan wij uw kind koppelen (koppelgroep). Meestal hebben alle kinderen uit de groep dezelfde koppelgroep. Bij verticale stamgroepen hebben de kinderen van 0 tot 2 jaar een andere koppelgroep dan de kinderen van 2 tot 4 jaar. En op de buitenschoolse opvang koppelen we soms individuele kinderen aan een groep. De koppelingen per groep vindt u op de website bij de betreffende locatie en opvangsoort. Over een eventuele individuele koppeling informeren we u uiteraard persoonlijk.
8. Voor digitale externe communicatie -waar sociale media een onderdeel van zijn- hanteren we een protocol met gedragsregels. U kunt het protocol op de website inzien: <http://www.yeskinderopvang.nl/algemene-voorwaarden-condities.html>
9. Voor acties en aanbiedingen kunnen aanvullende voorwaarden gelden. U vindt deze voorwaarden dan op de website: <http://www.yeskinderopvang.nl/algemene-voorwaarden-condities.html>
10. In gevallen waarin de 'Voorwaarden en condities' niet voorzien, beslist de directie.
11. Over wijzigingen in de 'Voorwaarden en condities' informeren wij u in 'Mijn opvang'. Door gebruik te maken van de opvang vanaf de datum van wijziging gaat u automatisch akkoord met de gewijzigde 'Voorwaarden en condities'.



## Voorwaarden en condities

### C. Persoonsgegevens

Wij hechten veel waarde aan een zorgvuldige verwerking van privacygevoelige persoonsgegevens. We gaan hier uiterst zorgvuldig mee om en voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hoe wij dit doen, leest u in onze privacyverklaring. U vindt de privacyverklaring op onze website [www.yeskinderopvang.nl](http://www.yeskinderopvang.nl).

### D. Betalingscondities

#### Kosten Yes! Kinderopvang

De kosten die Yes! Kinderopvang u in rekening brengt komen voort uit een uurprijs. We rekenen echter niet per uur af, maar hanteren vaste start- en eindtijden bij het berekenen van de kosten. Als u geen gebruikmaakt van de afgesproken opvang, bijvoorbeeld doordat uw kind ziek is of als u op vakantie gaat of als u uw kindje later brengt of eerder ophaalt, heeft dit geen invloed op het te betalen bedrag; het aantal te betalen opvanguren kunnen we niet verlagen. Tenzij anders contractueel is vastgelegd, wordt de prijs voor de opvang berekend over 52 weken. Indien van toepassing houden we daarbij rekening met een schrikkeljaar. De overeenkomst komt tot stand doordat u akkoord gaat met het aangeboden contract. Onderdeel van het contract is het kostenoverzicht. Yes! Kinderopvang past jaarlijks de tarieven aan. De nieuwe tarieven maakt Yes! Kinderopvang bekend uiterlijk 1 maand en 1 week voor de ingangsdatum van de gewijzigde tarieven, dus uiterlijk 24 november als de tariefwijziging ingaat op 1 januari. De uurtarieven op de contracten zijn de uurtarieven bij start van het contract. Deze uurtarieven wijzigen alleen op het contract als een contract vernieuwd wordt. De relevante uurtarieven vindt u derhalve in het kostenoverzicht.

#### Automatische incasso

Yes! Kinderopvang incasseert vooraf. De incasso vindt plaats op de tweede werkdag na de 19e van de maand. De incasso heeft betrekking op de betaling van de eerstvolgende maand. De eerste incasso vindt soms later plaats. Dit komt door de verwerkingstijd van de bank. In dat geval incasseren we de eerste keer de kosten van twee of meer maanden. De automatische incasso start nadat u Yes! Kinderopvang hiervoor gemachtigd heeft. U ontvangt hiervoor een digitaal machtigingsverzoek.

#### Aanbetaling

Voorafgaand aan de eerste opvangdag ontvangen wij van u een aanbetaling van 30% van het eerste maandbedrag. Bij uw contract vindt u het exacte bedrag en de gegevens die u nodig heeft om het bedrag over te maken. Heeft u voor aanvang van de tweede opvangmaand nog geen kinderopvangtoeslag ontvangen? Dan kunt u wederom een aanbetaling van 30% doen. Bij inschrijving en het afsluiten van het contract gaat u akkoord met de aanbetaling.

#### Facturen en financieel jaaroverzicht

U ontvangt geen maandelijkse facturen, maar kunt ze inzien als u inlogt op 'Mijn opvang'. Uiterlijk begin maart kunt u via 'Mijn opvang' – na ontvangst van de verschuldigde bedragen – uw financieel jaaroverzicht inzien. Dit heeft u nodig voor de afrekening met de Belastingdienst. Het contract staat op naam van één ouder. Alleen deze ouder heeft toegang tot de financiële gegevens zoals facturen en jaaropgaven.

#### Burgerservicenummer

Yes! Kinderopvang heeft de burgerservicenummers nodig voor een goed, zorgvuldig en spoedig verloop van administratieve handelingen. Deze nummers ontvangen we graag bij inschrijving. Mochten de nummers nog niet bij ons bekend zijn, dient u ze alsnog aan ons door te geven. De burgerservicenummers vindt u bijvoorbeeld op de ziektekostenpolis/-pasje of belastingpapieren.

#### Als betaling uitblijft ...

Ouder(s)/verzorger(s) zijn verantwoordelijk voor een tijdige betaling. Als een automatische incasso niet kan worden uitgevoerd, ontvangen ouder(s)/verzorger(s) een herinnering. Als de betaling uitblijft, versturen wij twee weken na de derde herinnering de laatste sommatie. Indien er geen betalingsafspraken zijn gemaakt, versturen wij drie weken na de vervaldatum van de factuur een schorsingsbericht. Het kind is dan geschorst en mag niet meer van de opvang gebruikmaken totdat de volledige factuur is betaald of totdat er een betalingsregeling is afgesproken. Een schorsing ontslaat ouder(s)/verzorger(s) niet van hun betalingsverplichtingen in de geschorste periode. De schorsing wordt na een verwerkingstermijn van zeven werkdagen na ontvangst van het volledige openstaande bedrag of na overeengekomen betalingsregeling, opgeheven.

Als de afdeling debiteurenbeheer geen contact heeft met ouder(s)/verzorger(s), niet tot betalingsafspraken kan komen of als ouder(s)/verzorger(s) de gemaakte afspraken niet nakomen, draagt Yes! Kinderopvang het dossier over aan een incassobureau. Hier zijn hoge kosten aan verbonden die voor rekening van de ouder(s)/verzorger(s) komen. Wij volgen hiervoor het 'Besluit voor buitengerechtelijke incassokosten' en hanteren de incassostaffel zoals vastgesteld in artikel 96 lid 2 onder c van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. Over niet betaalde bedragen is de organisatie gerechtigd zonder aankondiging, de wettelijke rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde bedrag.

Indien voor drie maandfacturen geen betaling is ontvangen en ouder(s)/verzorger(s) niet het volledige bedrag direct betalen of een betalingsregeling afspreken, zal Yes! Kinderopvang het contract wegens wanbetaling per direct zonder opzegtermijn eenzijdig beëindigen. Deze beëindiging wordt schriftelijk aan de ouder(s)/verzorger(s) kenbaar gemaakt en ontslaat de ouder(s)/verzorger(s) niet van hun financiële verplichtingen die voortvloeien uit



## Voorwaarden en condities

het contract voordat het door Yes! Kinderopvang werd beëindigd. Yes! Kinderopvang draagt het dossier over aan het incassobureau indien dit nog niet eerder was gedaan.

### **Betalingsregeling**

Als ouders/verzorgers door omstandigheden een factuur niet kunnen betalen, kunnen ze Yes! Kinderopvang verzoeken om een betalingsregeling te treffen. Dit kan maximaal één keer per gezin. De betalingsregeling komt pas tot stand als Yes! Kinderopvang hiermee akkoord gaat. Indien de regeling tot stand komt geldt de regeling voor het totale schuldbedrag zoals vermeld in onze berichtgeving aan u. Aan een betalingsregeling zijn altijd kosten verbonden. De administratiekosten bedragen € 20,- ongeacht de hoogte van het verschuldigde bedrag. Duurt de afbetaling langer dan drie maanden, dan brengt Yes! Kinderopvang vanaf de vervaldatum tevens 2% rente over het verschuldigde bedrag in rekening. Na zes maanden brengt Yes! Kinderopvang 5% rente in rekening, en na negen maanden 8%. U dient maandelijks stipt op tijd het afgesproken bedrag zelf per bank aan ons over te maken. U ontvangt géén acceptgiro hiervoor. De maandelijkse aflossing brengen wij in mindering, eerst op de kosten en/of rente, dan op de hoofdsom van uw schuld aan Yes! Kinderopvang. Indien de in de regeling afgesproken bedragen niet stipt op tijd op onze rekening zijn bijgeschreven of indien wij een volgende maandfactuur niet kunnen incasseren of u het bedrag ervan storneert of terugboekt, vervalt de betalingsregeling per direct. U kunt dan geen rechten meer ontlenen aan de gemaakte afspraken in de betalingsregeling en bent per direct het volledige openstaande saldo inclusief kosten en rente van de gestaakte betalingsregeling, aan ons verschuldigd. Dit kan er helaas toe leiden dat wij uw kind per direct moeten schorsen. Yes! Kinderopvang is te allen tijde gerechtigd om een tot stand gekomen betalingsregeling tussentijds te evalueren en bij te stellen.





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 zijndienstverlening, 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. Voortdurend 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 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 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 verzwaart 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 prijswijziging 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.
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 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 wienperiode;
  - 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.