

Algemene voorwaarden

INHOUD

Algemene Voorwaarden voor	3
Kinderopvang - Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2005	3
Preambule	3
ARTIKEL 1 - Definities	3
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid	3
ARTIKEL 3 - De kennismaking	4
ARTIKEL 4 - Het aanbod	4
ARTIKEL 5 - De overeenkomst	4
ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek	5
ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst	5
ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid	5
ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen	5
ARTIKEL 10 - Annulering	6
ARTIKEL 11 - De Dienst	6
ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging	6
ARTIKEL 13 - De betaling/Niet-tijdige betaling	6
ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument	7
ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure	7
ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht	7
ARTIKEL 17 - Nakomingsgarantie	7
ARTIKEL 18 - Afwijking	8
ARTIKEL 19 - Wijziging	8
Aanvulling	8
Nadere regeling van de nakomingsgarantie uit artikel 17 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang - Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2005	8
Aanvullende voorwaarden Kidsintown 2015	9
Artikel 1 - Definities	9
Artikel 2 - Akkoordverklaring voorwaarden	10
Artikel 3 - Inhoud overeenkomsten	10
Artikel 4 - Ingangsdatum overeenkomst	10
Artikel 5 - Structureel opzeggen opvang	10
Artikel 6 - Incidenteel afmelden opvang	10
Artikel 7 - Dagen sparen	10

Artikel 8 - Betalingsperiode	11
Artikel 9 - Facturering strippenkaarten	11
Artikel 10 - Gedrag	12
Artikel 11 - Te laat ophalen	12
Artikel 12 - Meegebracht speelgoed en kleding e.d.	12
Artikel 13 - Bedrijfsaansprakelijkheid	12
Artikel 14 - Wijziging afspraken en voorwaarden	12
Werkwijze Kidsintown 2015	13
Algemene informatie	13
Vragen, wensen of opmerkingen	13
Kwaliteit	13
Oudercommissie	13
Aanvullende verzekering kinderen.....	13
Klachtenprocedure	14
De opvang	14
Vrijheid en zelfstandigheid.....	14
Inspraak van het kind	14
Kinderen naar de buitenschoolse opvang brengen	14
Ophalen van de buitenschoolse opvang	14
Zieke kinderen bij de opvang	15
Ziekten en plagen	15
Ongevallen	15
Mobieltjes en internet	15
Extreme weersomstandigheden	15
Planning & Plaatsing.....	16
Definitieve toewijzing	16
Bijzondere situaties.....	16
Plaatsingsgaranties.....	16
Aannamebeleid	16
Extra dagen reserveren	16
Dagen ruilen	16
Zomervakantie	17
Tarieven.....	17
Belastingdienst	17
Vervoerskosten	17

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR KINDEROPVANG - DAGOPVANG EN BUITENSCHOOLSE OPVANG 2005

Deze Algemene Voorwaarden van de Maatschappelijk Ondernemers Groep en de Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en BOinK in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per september 2005. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt.

PREAMBULE

De kinderopvang in Nederland heeft een belangrijke maatschappelijke positie verworven. Dit is onder meer het gevolg van de veranderende verdeling van werk- en zorgtaken tussen partners met kinderen en van de gestegen arbeidsparticipatie van vrouwen. De branche kinderopvang ontwikkelt zich van een semi-publieke voorziening tot een marktgerichte branche van maatschappelijke dienstverlening. De kinderopvang is een dynamische bedrijfstak waar de verscheidenheid van dienstverlening toeneemt. Afnemers en aanbieders van kinderopvang hebben daarom brancheafspraken over de dienstverlening gemaakt. Deze zijn vastgelegd in Algemene Voorwaarden die beogen rechten en plichten van partijen evenwichtig te verdelen. Voor de consument betekent dit meer duidelijkheid en rechtszekerheid. Aan ondernemers verschaffen de Algemene Voorwaarden een gelijke rechtsbasis. Algemene Voorwaarden kunnen oneigenlijke concurrentie deels voorkomen en bieden de ondernemer de mogelijkheid zich te profileren met prijs, kwaliteit en soort van dienstverlening. Het uitgangspunt bij de ontwikkeling van Algemene Voorwaarden is dat kinderopvang in Nederland algemeen toegankelijk is en dat goede voorwaarden een kwalitatief verantwoorde kinderopvang kunnen borgen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen: de ouders, de kinderen en de ondernemers. Centraal bij dit alles staat dat het bij kinderopvang gaat om de kwetsbare groep van jonge kinderen.

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Kinderopvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tot de kinderopvang worden niet gerekend: het toezicht houden op schoolgaande kinderen dat zich beperkt tot het toezicht tijdens de middagpauze; verzorging en opvoeding hetzij in een peuterspeelzaal, hetzij in het kader van de wet op de Jeugdzorg, hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft anders dan gastouderopvang en professionele opvang aan huis.
2. De consument: De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.
3. De Ondernemer (onderneming in kinderopvang): Natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang in een kindercentrum.
4. Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.
5. Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door de Ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen in kindercentra in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen de ondernemer in kinderopvang en de consument.
3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft de ondernemer geen toestemming van de consument voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de consument voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

ARTIKEL 3 - DE KENNISMAKING

1. De ondernemer biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
 - de aard en omvang van de in of via de vestiging te verlenen opvang en eventuele extra diensten; soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een minimum; eventuele mogelijkheden van flexibele opvang; plaatsingsprocedure; aard en omvang van de wenperiode;
 - (een samenvatting van) het door de onderneming in kinderopvang ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de voor deze onderneming kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven;
 - de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;
 - de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;
 - het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;
 - de wijze waarop de onderneming in kinderopvang aan de Oudercommissie dan wel andere vorm van Ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven;
 - de op dit moment geldende prijs van alle reguliere en eventuele extra diensten inclusief de hoogte van de annuleringskosten en de voorwaarden waaronder annulering mogelijk is;
 - de wijze van betaling. Als aan een bepaalde betaalvorm meerkosten vastzitten, moet ook over de dan te betalen meerprijs kennismakingsinformatie worden verschaft;
 - de klachtenprocedure;
 - de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;
 - de getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie;
 - informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
 - de openingstijden en -dagen van de onderneming in kinderopvang alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder is begrepen, indien van toepassing, informatie over de wijze waarop de afstand tussen school en onderneming in kinderopvang overbrugd wordt (wijze van vervoer en al dan niet onder begeleiding) en afspraken over het al dan niet zelfstandig naar huis gaan. Verder is hieronder begrepen, indien van toepassing, informatie over de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school;
 - de al dan niet door de onderneming in kinderopvang te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging.
3. De consument kan zich via een inschrijfformulier schriftelijk dan wel elektronisch aanmelden als geïnteresseerde bij onderneming in kinderopvang voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.

ARTIKEL 4 - HET AANBOD

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor de onderneming in kinderopvang door de consument mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 3 alsmede:
 - de naam en leeftijd van het kind;
 - de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
 - aanvang en duur van de wenperiode;
 - overige specifieke afspraken tussen ondernemer en consument over de voeding en verzorging van het kind;
 - de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de consument daarom heeft verzocht en de ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - de mededeling dat de ondernemer op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.
3. De consument moet binnen de door de ondernemer gestelde redelijke termijn laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.
4. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan.
5. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken is het aanbod als vervallen te beschouwen.

ARTIKEL 5 - DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan de onderneming in kinderopvang retourneert en de ondernemer deze heeft ontvangen. De onderneming in kinderopvang bevestigt de overeenkomst aan de consument. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de consument verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 6 - HET PLAATSINGSGESPREK

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt de ondernemer de consument uit voor een plaatsingsgesprek.
 - In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. De onderneming in kinderopvang en de consument spreken daarbij af om elkaar, voor zover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).
2. De ondernemer wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
 - de ondernemer gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
 - de consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.
3. Ondernemer en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel elektronisch.

ARTIKEL 7 - DUUR, WIJZIGING EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Een en ander tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
3. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de consument en de onderneming in kinderopvang het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Een overeenkomst wordt gesloten voor de maximale tijdsduur genoemd in lid 1 of een overeengekomen kortere tijdsduur (bijvoorbeeld van één jaar). Elk der partijen kan een overeenkomst van kortere tijdsduur niet tussentijds opzeggen, tenzij voortzetting in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Bij een voor de maximale tijdsduur zoals genoemd in lid 1 gesloten overeenkomst heeft elk der partijen het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur op te zeggen door middel van een aan de wederpartij gerichte gemotiveerde schriftelijke dan wel elektronische verklaring. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van maximaal twee maanden. Opzeggen is in ieder geval mogelijk per de eerste dan wel de zestiende van de maand. Een en ander laat onverlet zijn of haar overige rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden.
5. De ondernemer kan de overeenkomst met een consument waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatst niet dan mag de ondernemer de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de consument ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de consument aannemelijk maakt dat hij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen.

ARTIKEL 8 - TOEGANKELIJKHEID

1. De onderneming in kinderopvang is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en consument.
2. De ondernemer behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen de onderneming in kinderopvang en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.
3. Wanneer de consument het niet eens is met de door de ondernemer geweigerde toegang op grond van het lid 2, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag de ondernemer de plaats niet opzeggen en blijft voor de consument de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.
4. Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft de ondernemer het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de onderneming in kinderopvang te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. De ondernemer kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
5. Ondernemer en consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

ARTIKEL 9 - DE PRIJS EN PRIJSWIJZIGINGEN

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.

1. Prijswijzigingen worden door de onderneming in kinderopvang tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 7 lid 4).

ARTIKEL 10 - ANNULERING

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling voor twee maanden. De ondernemer moet bij het doen van het aanbod de consument informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.

ARTIKEL 11 - DE DIENST

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. De ondernemer treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de onderneming in kinderopvang optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in de onderneming in kinderopvang.
3. De ondernemer kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belaste medewerkers voldoen aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien de ondernemer daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.
4. De consument is bij het brengen van het kind naar de dagopvang verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. De ondernemer is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
5. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de consument of andere volwassene op de ondernemer in kinderopvang en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de ondernemer naar de consument of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen ondernemer en consument schriftelijk of elektronisch eenduidige afspraken gemaakt.
6. De ondernemer kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.
7. De ondernemer en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatieuitwisseling over het kind.
8. De ondernemer houdt voorzover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de consument.
9. De ondernemer kan de consument wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.

ARTIKEL 12 - VAKMANSCHAP EN MATERIËLE VERZORGING

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. De onderneming in kinderopvang voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij een kindercentrum zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan de ondernemer vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien de ondernemer redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt de ondernemer dat de werknemer, binnen een door de ondernemer vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

ARTIKEL 13 - DE BETALING/NIET-TIJDIGE BETALING

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de onderneming in kinderopvang.
2. Betaling op basis van een factuur geschiedt niet vaker dan eens per maand en bovendien niet langer dan een maand vooruit voordat de opvang plaats vindt. Een eventueel gevraagde borgstelling wordt in deze gelijkgesteld aan betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
3. Indien een consument betaalt aan een door de ondernemer ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling. Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de consument niet van zijn betalingsverplichting.
4. De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze

betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt de ondernemer de consument in deze betalingsherinnering voor de situatie dat op grond van artikel 7 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden de plaatsing per direct kan worden beëindigd als twee maanden opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn verzonden zijn.

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 betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan de ondernemer ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.

ARTIKEL 14 - AANSPRAKELIJKHEID ONDERNEMER EN CONSUMENT

Partijen zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

ARTIKEL 15 - KLACHTENPROCEDURE

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.
2. De onderneming in kinderopvang behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure bestaat Ouderbetrokkenheid in de zin van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

ARTIKEL 16 - GESCHILLENREGELING EN WET KLACHTRECHT

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.sgc.nl).
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van de ondernemer, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene Voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat uiteraard de gang naar de rechter open.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn of haar klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
4. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 15 lid 3) bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument 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 of zij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij of zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.
7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
8. Indien de consument zulks wenselijk acht, kan hij of zij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden, dat de klacht eerst bij de ondernemer wordt ingediend.

ARTIKEL 17 - NAKOMINGSGARANTIE

De MOgroep dan wel de Branchevereniging staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Kinderopvang, die betrekking hebben op geschillen met een bij hen aangesloten ondernemer, tenzij deze het bindend advies binnen twee maanden na verzending daarvan ter toetsing voorlegt aan de rechter en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde gegaan is. Een nadere regeling van deze nakomingsgarantie is vastgelegd in de bijlage. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden. Voor ondernemers aangesloten bij de MOgroep wordt deze garantstelling uitgevoerd door de Stichting Nakoming Kinderopvang MOgroep. Let wel: Deze nakomingsgarantie van MOgroep en Branchevereniging geldt alleen voor uitspraken jegens hun leden.

ARTIKEL 18 - AFWIJKING

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.

ARTIKEL 19 - WIJZIGING

De MOgroep en de Branchevereniging zullen deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en BOinK.

AANVULLING

NADERE REGELING VAN DE NAKOMINGSGARANTIE UIT ARTIKEL 17 VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR KINDEROPVANG - DAGOPVANG EN BUITENSCHOOELSE OPVANG 2005

De overlegpartijen MOgroep, Branchevereniging, Consumentenbond en BOinK hebben een geschillenregeling tot stand willen brengen met een nakomingsgarantie die enerzijds aangeeft welke zekerheden de consument uit die regeling mag verwachten en die anderzijds de continuïteit van de brancheorganisaties niet in gevaar brengt. Om beide te verenigen, zijn zij het onderstaande overeengekomen. Als uitgangspunt geldt dat de consument een beroep kan doen op de nakomingsgarantie van MOgroep dan wel Branchevereniging (afhankelijk waarvan de ondernemer lid is), indien de ondernemer door een uitspraak van de Geschillencommissie in het ongelijk is gesteld en tot betaling aan de consument moet overgaan, maar dit om welke reden dan ook niet doet.

1. Er wordt een maximumbedrag gesteld voor de nakoming per uitspraak van 10.000 euro. Ook wordt een maximumbedrag van de nakoming gesteld voor een totaal van meerdere uitspraken bij één ondernemer, die hetzelfde inhoudelijk geschil naar aanleiding van dezelfde gebeurtenis betreffen. Het gaat dus om individuele geschillen als gevolg van eenzelfde gebeurtenis bij dezelfde ondernemer. De maximale financiële nakoming in die situatie bedraagt 50.000 euro per ondernemer.
2. Als de uitspraak van de Geschillencommissie een hoger bedrag toekent dan het maximumbedrag van de nakomingsgarantie, zal Stichting Nakoming Kinderopvang (SNK) MOgroep dan wel Branchevereniging actie ondernemen om in het kader van de nakomingsgarantie voor het resterend deel van het bedrag (het meerdere) een incassoprocedure c.q. gerechtelijke procedure te starten ten behoeve van de consument. Het incassotraject dat ten behoeve van de consument wordt uitgevoerd en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK MOgroep dan wel Branchevereniging. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK MOgroep dan wel Branchevereniging verhaald worden op de ondernemer.
3. Bij het van start gaan van de Geschillencommissie geldt de nakomingsgarantie voor alle geschillen binnen de twee hiervoor genoemde voorwaarden (maximumbedrag en garantie van een invorderingsverplichting bij een hoger bedrag). In die gevallen behoudt SNK MOgroep dan wel Branchevereniging een vordering op het desbetreffende lid. Het is aan SNK MOgroep dan wel Branchevereniging deze vordering te innen. Het hiermee gepaard gaande incassotraject en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK MOgroep dan wel Branchevereniging. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK MOgroep dan wel Branchevereniging verhaald worden op de ondernemer.
4. Indien de situatie van faillissement, surséance van betaling en/of bedrijfsbeëindiging zich voordoet, is de nakomingsgarantie niet van kracht zolang het geschil nog niet ter zitting is behandeld. Dus: indien vóór indiening van het geschil of vóór de zitting sprake is van één van deze situaties, dan doet de Geschillencommissie geen uitspraak. Als deze situatie ontstaat nadat het geschil ter zitting is behandeld, dan geldt de nakomingsgarantie zoals geformuleerd onder 1 en onder 2.
5. Als aantoonbaar is gebleken dat de ondernemer het bindend advies niet zelf nakomt, noch het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing voorlegt aan de rechter, dan kan de consument een beroep doen op de nakomingsgarantie. De uitbetaling door SNK MOgroep dan wel Branchevereniging tot het maximaal door haar uit te keren bedrag (zie punt 1) geschiedt binnen een termijn van één kalendermaand. Het verhaaltraject voor het eventueel resterende bedrag wordt binnen diezelfde termijn van één kalendermaand gestart en zo spoedig mogelijk afgerond.

AANVULLENDE VOORWAARDEN KIDSINTOWN 2015

Kidsintown hanteert de Algemene Voorwaarden voor dagopvang en buitenschoolse opvang van de MOgroep 2005. Naast deze Algemene Voorwaarden is er een aantal aanvullende voorwaarden die Kidsintown hanteert voor dagopvang en buitenschoolse opvang.

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

(aanvulling op artikel 1 van de Algemene Voorwaarden MOgroep 2005)

1. Kidsintown biedt, tegen betaling, kinderopvang volgens de Wet Kinderopvang.
2. Offerte/overeenkomst: Offerte/overeenkomst tussen Kidsintown en de ouder/verzorger waarin gedetailleerde afspraken met betrekking tot het aanbod voor hun kinderen en bijbehorende tarieven wordt vastgelegd.
3. Wijzigingsovereenkomst: Overeenkomst tussen Kidsintown en de ouder/verzorger waarin gewijzigde afspraken met betrekking tot het aanbod voor hun kinderen en bijbehorende tarieven wordt vastgelegd.
4. De ouder/verzorger: De ouder/verzorger is gelijk aan consument bij de definities Algemene Voorwaarden MOgroep 2005.
5. Opvang: Hieronder wordt verstaan: het bieden van bescherming, aandacht, begeleiding, activiteiten en goede zorg volgens het pedagogisch beleidsplan van Kidsintown.
6. Opvangjaar: Een opvangjaar bestaat uit opvang gedurende de 40 schoolweken plus een aanvulling tot 46, 49, 52 opvangweken per contract-/kalenderjaar.
7. Voor-school(tijd) opvang (VSO): Hieronder wordt verstaan: de opvang die voor de schooldag gewenst is tot de aanvangstijd van de basisschool gedurende 40 schoolweken per jaar en een aanvulling tot 46, 49, 52 opvangweken per contact-kalenderjaar.
8. Naschoolse opvang (NSO): Hieronder wordt verstaan: de opvang voor schoolgaande kinderen die na afloop van een schooldag gewenst is aangevuld met vakantieweken tot 46, 49, 52 opvangweken per contact-kalenderjaar. De aanvangstijd is afhankelijk van het schoolrooster waarbij de openstelling per locatie bepaald wordt door de eerste eindtijd van een aan de locatie verbonden school. Bij het aanbod tot 46, 49, 52 opvangweken per contact-kalenderjaar zijn tevens inbegrepen: reguliere schoolvakantiedagen, studiedagen en extra sluitingsdagen van de scholen.
9. Buitenschoolse opvang (BSO): Hieronder wordt verstaan: naschoolse opvang gecombineerd met opvang vóór schooltijd.
10. Schoolvakantiedagen: Onder een vakantiedag wordt verstaan: een dag, waarop de basisschool de gehele dag voor alle groepen 1 - 8 vanwege een reguliere schoolvakantie gesloten is. Onder vakantiedagen wordt niet verstaan: stakingsdagen, studiedagen of extra sluitingsdagen van scholen eventueel aansluitend of voorafgaand aan zon- en feestdagen of vakantieweken.
11. Studiedagen: Onder een studiedag wordt verstaan: de dagen, waarop de basisschool gesloten is voor enkele groepen in de onderbouw 1 - 4 of op dagen waarop de school (een deel van de dag) gesloten is voor groep 1 - 8. Deze dagen - m.u.v. stakingsdagen - dienen door school voor aanvang van het schooljaar bekend gemaakt te zijn om binnen het standaard aanbod te vallen.
12. Extra sluitingsdagen scholen: Hieronder wordt verstaan: stakingsdagen of andere onvoorziene extra vrije dagen voor schoolteams. Deze dagen vallen buiten het standaard aanbod van Kidsintown.
13. Losse uur of dag afname: Hieronder wordt verstaan: de losse, incidentele opvang. Bij verlenging van de dag met een (half) uur is dit aanbod inclusief een warme maaltijd. Deze maaltijd is verplicht vanwege het late tijdstip waarop het kind wordt opgehaald. De maaltijd wordt uitsluitend door de opvang verstrekt. Ouders mogen geen maaltijd meegeven, tenzij dit een bijzonder dieet betreft.
14. Flexibele opvang zonder locatie- en plaatsingsgarantie: Hieronder wordt verstaan incidentele deelname of schuiven van dagen binnen dezelfde werkweek. Er geldt geen locatie- en opvanggarantie. Pas kort voordat de ouder/verzorger de opvang nodig heeft, krijgt hij/zij deze dag toegezegd. Dit is afhankelijk van plaatsingsmogelijkheden in de groep en op de locatie.
15. Dagen sparen: Indien ouders een vast overeengekomen dag - nog voor aanvang van de opvang - hebben afgezegd en deze dag niet gebruiken om te ruilen, mogen ouders deze dag laten vermelden op een spaarkaart.
16. Reguliere opvang: Hieronder wordt de opvang verstaan, die met vaste regelmaat wordt overeengekomen. Bijvoorbeeld: iedere maandag.
17. Het tarief per maand: Dit zijn de kosten die gemaakt worden om de betreffende vorm van opvang te realiseren voor een heel jaar gedeeld door 12 maanden.
18. De ingangsdatum van de overeenkomst: De datum waarop het contract formeel in werking treedt en waarop de facturatie gebaseerd is.
19. Opzegtermijn: De opzegtermijn is de termijn die geldt vanaf het moment tussen ontvangst van de schriftelijke berichtgeving van de ouder/verzorger - dat de opvang stopt - en het moment dat de opvang daadwerkelijk beëindigd wordt.
20. Sluitingsdagen: Kidsintown sluit op alle door de cao erkende feestdagen, namelijk: Nieuwjaarsdag, 2e Paasdag, Koningsdag, 5 mei (1 keer in de 5 jaar), Hemelvaart, 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag. Op Oudejaarsdag en de dag van Kerstavond sluit Kidsintown om 16.00 uur.

ARTIKEL 2 - AKKOORDVERKLARING VOORWAARDEN

1. Door ondertekening van de overeenkomsten verklaren partijen akkoord te zijn met de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang - Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2005, de Aanvullende voorwaarden en werkwijze Kidsintown 2015.
2. Algemene voorwaarden voor Kinderopvang - Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2005, de Aanvullende voorwaarden en werkwijze Kidsintown 2014 kunnen niet zonder instemming van bestuurder/directie worden aangepast. Uitzonderingen kunnen op verzoek van ouders en/of oudercommissie schriftelijk worden aangevraagd en uitsluitend na schriftelijke toestemming van bestuurders/directie kan er van hierboven genoemde voorwaarden worden afgeweken.

ARTIKEL 3 - INHOUD OVEREENKOMSTEN

(aanvulling op artikel 5 van de Algemene Voorwaarden MO-groep 2005)

1. In de offerte/overeenkomst worden de namen van de kinderen, geboortedatum van de kinderen, ingangsdatum, eventuele einddatum, opvangafspraken per kind, opvanguren per kind, opvangkosten per kind, het gemiddelde uurtarief en de locatie van het geregistreerde opvangcentrum vastgelegd.
2. In de wijzigingsovereenkomst worden eventuele wijzigingen m.b.t. de opvang per kind vastgelegd.
3. Elk kalenderjaar ontvangt de ouder de nieuwe tarieven voor het opvolgend kalenderjaar.
4. In de overeenkomst wordt onderscheid gemaakt tussen reguliere opvang, flexibele opvang of een combinatie hiervan. Tevens wordt onderscheid gemaakt tussen naschoolse opvang, buitenschoolse opvang, opvang voor schooltijd, vakantieopvang of een combinatie hiervan.

ARTIKEL 4 - INGANGSDATUM OVEREENKOMST

(aanvulling op artikel 7 van de Algemene Voorwaarden MO-groep 2005)

Iedere overeenkomst kan op elke dag van de maand ingaan.

ARTIKEL 5 - STRUCTUREEL OPZEGGEN OPVANG

(aanvulling op artikel 7 van de Algemene Voorwaarden MO-groep 2005)

Definitieve opzegging van reguliere opvang of flexibele opvang op contractbasis kan uitsluitend schriftelijk en via het kantoor, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand en kan op elke dag van de maand ingaan.

ARTIKEL 6 - INCIDENTEEL AFMELDEN OPVANG

(aanvulling op artikel 11 van de Algemene Voorwaarden MO-groep 2005)

Incidenteel afmelden van de opvang

Opvang kan incidenteel op de locatie worden afgezegd. Afmelden van kinderen dient altijd zo tijdig mogelijk te geschieden.

1. Afmelden van kinderen dient uiterlijk vóór 9.30 uur te geschieden op studie-, vrije-, vakantie- of kortere schooldagen. Bij tijdige afmelding mag u de betreffende dag op een spaarkaart laten bijschrijven.
2. Afmelden van kinderen dient uiterlijk vóór 12.00 uur te geschieden op reguliere schooldagen. Bij tijdige afmelding mag u de betreffende dag op een spaarkaart laten bijschrijven.
3. Bij het Altijd-Welkom-pakket is afmelden ook verplicht (indien op de locatie van Kidsintown van toepassing).
4. Bij tijdige afmelding van een ingezette extra dag -uit uw 40 weken+ pakket, een los aangevraagde extra dag of een ingezette spaardag- mag u de betreffende dag op een spaarkaart laten bijschrijven.
5. De opvang voor schooltijd (VSO) dient minimaal 1 dag van te voren vóór 17.00 uur afgezegd te worden.

De verantwoordelijkheid van tijdig afmelden ligt bij de ouder/verzorger. Indien u uw kind -zonder kennisgeving- te laat brengt, mogen wij uw kind de opvang weigeren.

Betaling na afmelden

- Bij reguliere opvang loopt de betaling door.
- Na toezegging van een extra aangevraagde dag of extra aangevraagde dag van het 40 weken+ pakket, wordt deze standaard in rekening gebracht. Indien u uiteindelijk geen gebruik maakt van de toegezegde aanvraag, dan kunt u de extra dag op de spaarkaart laten bijschrijven. Indien het opvang vóór schooltijd betreft is dit niet mogelijk. Restitutie van de extra aanvraag is dan niet mogelijk.

ARTIKEL 7 - DAGEN SPAREN

1. Sparen is uitsluitend mogelijk bij het reguliere aanbod van 3 opvanguren of meer per aanbod, tenzij anders vermeld.

2. Bij vier gespaarde dagen, middels de spaarkaart, mag één dag opvang kosteloos worden aangevraagd.
3. Spaarkaarten blijven op de locatie en worden in overleg met de pedagogisch medewerkers ingevuld.
4. De verantwoordelijkheid van het noteren op de spaarkaart ligt bij de ouders zelf. Ouders dienen te allen tijde zelf aan de pedagogisch medewerker aan te geven als men een dag wil sparen.
5. Feestdagen zijn geen werkdagen, maar kunnen wel op de spaarkaart aangetekend worden.
6. De niet gebruikte dagen of feestdagen moeten tijdig, binnen vijf werkdagen, geregistreerd worden op een spaarkaart.
7. De extra op te nemen en kosteloze gespaarde dag wordt in overleg met de pedagogisch medewerker overeengekomen.
8. De spaarkaart geldt per gezin (en niet per kind).
9. Gespaarde dagen worden nooit uitbetaald.
10. Na beëindiging van de opvang is de spaarkaart nog twee maanden -direct aansluitend aan de einddatum- geldig.
11. Incidentele extra opvang d.m.v. een spaarkaart kan alleen wanneer de groepsgrootte dit toelaat. Er is geen plaatsingsgarantie.
12. De mogelijkheid van sparen van dagen is geen recht, maar een extra unieke service van Kidsintown. De organisatie behoudt zich te allen tijde het recht per direct te stoppen met het uitgeven van spaarkaarten en de mogelijkheid van het inzetten van gespaarde dagen.
13. Niet ingezette (extra) dagen van het 40 weken+ pakket vervallen na afloop van het kalenderjaar, maar kunnen wel gespaard worden op de spaarkaart.
14. Bij het Altijd-Welkom-pakket (indien dit bij de betreffende opvang wordt geboden) is sparen niet mogelijk.

ARTIKEL 8 - BETALINGSPERIODE

(aanvulling op artikel 13 van de Algemene Voorwaarden MO-groep 2005)

1. Voor de afname van alle producten geldt dat de organisatie maandelijks factureert.
2. Betaling van de factuur dient te geschieden middels een automatische machtiging die de ouder/verzorger aan de organisatie verstrekt. De automatische afschrijving geschiedt door de organisatie omstreeks de 24e van de maand.
3. Wordt de automatische incasso gestorneerd dan zal de organisatie de ouder/verzorger middels een verzoek tot betaling verzoeken het verschuldigde bedrag alsnog binnen 14 dagen aan de organisatie te voldoen.
4. Blijft betaling dan nog uit dan is de ouder/verzorger in verzuim. De organisatie zal door middel van een aangetekend verzoek een aanmaning versturen waarin ouder/verzorger verzocht wordt binnen 14 dagen te betalen.
5. Indien betaling alsnog uitblijft heeft de organisatie het recht haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst op te schorten inhoudende dat het kind onmiddellijk bij Kidsintown geweigerd wordt totdat betaling van de verschuldigde bedragen alsnog heeft plaatsgevonden.
6. De datum van ingang van de weigering, als vermeld onder artikel 8.5, zal aan de ouder/verzorger gemeld worden.
7. Indien de ouder/verzorger in verzuim is m.b.t. de (tijdige) nakoming van zijn betalingsverplichtingen dan komen alle kosten die de organisatie ter verkrijging van voldoening in en/of buiten rechte moet maken voor rekening van de ouder/verzorger. Deze kosten worden bij ouder/verzorger in rekening gebracht.
8. Indien ouder/verzorger tweemaal eerder een incasso heeft laten storeren of de betaling van een factuur achterblijft, behoudt de organisatie bij een derde keer het recht voor om de ouder per direct tot contante betaling aan te manen. Mocht deze betaling uitblijven dan zijn punt 5, 6 en 7 per direct van toepassing.

Intermediair/door ouders gemachtigde betalende partij:

9. De organisatie zal de factuur rechtstreeks aan de persoon, niet zijnde de ouder/verzorger, zenden. Betaling van de factuur dient te geschieden middels overboeking door de betalende partij. De procedure als omschreven in artikel 8.1 en 8.2 is van toepassing, met dien verstande dat in plaats van ouder/verzorger, gelezen dient te worden "persoon".
10. Indien betaling door de natuurlijke c.q. rechtspersoon, niet zijnde de ouder/verzorger, binnen de gestelde termijnen van artikel 8.1 en 8.2 uitblijft, zal de ouder/verzorger als contractpartij tot betaling van de openstaande factu(u)ren worden aangemaand en zal hem worden verzocht het alsdan verschuldigde bedrag alsnog binnen 14 dagen aan de organisatie te voldoen. Blijft betaling dan nog uit, dan is de ouder/verzorger in verzuim en zal een aanmaning worden verstuurd. De artikelen 8.4 tot en met 8.8 zijn van toepassing.

ARTIKEL 9 - FACTURERING STRIPPENKAARTEN

(aanvulling op artikel 13 van de Algemene Voorwaarden MO-groep 2005)

1. De strippenkaarten worden door de organisatie per gezin verstrekt en worden op de locatie door de pedagogisch medewerker afgegeven aan de ouder/verzorger. Er dient door de ouder/verzorger een ontvangstverklaring getekend te worden.
2. De organisatie verzendt na ondertekening van de ontvangstverklaring door de ouder/verzorger een factuur. Betaling van de factuur dient te geschieden middels een automatische machtiging die de ouder/verzorger aan de organisatie verstrekt. De automatische afschrijving geschiedt door de organisatie tussen de 25e en 30e van de maand.
3. Indien betaling van de factuur binnen de gestelde termijn als vermeld onder artikel 8.2 uitblijft dan zal de organisatie de ouder/verzorger middels een schriftelijke aanmaning verzoeken het alsdan verschuldigde bedrag alsnog binnen 14 dagen aan de organisatie te voldoen. Blijft betaling dan nog uit dan is de ouder/verzorger in verzuim. De artikelen 8.4 tot en met 8.8 zijn alsdan van toepassing.

4. Indien er sprake is van een intermediair dan wel een andere door de ouder/verzorger tot betaling gemachtigde partij geldt hetgeen is gesteld in de artikelen 8.9 en 8.10.
5. Strippenkaarten zijn in principe één kalenderjaar geldig. Ongebruikte strippen aan het eind van een kalenderjaar kunnen nog tot uiterlijk 1 april van het daaropvolgende jaar worden gebruikt. Daarna vervalt de geldigheid. Er vindt geen restitutie plaats van niet gebruikte strippen.

ARTIKEL 10 - GEDRAG

(aanvulling op artikel 8 van de Algemene Voorwaarden MO-groep 2005)

1. Wangedrag, vandalisme, discriminatie, beledigingen, intimidatie en bedreigingen van welke aard dan ook, worden niet getolereerd binnen de groepen.
2. In dergelijke situaties behoudt de organisatie -indien na herhaaldelijke waarschuwing geen verbetering zichtbaar is- het recht om het kind te weigeren.
3. Indien na herhaaldelijke gesprekken met ouders/verzorgers geen verbetering optreedt, behoudt de organisatie het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

ARTIKEL 11 - TE LAAT OPHALEN

(aanvulling op artikel 11 van de Algemene Voorwaarden MO-groep 2005)

1. Mocht men door omstandigheden niet tijdig (vóór de overeengekomen eindtijd) het kind op kunnen halen, dan is men verplicht dit zo spoedig mogelijk aan de pedagogisch medewerker te laten weten. U bent echter verplicht om ervoor te zorgen, dat uw kind bij onvoorziene omstandigheden door een ander kan worden opgehaald.
2. De meerkosten worden in rekening gebracht tegen het – voor dat kalenderjaar geldende – uurtarief.
3. Indien na herhaaldelijke gesprekken met ouders/verzorgers geen verbetering optreedt t.a.v. het houden aan de afgesproken eindtijden en daarmee de opvangorganisatie onder druk komt te staan, behoudt de organisatie het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

ARTIKEL 12 - MEEGEBRACHT SPEELGOED EN KLEDING E.D.

(aanvulling op artikel 14 van de Algemene Voorwaarden MO-groep 2005)

De organisatie draagt geen verantwoordelijkheid over meegebracht speelgoed, kleding en andere zaken. Schade aan kleding veroorzaakt door een verwijtbare tekortkoming van de organisatie kan schriftelijk gemeld worden met toevoeging van bonnetjes e.d. Deze worden doorgezonden aan de verzekeringsmaatschappij en van het resultaat worden de ouders/verzorgers op de hoogte gebracht.

ARTIKEL 13 - BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEID

(aanvulling op artikel 14 van de Algemene Voorwaarden MO-groep 2005)

1. De organisatie is voor geen enkele schade aansprakelijk tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
2. Alsdan is de aansprakelijkheid van de organisatie beperkt tot het bedrag waarop de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de organisatie in het betreffende geval aanspraak op geeft, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico.
3. Aansprakelijkheid voor gevolgschade is echter uitgesloten, tenzij de verzekeraar van de organisatie deze schade erkent en dekt.

ARTIKEL 14 - WIJZIGING AFSPRAKEN EN VOORWAARDEN

(aanvulling op artikel 19 van de Algemene Voorwaarden MO-groep 2005)

De organisatie is bevoegd om de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang - Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2005 en Aanvullende Voorwaarden en Werkwijze Kidsintown 2014 te wijzigen. De contractanten van de organisatie worden hiervan schriftelijk in kennis gesteld met vermelding van de datum, waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden.

WERKWIJZE KIDSINTOWN 2015

ALGEMENE INFORMATIE

VRAGEN, WENSEN OF OPMERKINGEN

Heeft u vragen, wensen of opmerkingen? Deze kunt u bespreken met:

1. de pedagogisch medewerker op de opvanglocatie
 - vóór start van de opvang, bij het kennismakingsgesprek
 - bij het ophalen van uw kind(eren)
 - tijdens het jaarlijkse 10-minutengesprek
2. de leidinggevende van de pedagogisch medewerkers
3. de afdeling planning & plaatsing
4. de financiële administratie
5. de oudercommissie

U kunt op de volgende manieren met planning & plaatsing contact opnemen:

- telefonisch via 0412 - 40 50 30.
- per e-mail of via onze website (www.kidsintown.nl)
- persoonlijke afspraak op de locatie (na telefonische afspraak)
- per brief (Rossinistraat 9, 5344 AK Oss)
- via de oudercommissie.

KWALITEIT

Kidsintown biedt opvang volgens de Wet Kinderopvang. Als kwaliteitseis is in deze wet opgenomen dat instellingen geregistreerd moeten zijn bij de gemeente in een openbaar register. De gemeente geeft de GGD jaarlijks opdracht te controleren op kwaliteit. Het rapport van de GGD is openbaar en ligt ter inzage op de locaties. Wij doen er alles aan om de opvang naar tevredenheid van u en uw kind te bieden. Van u als ouder/verzorger verwachten wij dat u al het mogelijke doet voor een prettig contact en dat u de gemaakte afspraken nakomt.

Afspraken voor een kwalitatief verantwoorde opvang zijn:

- Alle ouders/verzorgers hebben de mogelijkheid een introductiebijeenkomst bij te wonen. Tijdens deze bijeenkomst informeren wij u over de organisatie, het pedagogisch beleid, het aanbod en de tarieven.
- U en uw kind vullen jaarlijks, samen met de pedagogisch medewerker, de overeenkomst 'Afspraken ouder, kind en pedagogisch medewerker' in.
- U bezoekt minimaal eenmaal in de week de locatie. Op die manier kunnen we regelmatig de afspraken bespreken en eventueel aanpassen. Bent u niet in de gelegenheid? Neem dan telefonisch contact met ons op.
- Kidsintown werkt volgens een pedagogisch beleidsplan. Hierin staan de groeps grootte, de groepsleiding, de leeftijden van de kinderen en de pedagogische uitgangspunten beschreven. Ook risico-inventarisatie met betrekking tot de veiligheid & gezondheid en een bijbehorend plan van aanpak is onderdeel van de werkwijze. Hierin geven wij aan welke maatregelen genomen worden om aanwezige risico's tot een minimum te beperken. Deze documenten kunt u inzien op de locaties.
- Ouders/verzorgers zijn verplicht om wijzigingen in het schoolrooster bij de pedagogisch medewerker te melden.

OUDERCOMMISSIE

De Wet Kinderopvang schrijft voor dat elke vestiging een oudercommissie heeft. Kidsintown wil de ontwikkeling van een oudercommissie stimuleren, maar de verantwoordelijkheid voor de realisatie is geheel in handen van ouders/verzorgers. Kidsintown vindt overleg tussen ouders en organisatie van groot belang. Daarom stelt de organisatie de reacties van ouders zeer op prijs, het komt de kwaliteit binnen de organisatie ten goede. Een oudercommissie is daarbij een uitstekende vorm om met elkaar in overleg te treden. In de wet is opgenomen dat de organisatie een reglement voor de oudercommissies vaststelt. Elk oudercommissielid ontvangt een kopie van dit reglement. De oudercommissie mag de organisatie niet belemmeren in het ondernemerschap. De ondernemer moet kunnen ondernemen.

AANVULLENDE VERZEKERING KINDEREN

Wij hebben, naast de AVB-polis (Aansprakelijkheidsverzekering Voor Bedrijven), een aanvullende beroepsmatige verzekering

afgesloten voor de kinderen die wij opvangen.

Verzekering	Verzekerd bedrag
Aansprakelijkheid	€ 1.250.000,- maximaal totaal per ongeval voor alle verzekerden samen
Overlijden	€ 10.000,- maximaal bij overlijden
Blijvende invaliditeit	€ 25.000,- maximaal bij blijvende invaliditeit

De dekking geldt tijdens de daadwerkelijke opvang van de kinderen: zowel op als buiten de locaties en gedurende de reis van en naar de locaties van de buitenschoolse opvang. Ook zijn uw kinderen verzekerd tijdens deelname aan de buitenschoolse opvang en bij georganiseerde activiteiten.

KLACHTENPROCEDURE

Wij vinden het belangrijk dat u uw wensen, vragen, opmerkingen en klachten kenbaar maakt. Reacties dragen bij aan de optimalisatie van onze organisatie. U kunt dus altijd, individueel of als groep, gevraagd of ongevraagd, uw wensen of opmerkingen aan ons doorgeven. Indien nodig ontvangt u een schriftelijke reactie.

Interne klachtenprocedure

Het is mogelijk dat u als ouder niet tevreden bent met onze (schriftelijke) reactie of een handelswijze. In dat geval willen wij zo goed mogelijk begrijpen waar de onvrede vandaan komt en hoe wij u daarin tegemoet kunnen komen. Is de klacht naar uw oordeel niet naar tevredenheid afgehandeld? U kunt de klacht schriftelijk indienen op het centrale kantoor via een intern klachtenformulier.

Externe klachtenprocedure

Klachten kunnen ook doorgestuurd worden naar de externe klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke instelling. Kidsintown is aangesloten bij Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK), 0900 - 040 00 34, www.klachtkinderopvang.nl.

DE OPVANG

VRIJHEID EN ZELFSTANDIGHEID

Oudere kinderen hebben meer behoefte aan vrijheid en zelfstandigheid dan jongere kinderen. Wij gaan ervan uit dat oudere kinderen begeleid moeten worden om geleidelijk aan meer eigen verantwoordelijkheid te krijgen. Op die manier ontwikkelen zij meer oog voor onveilige situaties. Het beperken van de vrijheid en zelfstandigheid heeft negatieve effecten op de ontwikkeling en op het plezier tijdens de opvang. U als ouder bepaalt de mate van vrijheid en dit wordt schriftelijk vastgelegd.

INSPRAAK VAN HET KIND

Kinderparticipatie staat bij Kidsintown hoog in het vaandel. We willen de kinderen optimale ontwikkelingskansen bieden. We vragen kinderen wat ze belangrijk en leuk vinden. We laten ze meedoen en meedenken. Op die manier wordt de opvanglocatie echt hun eigen plek. De inspraak vindt op sociocratische wijze plaats. Dat wil zeggen dat medezeggenschap plaats vindt op basis van de kernwaarden: gelijkwaardigheid, verbondenheid en zelf organiserend. Kinderen vanaf acht jaar mogen deelnemen aan de kinderraad.

KINDEREN NAAR DE BUITENSCHOOLSE OPVANG BRENGEN

In de vakantie verwachten we de kinderen vóór 9.30 uur op de opvanglocatie. Op dit tijdstip starten we met het activiteitenprogramma. Het kan voorkomen dat de activiteit buiten de locatie plaatsvindt. In dat geval is er vanaf 9.30 uur niemand meer op de locatie aanwezig is.

OPHALEN VAN DE BUITENSCHOOLSE OPVANG

Op gewone schooldagen kunt u uw kinderen van 17.00 tot 18.30 uur ophalen. Tot 17.00 uur willen we voor de kinderen de tijd creëren om deel te nemen aan activiteiten. Kinderen hebben deze tijd nodig om een band op te bouwen met de andere kinderen, medewerkers en de locatie. In verband met overdracht vragen wij u de kinderen uiterlijk vijf minuten

voor sluitingstijd op te halen. Op vakantiedagen kunnen de kinderen worden opgehaald van 16.30 tot 18.30 uur. Tijdens de activiteiten zijn de kinderen niet altijd op de locatie aanwezig.

Vriendjes en vriendinnetjes

Vriendjes/vriendinnetjes van kinderen zijn van harte welkom, op voorwaarde dat:

- de samenstelling van de groep op de betreffende dag dit toestaat.
- de ouders/verzorgers van het deelnemende kind geen bezwaar hebben tegen de vriendschap (dit wordt vooraf schriftelijk vastgelegd).
- dit vriendje/vriendinnetje zich niet storend gedraagt ten opzichte van de andere kinderen.
- dit vriendje/vriendinnetje uiterlijk om 17.00 uur of ten minste voor vertrek van het deelnemende kind wordt opgehaald.
- de verantwoordelijkheid van de pedagogisch medewerker voor dit vriendje/vriendinnetje zeer beperkt blijft tot het niveau van een tijdelijke 'gast' (ouders moeten deze beperkte verantwoordelijkheid accepteren).
- dit vriendje/vriendinnetje altijd per direct naar huis moet kunnen gaan.
- de pedagogisch medewerker moet t.a.t. de mogelijkheid hebben om het spelen met vriendjes/vriendinnetjes niet toe te staan, bijvoorbeeld indien zij het voor dat moment niet wenselijk achten.

ZIEKE KINDEREN BIJ DE OPVANG

Als kinderen ziek uit school komen, wordt ter plekke bekeken of het noodzakelijk is dat u het kind direct moet ophalen, of dat het voldoende is dat het kind bij de bso op de bank tot rust kan komen.

ZIEKTEN EN PLAGEN

Bij hoofdluis bent u verplicht uw kind te behandelen volgens de adviezen van de GGD. Kinderen die hoofdluis hebben worden wel op de locatie toegelaten, omdat de besmetting meestal al heeft plaatsgevonden. Wanneer bij herhaling blijkt dat de behandeling niet aanslaat, nemen wij contact op met de GGD om advies in te winnen over andere mogelijkheden. Mogelijk neemt de verpleegkundige van de GGD contact op met de ouder/verzorger om te onderzoeken hoe het probleem het beste aangepakt kan worden. Kinderen met individuele infectieziekten worden in principe niet bij ons geweerd. Er zijn twee uitzonderingen: diarree (indien bloederig) en open tbc. Bij een epidemie kan ons, vanuit de GGD, geadviseerd worden om alle zieke kinderen met die bepaalde infectieziekte te weren totdat zij adequaat behandeld zijn. Indien uw kind een risicokind is, dat eerder dan andere kinderen kans loopt op besmetting, is het verstandig dit aan de pedagogisch medewerker te melden. Wij proberen hiermee rekening te houden door een heersende kinkhoest of RSV aan u te melden. Ook indien u zwanger bent, is het handig dit ons te laten weten. Wij informeren u dan wanneer er exantheem of waterpokken (van belang vanaf 34 weken zwangerschap) heerst. Bij medicijngebruik van het kind dienen de ouders/verzorgers zorg te dragen voor duidelijke instructies voor de pedagogisch medewerkers omtrent gebruik en bijverschijnselen. Ook als het kind de medicijnen zelf kan innemen. Bij overige ziekten hanteren wij de GGD-wijzer 'Gezondheid en veiligheid bij 0-12 jarige kinderen'.

ONGEVALLLEN

Bij kleine ongevallen gaan wij met uw kind naar de huisarts. U wordt hiervan altijd op de hoogte gesteld. In geval van grotere ongevallen bellen wij eerst 112, daarna de ouders en kantoor. Er vindt een voortgangsbewaking plaats en een evaluatie.

MOBIELTJES EN INTERNET

Mobiele telefonie is in de groep niet toegestaan. Kinderen bergen hun mobiele telefoons bij binnenkomst op. In overleg met de locatie kan door de ouders worden aangegeven of en in welke mate de kinderen op internet mogen. Onze regels hieromtrent zijn vastgelegd in een protocol multimedia en internetgebruik voor medewerkers en kinderen.

EXTREME WEERSOMSTANDIGHEDEN

Bij extreme (weers)omstandigheden handelen wij volgens intern protocol.

PLANNING & PLAATSING

DEFINITIEVE TOEWIJZING

Definitieve toewijzing van de opvang is op volgorde van inschrijving, waarbij wij een voorrangbeleid hanteren:

1. interne verhuizing van kinderen naar een andere locatie
2. broertjes/zusjes (ouders zijn verplicht zelf hun volgende kind(eren) aan te melden)
3. uitbreiding dagen reeds deelnemende kinderen
4. reeds eerder deelgenomen ouders/kinderen
5. doelgroep ouders
6. nieuwe aanvragen

Het voorrangbeleid geeft geen garantie op plaatsing.

BIJZONDERE SITUATIES

Een opvangplek mag aan een ander kind van hetzelfde gezin geboden worden, op voorwaarde dat alle informatie van dit kind bij de organisatie bekend is.

Voor kinderen die gebruik maken van peuteropvang geldt een plaatsingsgarantie voor de buitenschoolse opvang, indien de ouder/verzorger het kind hiervoor heeft aangemeld.

PLAATSINGSGARANTIES

Plaatsingsgaranties gaan in na ontvangst van een getekende (en tijdig retour ontvangen) 'Offerte / overeenkomst' of 'wijzigingsovereenkomst'.

Extra opvang kan niet ruim van te voren gegarandeerd worden. Wij streven ernaar om uiterlijk één week voor de aangevraagde dag u te laten weten of opvang mogelijk is.

AANNAMEBELEID

1. U schrijft uw kinderen in via onze website. Wanneer uw kind niet direct te plaatsen is, wordt hij/zij op een inschrijfflijst genoteerd. U ontvangt een bevestiging van inschrijving. Bij inschrijving wordt rekening gehouden met het voorrangbeleid. Beschikt u niet over internet? Dan kunt u op het centrale kantoor van Kidsintown digitaal worden ingeschreven. U ontvangt een printversie van de Algemene voorwaarden voor dagopvang en buitenschoolse opvang van de MO-groep 2005 en Aanvullende voorwaarden Kidsintown 2014.
2. Wij streven er naar om u, uiterlijk twee maanden voorafgaand aan de gewenste opvangdatum, te informeren of uw kind een plaats heeft.
3. Nieuwe ouders/verzorgers ontvangen voorafgaand aan de opvang een 'offerte/overeenkomst'.
4. Plaatsing is definitief, zodra deze 'offerte/overeenkomst' getekend retour is.
5. Na ondertekening van de overeenkomsten worden ouders en kinderen uitgenodigd voor een kennismaking op de locatie. Tijdens deze kennismaking worden afspraken vastgelegd in de overeenkomst 'Afspraken ouder, kind en pedagogisch medewerker'.

EXTRA DAGEN RESERVEREN

Incidentele extra opvang kunt u via de website aanvragen. Wanneer de groepsgrootte het toestaat wordt de extra opvang toegezegd. Afrekening van deze opvang gebeurt door automatische incasso, strippenkaart, spaarkaart of extra dag uit het '40 weken +' pakket. De strippenkaart dient vooraf afgetekend te worden. Structurele extra opvang vraagt u ook aan via de website of persoonlijk op ons centrale kantoor.

Indien u gebruik maakt van het 'altijd welkom' pakket wordt uw aanvraag altijd toegezegd. Bij dit pakket heeft u altijd plaatsingsgarantie, maar niet altijd locatiegarantie.

DAGEN RUILEN

U mag gedurende het hele jaar de vast overeengekomen dagen ruilen met andere dagen. Het inzetten van een geruilde opvangdag dient te geschieden binnen dezelfde week of uiterlijk een week eerder of later dan de week waarin de opvangdag oorspronkelijk plaats zou vinden. Ruilen kan uitsluitend na overleg met én met toestemming van de pedagogisch medewerker. Feestdagen tellen niet als werkdagen en komen daarom niet voor ruilen in aanmerking.

ZOMERVAKANTIE

Tijdens de zomervakantie is een deel van onze locaties geopend. De locaties die open zijn, hebben allemaal hun eigen thema, met een uitgebreid activiteitenprogramma. Alle kinderen mogen samen met u kiezen voor één of meerdere thema's, waaraan ze tijdens de zomervakantie willen deelnemen. Per week is per kind één thema mogelijk. Inschrijven voor de zomervakantie is uitsluitend mogelijk via de website www.buitenschoolsenet.nl.

TARIEVEN

De betaling is gebaseerd op het maandtarief per aanbod.

Het gemiddeld uurtarief wordt berekend door het maandtarief te delen door het gemiddeld aantal opvanguren per aanbod per maand.

Het gemiddelde aantal opvanguren per maand en het bijbehorende uurtarief kunnen op de site van de belastingdienst (www.belastingdienst.nl) worden ingevoerd. Als u ook het salaris invoert ziet u welke tegemoetkoming u mag verwachten. Bij het berekenen van de tarieven gaan wij uit van de kortste schooldag per locatie.

BELASTINGDIENST

Wet Kinderopvang

De Wet Kinderopvang kent drie partijen als het gaat om de financiering van de opvang: de ouders, de werkgever en de overheid (via de belastingdienst). In de Wet Kinderopvang staat u als ouder/verzorger centraal. De verantwoordelijkheid van aanvraag, betaling opvang en afrekening bij de belastingdienst is uw verantwoordelijkheid. Vanuit de overheid krijgt u een tegemoetkoming in de kosten voor de kinderopvang (kinderopvangtoeslag). Deze tegemoetkoming is altijd inkomensafhankelijk en gekoppeld aan een maximum.

Kinderopvangtoeslag

Om bij de belastingdienst een beroep te kunnen doen op een bijdrage in de opvangkosten, heeft u een 'voorlopige jaaropgave' nodig waarin een aantal zaken gespecificeerd staat beschreven: de soort opvang, het aantal opvanguren per maand, het gemiddelde uurtarief per opvangsoort voor het kalenderjaar, naam van de geregistreerde locatie, adres en woonplaats van de locatie. Elk kalenderjaar ontvangt u een nieuwe 'voorlopige jaaropgave', zodat u eventuele wijzigingen aan de belastingdienst kunt doorgeven.

U bent verplicht om de facturen van een kalenderjaar te bewaren voor de eindafrekening van de kinderopvangtoeslag. Na afloop van een kalenderjaar verstrekt Kidsintown éénmalig een jaaropgave. (Kopie)facturen verstrekken wij niet.

BTW-plicht

Kinderopvang is vrijgesteld van BTW. U hoeft dus geen BTW te betalen over de opvang.

VERVOERSKOSTEN

Vervoerskosten tijdens de opvang worden meestal niet in rekening gebracht. Over eventuele vervoerskosten van school naar opvang - die wel voor rekening van ouders zijn - informeren wij u vooraf. Voor taxivervoer van school naar de locatie brengen wij voor kinderen vanaf 11 jaar en ouder wel vervoerskosten in rekening.