

**Algemene voorwaarden voor Kinderopvang,
Dagopvang en
Buitenschoolse opvang**
versie 2025

ARTIKEL 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Aanvangsdatum:** De in de Overeenkomst overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
- Buitenschoolse opvang:** Kinderopvang verzorgd door een Kindercentrum voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.
- Dagopvang:** Kinderopvang verzorgd door een Kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
- Geschillencommissie:** De Geschillencommissie Kinderopvang.
- Ingangsdatum:** De datum waarop de Overeenkomst is aangegaan.
- Kindercentrum:** Een voorziening waar Kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).
- Kinderopvang:** Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.
- Ondernemer:** Natuurlijke of rechtspersoon die een Kindercentrum exploiteert.
- Ouder:** De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder of verzorger van het kind op wie de Kinderopvang betrekking heeft.
- Oudercommissie:** Advies- en overlegorgaan ingesteld door de Ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het Kindercentrum worden opgevangen.
- Overeenkomst:** De overeenkomst van de Kinderopvang tussen de Ouder en de Ondernemer.
- Partijen:** De Ondernemer en de Ouder.
- Schriftelijk:** Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen de Ondernemer en de Ouder.

ARTIKEL 3 – Annulering en herroeping

1. In ieder geval heeft de Ouder het recht de Overeenkomst te annuleren onder de volgende voorwaarden:
 - a. De Ouder mag de Overeenkomst annuleren vanaf de Ingangsdatum tot de Aanvangsdatum.
 - b. In het geval dat de Ouder annuleert minder dan een maand voor de Aanvangsdatum, kan de Ondernemer annuleringskosten in rekening brengen tot maximaal het bedrag dat de Ouder verschuldigd is voor een maand Kinderopvang.
 - c. In het geval dat de Ouder annuleert meer dan een maand voor de Aanvangsdatum, kan de Ouder een vergoeding verschuldigd zijn aan de Ondernemer voor kosten die de Ondernemer al daadwerkelijk heeft gemaakt voor de uitvoering van de Overeenkomst.
2. In het geval dat de Overeenkomst op afstand tot stand is gekomen (bijvoorbeeld via internet of post) heeft de Ouder het recht op herroeping onder de volgende voorwaarden:
 - a. De Ouder mag de Overeenkomst kosteloos ontbinden, zonder opgave van redenen binnen veertien dagen na de dag dat de Overeenkomst is gesloten. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.
 - b. Als de ontbinding vóór de Aanvangsdatum geschiedt, ontvangt de Ouder de betaalde kosten volledig terug. Als de ontbinding na de Aanvangsdatum geschiedt en reeds Kinderopvang is genoten, ontvangt de Ouder de betaalde kosten terug, verminderd met de kosten in verband met en evenredig aan de reeds genoten Kinderopvang.
 - c. De Ouder kan het herroepingsrecht uitoefenen door ondubbelzinnig aan de Ondernemer te verklaren de Overeenkomst te willen ontbinden. De Ouder kan hiervoor ook het in bijlage 2 opgenomen modelformulier gebruiken, maar dit is niet verplicht.

ARTIKEL 4 – Plaatsingsgesprek

1. De Ondernemer nodigt de Ouder tijdig voor de Aanvangsdatum uit voor een plaatsingsgesprek.
2. In dit plaatsingsgesprek komt het volgende aan de orde:
 - a. De voor de Kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de Ouder en zijn kind; waaronder de benodigde burgerservicenummer(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 redelijkerwijs 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;
 - i. In geval van Buitenschoolse opvang: 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 5 – Duur en verlenging van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de volgende termijn op basis van het overeengekomen type Kinderopvang:
 - a. voor Dagopvang tot de dag dat het kind de leeftijd van vier jaar bereikt;
 - b. voor Buitenschoolse opvang tot de dag waarop het kind de leeftijd van twaalf jaar bereikt.
2. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere of langere duur overeenkomen.
3. Na het verstrijken van de termijn van een Overeenkomst, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Een verlenging van de Overeenkomst wordt Schriftelijk overeengekomen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.

ARTIKEL 6 – Einde van de overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de Overeenkomst opgenomen termijn.
2. Daarnaast eindigt de Overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van Partijen.
3. Partijen beogen dat de Overeenkomst opzegbaar is:
 - a. De Ouder is steeds bevoegd de Overeenkomst op te zeggen.
 - b. De Ondernemer is slechts bevoegd de Overeenkomst op te zeggen op grond van een gegronde reden. Als gegronde redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - i. De situatie dat de Ouder in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting voor twee (of meer) maanden Kinderopvang;
 - ii. Situaties als genoemd in artikel 10 lid 2 sub a en b(ii) die twee maanden (of langer) voortduren;
 - iii. De situatie genoemd in artikel 10 lid 2 sub b(i);
 - iv. De situatie waarbij de (vertrouwens)relatie tussen Ondernemer en Ouder verstoord is waardoor voortzetting van de Overeenkomst in ongewijzigde vorm niet van de Ondernemer geleverd kan worden;
 - v. De omstandigheid dat de Ondernemer vanwege een onvoorziene

- omstandigheid of een niet aan hem toerekenbare oorzaak niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
- vi. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit (van een locatie waar het kind is geplaatst) in gevaar brengt.
4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere Partij gerichte Schriftelijke verklaring. De Ondernemer motiveert de opzegging. De Ouder hoeft de opzegging niet te motiveren.
 5. De Ondernemer en de Ouder kunnen opzeggen met inachtneming van de volgende termijn:
 - a. De Ouder kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. In het geval van artikel 11 lid 8 geldt geen opzegtermijn voor de Ouder;
 - b. De Ondernemer kan opzeggen met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt;
 - c. De Ondernemer kan met onmiddellijke ingang opzeggen in een geval als bedoeld in artikel 6 lid 3 onder b. onder i;
 - d. De Ouder kan met onmiddellijke ingang opzeggen in het geval dat de Ondernemer opzegt.
 6. 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.
 7. Tijdens de opzegtermijn is de Ondernemer verplicht Kinderopvang te leveren en is de Ouder verplicht de vergoeding voor de Kinderopvang (de prijs) te betalen.
 8. In geval van overlijden van het kind, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang.

ARTIKEL 7 – 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 plaatsgevonden.
 - 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 8 – Verplichtingen van de Ondernemer

1. De Ondernemer is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de daarin en in deze Algemene Voorwaarden overeengekomen voorwaarden.

2. De Ondernemer staat ervoor in dat:
 - a. De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
 - i. overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
 - ii. verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
 - b. Een 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 8 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal deel uit van deze Algemene Voorwaarden.
 - c. Hij voldoet aan wet- en regelgeving.
3. De Ondernemer houdt rekening met de individuele wensen van de Ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

ARTIKEL 9 – 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 gedrag dat een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen en/of de dienstverlening van de Ondernemer aan (de kinderen van) andere Ouders belemmert of onevenredig verzwaart. De Ouder draagt er zorg voor 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 in de Overeenkomst gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

ARTIKEL 10 – Toegankelijkheid

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind.
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 een extra verzorgingsbehoefte heeft die:
 - i. de Ondernemer wettelijk niet mag verlenen; of
 - ii. de in de Overeenkomst overeengekomen individuele gezondheidszorg

- overschrijdt (zie artikel 8 lid 1); of
- iii. die de Ondernemer feitelijk niet in staat is naar behoren te verlenen.
 - b. Het kind en/of de Ouder (i) een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen en/of (ii) de dienstverlening van de Ondernemer aan (de kinderen van) andere Ouders belemmert of onevenredig verzwart. Voordat de Ondernemer op deze grond de toegang weigert, waarschuwt de Ondernemer de Ouder, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet kan worden verlangd vanwege de ernst of de spoed;
 - c. De (vertrouwens)relatie tussen Ondernemer en Ouder verstoord is waardoor voortzetting van de Overeenkomst in ongewijzigde vorm niet van de Ondernemer gevergd kan worden.
3. In geval 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 een op artikel 10 lid 2 gebaseerde beslissing 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 Overeenkomst niet opzeggen.

ARTIKEL 11 - De prijs en de wijziging van de prijs

1. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang vanaf de Aanvangsdatum moet betalen wordt in de Overeenkomst opgenomen.
2. Wijziging van de overeengekomen prijs vindt plaats met inachtneming van het bepaalde in artikel 11 lid 3 tot en met 8.
3. De Ondernemer mag de overeengekomen prijs eenmaal per kalenderjaar wijzigen (waaronder verhogen) en, in geval van een verhoging van de overeengekomen prijs, voor de eerste keer niet eerder dan na het verstrijken van minimaal drie maanden na de Ingangsdatum.
4. Redenen voor de prijswijziging zijn onder meer wijzigingen in kosten en overige factoren aangaande de bedrijfsvoering van de Ondernemer, zoals nader genoemd in bijlage 3.
5. De Ondernemer deelt de prijswijziging Schriftelijk aan de Ouder mee voordat de gewijzigde prijs ingaat. De Ondernemer deelt daarbij mee per welke datum de gewijzigde prijs ingaat. De ingangsdatum voor de gewijzigde prijs ligt tenminste 40 dagen na de dag waarop de prijswijziging aan de Ouder is aangekondigd.
6. Voordat de Ondernemer tot (aankondiging aan de Ouder van) wijziging van de overeengekomen prijs overgaat, (i) stelt hij een adviesaanvraag op met daarin het voorgenomen prijswijzigingsbesluit voorzien van een onderbouwende toelichting, en (ii) stelt hij de Oudercommissie (of de gecombineerde Oudercommissie), conform artikel 1.60 Wet kinderopvang, in staat advies uit te brengen over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit. Bij deze adviesaanvraag en naar aanleiding van eventuele

aanvullende vragen van de Oudercommissie verstrekt de Ondernemer schriftelijk alle informatie die de Oudercommissie redelijkerwijs nodig heeft voor het kunnen uitbrengen van een advies over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit. In geval de Ondernemer niet wettelijk verplicht is een Oudercommissie in te stellen, betreft de Ondernemer de Ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij het voorgenomen prijswijzigingsbesluit.

7. De Ondernemer kan slechts afwijken van het advies als bedoeld in artikel 11 lid 6 indien de Ondernemer schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de Kinderopvang zich tegen het advies verzet. Indien de Oudercommissie zich niet kan verenigen met de afwijking van het advies, heeft deze de mogelijkheid om zich tot de Geschillencommissie te wenden.
8. De Ouder heeft (ook) in geval van een (aangekondigde) prijswijziging het recht om de Overeenkomst Schriftelijk en zonder nadere motivering op te zeggen (zie artikel 6 lid 3 onder a). Indien de Ouder in de 40 dagen voor en 14 dagen na de ingangsdatum van de gewijzigde prijs opzegt, geldt geen opzegtermijn (zie artikel 6 lid 5 onder a).

ARTIKEL 12 - De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De Ondernemer verstrekt steeds een Schriftelijke factuur en vermeldt daarop het (conform de Overeenkomst) door de Ouder te betalen bedrag en de uiterste betalingsdatum. 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. Als op de uiterste betalingsdatum die op de factuur is vermeld niet is betaald, zendt de Ondernemer een Schriftelijke betalingsherinnering aan de Ouder. Daarin stelt de Ondernemer de Ouder in gebreke en geeft de Ondernemer de Ouder de gelegenheid binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
4. Verder waarschuwt de Ondernemer de Ouder in de betalingsherinnering voor de bevoegdheid tot opzegging op grond van artikel 6 lid 3 onder b onder (i). Deze waarschuwing moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop de opzegbevoegdheid ontstaat, zijn verzonden naar de Ouder.

ARTIKEL 13 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over geschillen tussen Partijen in verband met de Overeenkomst, niettegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie om van een geschil kennis te nemen.

ARTIKEL 14 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk worden ingediend bij de Ondernemer. Als de klacht onduidelijk of onbegrijpelijk is, zal de Ouder de klacht nader toelichten op verzoek van 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 in de zin van artikel 6:89 BW.
2. De Ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de Oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 15.

ARTIKEL 15 – 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, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag met inachtneming van het voor de Geschillencommissie geldende reglement(www.degeschillencommissie.nl).

ARTIKEL 16 – Governance code

1. Er is een code waar Ondernemer bij is aangesloten: de Governance Code Kinderopvang. Deze is te vinden op de website www.kinderopvang.nl/governance. De Ouder kan deze ook opvragen bij de Ondernemer.

ARTIKEL 17 – Wijzigingen

Wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden moeten tussen de Ondernemer en de Ouder worden overeengekomen.

Bijlage 1

Nadere regeling van de verplichtingen van de Ondernemer uit artikel 8 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2025.

De Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 8 lid 2 door er onder meer voor zorg te dragen dat zij beschikt over:

1. Een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en hun ouders omschrijft;
2. Reglementen/stukken die het beleid weergeven met betrekking tot hygiëne, veiligheid, kindermishandeling, medisch handelen, ziekte en privacy;
3. Een reglement dat het functioneren van de Oudercommissie regelt;
4. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt;
5. Een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
 - a. soort opvang, mogelijkheden voor flexibele opvang en eventuele extra diensten;
 - b. informatie aangaande de groep, de getalsverhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie, en de beschikbare ruimte;
 - c. informatie-uitwisseling, vorm en frequentie, waaronder het aantal oudergesprekken dat in principe per jaar plaatsvindt;
 - d. de te verstrekken voeding;
 - e. mogelijkheden voor het maken van specifieke afspraken over ontwikkeling, verzorging en voeding;
 - f. openingstijden en -dagen en eventueel verplichte minimumafname;
 - g. de tijden waarop de kinderen worden ontvangen en de opvang verlaten;
 - h. in geval van Buitenschoolse opvang:
 - de mogelijkheden tot het deelnemen aan externe activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van sport of muziek.
 - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen school en Kindercentrum of school en externe activiteit, zoals de wijze van vervoer, al dan niet onder begeleiding.
 - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen Kindercentrum en thuis, of externe activiteit en thuis, zoals het al dan niet zelfstandig naar huis gaan.
 - de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school.
 - i. de plaatsingsprocedure;
 - j. de aard en omvang van de wenperiode;
 - k. een eventueel reglement waarin de huisregels van het Kindercentrum zijn vastgelegd;
 - l. de geldende prijs;
 - m. de wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen;
 - n. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - o. de inschrijffvoorwaarden, waaronder de inschrijfkosten;
 - p. de geldende opzegtermijn.

Als uit gewijzigde wet- en regelgeving andere verplichtingen voortvloeien voor de Ondernemer, draagt de Ondernemer er zorg voor dat zij daar ook aan voldoet.

Bijlage 2 – Modelformulier herroepingsrecht

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt ontbinden / herroepen.

Aan: [Gegevens Kindercentrum invullen],
E-mailadres: [E-mailadres Kindercentrum invullen].

Ik/Wij(*) deel/delen(*) u hierbij mede dat ik/wij(*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst(*) herroep/herroepen(*)

Besteld op (*) / Ontvangen op (*)

Naam/Namen consument(en)

Adres consument(en)

Handtekening van consument(en) [alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]

Datum:

() Doorhalen wat niet van toepassing is.*

Bijlage 3 – Redenen wijziging van de prijs

De redenen voor de prijswijziging zijn uiteenlopend en zijn afhankelijk van diverse kostenwijzigingen en andere bedrijfseconomische omstandigheden en wijzigingen. Vanwege de aard van de kinderopvangovereenkomst, de veelheid aan kosten die ten behoeve van kinderopvang worden gemaakt en het feit dat de Kindercentra vanwege de eigen bedrijfsvoering en inrichting van elkaar verschillen, is prijsvorming en prijswijziging in de kinderopvang maatwerk en is het niet goed mogelijk om de prijswijziging te laten plaatsvinden aan de hand van een vooraf vastgestelde formule.

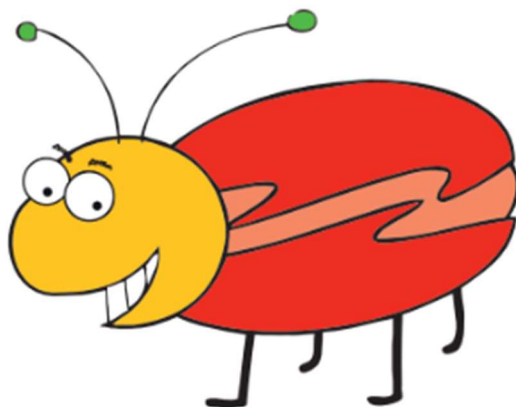
Wijzigingen (zoals door inflatie of anderszins) in onder meer de hieronder opgenomen posten kunnen een rol spelen bij het vaststellen van een wijziging van de overeengekomen prijs.

- Loonkosten:
 - Salariskosten
 - Wijzigingen in de CAO
 - Periodieke loonsverhogingen
 - Kostenveranderingen vanwege in- en uitstroom
 - Pensioenpremie
 - Sociale lasten / kosten ziekteverzuim etc.
 - Scholing voor personeel
 - Overige personeelskosten, zoals inhuur en eventuele reiskosten
- Huisvestingskosten:
 - Kosten in verband met huur van panden
 - Kosten van panden in eigendom (inclusief financieringslasten en belastingen)
 - Onderhoudskosten (binnen- en buitenruimtes)
 - Energiekosten (gas, water, elektra)
 - Onderhoud en vervanging van inventaris
- Overige organisatiekosten / organisatiefactoren:
 - Kosten voor verzorgingsproducten, luiers etc.
 - Voeding
 - Materialen en activiteiten
 - Vervoerskosten bso voor het ophalen van school
 - Kantoor- en administratiekosten
 - Software en IT
 - Website, ouderportaal en promotie
 - Inkoop van externe kennis en expertise
 - Afschrijvingen
 - Rentelasten
 - Belastingen
 - Aflopende contracten en/of aflopende financieringsfaciliteiten
 - Aanpassingen in het productaanbod van het Kindercentrum
- Inkomsten / vermogen
 - Financiële resultaat van eerdere jaren

- De vermogenspositie van het Kindercentrum
- Bezettingsgraad en omzetontwikkeling
- Eventuele subsidies van de gemeente / overheid
- Overige inkomsten (zoals eigen bijdrage van de Ouder)
- Wijzigingen in wet- en regelgeving die kostenverhogend werken

**AANVULLENDE VOORWAARDEN
VAN
KINDEROPVANG HANSE PANSE KEVERTJE**

Hanse panse



Kevertje

kinderopvang

Versie 01-2025

INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE

1 – AANMELDING

2 – AANBOD EN PLAATSING

3 – DUUR, VERLENGING EN EINDE OVEREENKOMST

4 – TOEGANKELIJKHEID

5 – OPBOUW KOSTEN, BETALING EN TARIEVEN

6 – WEDERZIJDSE VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID

7 – KLACHTENPROCEDURE

8 – PRIVACY

9 – OUDERPORTAAL

INTRODUCTIE

Kinderopvang Hanse Panse Kevertje (hierna te noemen 'Hanse Panse Kevertje') is aangesloten bij de Brancheorganisatie Kinderopvang (BK), te vinden via www.kinderopvang.nl. Vanuit deze brancheorganisatie zijn de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang versie 2025 afgegeven (hierna te noemen Algemene Voorwaarden) afgegeven welke Hanse Panse Kevertje hanteert. De Algemene Voorwaarden dienen samen met deze Aanvullende Voorwaarden ondertekend te worden bij het aangaan van een plaatsingsovereenkomst en zijn met ingang van 1 januari 2025 van kracht. Door ondertekening van het aangeboden kostenoverzicht en/of de plaatsingsovereenkomst verklaar je akkoord te zijn met de Algemene en Aanvullende Voorwaarden van Hanse Panse Kevertje.

Hanse Panse Kevertje behoudt zich het recht voor om tijdens een kalenderjaar de Algemene en Aanvullende Voorwaarden eenzijdig te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. De wijzigingen worden ten minste één maand vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan de ouders meegedeeld. Als deze wijziging 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.

In dit document hanteren we de definities zoals vermeld in de Algemene Voorwaarden Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017 onder artikel 1 – Definities.

Daarnaast worden de volgende afkortingen gebruikt:

KDV	Kinderdagverblijf
VSO	Voorschoolse opvang
BSO	Buitenschoolse opvang
NSO	Naschoolse opvang (gelijk aan BSO)

1. AANMELDING

Van harte welkom bij Hanse Panse Kevertje. Wanneer je nog niet eerder kinderopvang bij ons hebt afgenomen vragen wij je om je (verwachte) kind aan te melden via onze website www.hansepansekevertje.nl/inschrijven. Deze aanmelding verplicht je tot niets, maar biedt ons de mogelijkheid om uiteindelijk een contractvoorstel te doen en/of om je kind op de wachtlijst te plaatsen. Pas na het ondertekenen van een plaatsingsovereenkomst ga je een (betaling) verplichting aan. Besluit je uiteindelijk geen opvang bij ons af te nemen, dan worden de gegevens uit ons systeem verwijderd. Uiteraard is het ook mogelijk om voorafgaand aan de aanmelding eerst even telefonisch contact met ons op te nemen.

Wil je een tweede kind aanmelding of een plaats aanvragen voor je kind dat van KDV naar BSO gaat? Naam dan even per e-mail administratie@hansepansekevertje.nl of telefonisch contact met ons op. Zo voorkomen we dat jij als ouder niet dubbel in ons systeem komt te staan.

2. AANBOD EN PLAATSING

(zie ook Algemene Voorwaarden artikel 3 en 4)

2.1 Rondleiding en plaatsingsovereenkomst

Voordat je van ons een aanbod krijgt voor het plaatsen van je kind, geven wij vooraf graag een rondleiding op locatie. We vinden het belangrijk dat je kiest voor een opvangorganisatie waar je een goed gevoel bij hebt. De rondleiding gebeurt (meestal) in de avonden zodat er alle tijd en ruimte is om de locatie(s) te bekijken en vragen te stellen. Tijdens dit gesprek worden mogelijkheden en bijbehorende kosten besproken. Ook worden de zaken besproken zoals genoemd in artikel 4 lid 2 van de Algemene Voorwaarden. Ben je vervolgens enthousiast geworden en maak je de keuze voor Hanse Panse Kevertje, dan sturen wij digitaal een kostenoverzicht en/of plaatsingsovereenkomst waarin de exacte dagdelen en kosten staan vermeld. De plaatsingsovereenkomst is definitief zodra beide partijen de aangeboden overeenkomst digitaal via www.signrequest.com hebben ondertekend. Hierna volgt automatisch een bevestiging per e-mail.

2.2 Wijziging/annulering plaatsingsovereenkomst

Het is mogelijk de plaatsingsovereenkomst tussen het moment van ondertekenen en de daadwerkelijke start van de opvang te annuleren. Hiervoor geldt een termijn van één maand. Tot een maand voorafgaand aan de start van de opvang brengen wij geen kosten voor de annulering in rekening. Het maakt hierbij niet uit dat je kind nog niet is geweest.

Je kunt de plaatsingsovereenkomst tussentijds wijzigen door een verzoek te sturen naar administratie@hansepansekevertje.nl. Bij vermindering van uren wordt een opzegtermijn van één maand in acht genomen voordat de betreffende wijziging ingaat. Bij een wijziging wordt opnieuw digitaal een plaatsingsovereenkomst ter ondertekening aangeboden. Wanneer beide partijen de plaatsingsovereenkomst hebben getekend gaat deze in. Hanse Panse Kevertje behoudt zich het recht voor om de vermindering te weigeren. Bij uitbreiding gaat de wijziging van start zodra de bezetting dit toelaat.

2.3 Start plaatsing

De plaatsingsovereenkomst dient ondertekend te zijn vóór aanvang van plaatsing. Start een kind op de opvang voordat het ondertekende contract door ons retour is ontvangen, dan is Hanse Panse Kevertje gerechtigd het plaatsingscontract per direct te ontbinden. De betalingsverplichting over de afgenomen dag(en) blijft wel van kracht. Wanneer je kind wisselt naar een andere groep op een andere locatie kan er kosteloos gebruik worden gemaakt van een wendag voor je kind voorafgaand aan de eerste opvangdag op deze (nieuwe) groep. Voor een wendag worden geen kosten berekend.

2.4 Voorrang meerdere kinderen uit hetzelfde gezin

De aanvraag voor plaatsing van tweede en volgende kinderen uit hetzelfde gezin op het KDV of de BSO waar het eerste kind ook is geplaatst, wordt met prioriteit behandeld. Uiteraard moet er wel een plaats beschikbaar zijn. Garanties omtrent ingangsdatum en gewenste dagdelen kunnen wij niet geven. We adviseren om je kind(eren) zo vroeg mogelijk aan te melden.

2.5 Geen medische opvang

Hanse Panse Kevertje biedt geen medische opvang, dus we bieden opvang aan kinderen die in de regel geen bijzondere zorg behoeven. Als bijzondere zorg (tijdelijk) nodig is, kunnen we deze bieden, mits deze binnen de grenzen van de mogelijkheden van onze locatie én die van je kind ligt. Indien nodig vragen wij de ouders en aanvullende overeenkomst bij medische indicatie te tekenen.

2.6 Groepsindeling

Hanse Panse Kevertje werkt met meerdere groepen op basis van verschillende leeftijden. Je kind wordt doorgeplaatst op het moment dat de leeftijd (bijna) is bereikt of net na het bereiken van de leeftijd. Afhankelijk van de beschikbare plekken kan dit soms iets eerder of later zijn. De daadwerkelijke dag van overplaatsing wordt bepaald door Hanse Panse Kevertje. Het is vanuit de ouder niet mogelijk om overplaatsing te weigeren omdat er een doorstroming op de groepen moet plaatsvinden, en wij ons moeten houden aan het beroepskracht-kind ratio (BKR).

2.7 Plaatsing op de boerderij of in het Saalicon

Ouders kunnen een voorkeurlocatie aangeven. Hanse Panse Kevertje bekijkt wat hierin mogelijk is, maar behoudt zich het recht voor om vanwege een andere groepsindeling de locatie te wijzigen. Uitgangspunt is dat kinderen woonachtig in Espel, Emmeloord en Tollebeek naar de boerderij gaan. Kinderen uit Creil, Bant, Rutten gaan naar Het Saalicon in Creil. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

2.8 Samenvoegen groepen

Vanuit wet- en regelgeving wordt aan kinderopvangorganisaties de mogelijkheid geboden om een kind tijdelijk in een tweede stamgroep (KDV) of basisgroep (BSO) te plaatsen. Hierdoor kunnen wij effectief omgaan met de inzet van personeelsleden. Hanse Panse Kevertje behoudt zich het recht voor om je kind op een andere groep of locatie in te delen. Meer over dit samenvoegen vind je in het beleidsplan in de OuderApp onder 'locatie'.

3. DUUR, VERLENGING EN EINDE OVEREENKOMST

(zie ook *Algemene Voorwaarden artikel 5 en 6*)

3.1 Looptijd plaatsingsovereenkomst kinderdagverblijf

Hanse Panse Kevertje hanteert standaard als laatste contractdag voor het KDV de vierde verjaardag van je kind. Verlaat je kind de opvang eerder, dan dien je als ouder de opvang zelf te beëindigen met inachtneming van één maand opzegtermijn. Opzeggen kan op iedere dag van de maand en moet altijd schriftelijk of per e-mail doorgegeven worden. Opzeggen via het Ouderportaal is niet mogelijk.

In enkele gevallen blijven kinderen langer op het KDV omdat er nog geen plek is op de basisschool. Overleg dit tijdig met ons, want er moet natuurlijk wel plaats zijn op de groep.

Let op: je kind is niet automatisch aangemeld voor de BSO. Meld je kind daarom zelf tijdig aan voor de BSO!

3.2 Looptijd plaatsingsovereenkomst buitenschoolse opvang

Als je kind de basisschool verlaat, is het belangrijk dat je de plaatsingsovereenkomst zelf tijdig opzegt. Dit gebeurt niet automatisch. In het jaar dat je kind 13 jaar wordt, eindigt de plaatsingsovereenkomst van rechtswege. Verlaat je kind de opvang eerder, dan dien je als ouder de opvang zelf op te zeggen met één maand opzegtermijn. Opzeggen kan op iedere dag van de maand en moet altijd schriftelijk of per e-mail doorgegeven worden. Opzeggen via het Ouderportaal is niet mogelijk.

3.3 Einde van de overeenkomst

Beide partijen kunnen het contract na de ingangsdatum, met inachtneming van de opzegtermijn van één maand, tussentijds per e-mail (gedeeltelijk) beëindigen. Deze beëindiging wordt per e-mail bevestigd.

Hanse Panse Kevertje is bevoegd de plaatsingsovereenkomst te beëindigen op grond van een gegronde reden (zie Algemene Voorwaarden artikel 6 lid 3). Naast de in de Algemene Voorwaarden genoemde gegronde reden bestaat voor ons ook een zwaarwegend belang voor opzegging als de locatie – om welke reden dan ook – zal worden gesloten. Een dergelijk besluit zal niet lichtvaardig worden genomen.

4. TOEGANKELIJKHEID

(zie ook Algemene Voorwaarden artikel 10)

4.1 Toegang kinderen op locatie

Je kind is welkom op de locaties van Hanse Panse Kevertje zoals hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en ouder. Je kind kan worden geweigerd als wij van mening zijn dat er sprake is van omstandigheden zoals vermeld in de Algemene Voorwaarden artikel 11 lid 2.

4.2 Toegang ouders op locatie

Hanse Panse Kevertje hanteert een deurbeleid voor het brengen en ophalen van je kind. Ouders komen in principe niet binnen op de groep zonder hiervoor toestemming te hebben gekregen van een medewerker van Hanse Panse Kevertje. Ouders op de groep zorgt voor onrust wat niet ten goede komt aan de rust op de groep(en). Het is wel toegestaan te wachten in de hal van de locaties. Voor elke afzonderlijke groep hangt bij de deur een bel. Een medewerker brengt vervolgens je kind naar de hal. Het is niet de bedoeling om bij het halen en brengen uitgebreid zaken met betrekking tot je kind te bespreken. Dergelijke zaken kunnen worden aangegeven in het Ouderportaal (zie hoofdstuk 9).

4.3 Gespreksbehoefte

Heb je de wens om wat uitgebreider zaken met betrekking tot je kind te bespreken, dan kun je dat aangeven door een bericht te sturen in het Ouderportaal. De mentor van je kind neemt vervolgens contact op om een geschikt moment voor een gesprek in te plannen.

4.4 Overmacht

Indien het KDV of de BSO vanwege een overmachtssituatie (tijdelijk) geen opvang kan leveren, is Hanse Panse Kevertje niet aansprakelijk voor schade die u eventueel als gevolg hiervan lijdt. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daarover gezegd is in de wet en jurisprudentie, verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Hanse Panse Kevertje geen invloed kan uitoefenen. De volgende situaties worden in ieder geval aangemerkt als een overmachtssituatie waarbij het KDV of de BSO:

- Moet sluiten op last van de overheid, bijvoorbeeld vanwege een virusuitbraak en/of epidemie;
- Moet sluiten door brand, bedrijfs- en technische storingen binnen het bedrijf van Hanse Panse Kevertje of dat van door Hanse Panse Kevertje ingeschakelde derden;
- Niet in staat is haar diensten te leveren als gevolg van afwezigheid van personeel door ziekte, door (vermoeden van) besmetting als gevolg van een virusuitbraak en/of epidemie, door quarantaine van personeel of door stakingen van personeel;
- Niet in staat is haar diensten te leveren als gevolg van het verstrekken van onjuiste gegevens, dan wel het ontbreken van voldoende medewerking door ouder(s)/verzorger(s);
- Niet in staat is haar diensten te leveren als gevolg van oorlog(dreiging), terrorisme(dreiging), oproer en/of sabotage;
- Zelf besluit om (tijdelijk) te sluiten omdat zij de gezondheid en veiligheid van de kinderen niet kan waarborgen.

Als Hanse Panse Kevertje bij inwerkingtreding van de overmacht gedeeltelijk aan de verplichting heeft voldaan of kan voldoen, is Hanse Panse Kevertje gerechtigd het reeds uitgevoerde deel van de overeenkomst te factureren bij ontbinding of opzegging en is de ouder/verzorger verplicht deze kosten te betalen.

Indien één van beide partijen (tijdelijk) al dan niet door overmacht niet in staat is om op welke wijze dan ook aan zijn/haar verplichtingen aan de wederpartij te voldoen, dan zal deze partij onmiddellijk de andere partij hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. Bij deze mededeling dient ook de reden van vertraging en de verwachte duur aangegeven te worden.

In geval van overmacht hebben beide partijen 4 weken na het ontstaan van de omstandigheid die de overmacht veroorzaakt het recht om naar keuze de overeenkomst ongewijzigd voort te zetten of geheel/gedeeltelijk te ontbinden. Hierbij geldt er geen recht op schadevergoeding van de andere partij.

4.5 Openingstijden

Hanse Panse Kevertje is 51 weken per jaar geopend van maandag tot en met vrijdag van: 7.00 uur – 18.00 uur.

4.6 Sluitingsdagen

Hanse Panse Kevertje is gesloten op de volgende dagen:

- Nationale feestdagen en eens in de vijf jaar op Bevrijdingsdag (5 mei) te beginnen in 2020. Deze dagen kunnen niet worden gecompenseerd en er is geen vergoeding mogelijk.
- Vrijdag na Hemelvaartsdag. Deze dag kan worden gecompenseerd.
- De dagen tussen Kerst en Oud en Nieuw. Week 51 van elk kalenderjaar wordt standaard niet in rekening gebracht.

4.7 Schoolvakanties en sluitingsdagen

Hanse Panse Kevertje hanteert de schoolvakanties van regio Noord. De sluitingsdagen van de basisscholen worden in januari van elk kalenderjaar bij de scholen opgevraagd en staan samen met de reguliere schoolvakanties op onze website www.hansepansekevertje.nl.

5. OPBOUW KOSTEN, BETALING EN TARIEVEN

(zie ook Algemene Voorwaarden artikel 11)

5.1 Opbouw kosten kinderdagverblijf

De kosten voor de opvang worden gelijkmatig verdeeld over twaalf maanden. Je ontvangt iedere maand een factuur met hetzelfde bedrag. Je ontvangt ook elke maand hetzelfde bedrag aan kinderopvangtoeslag. Voor de dagopvang worden de tarieven berekend per dagdeel (ochtend of middag) van 5,5 uur.

Aantal weken	Dagdeel Tijden* / ** / ***	Aantal uren per jaar (bij afname van één dag)	Totaal aantal uren per maand (bij afname van één dag)
51 weken of Flexibel contract	07.00 - 12.30 uur 12:30 - 18:00 uur	51 x 11 = 561 uur	46,75 uur
40 weken	07:00 - 12.30 uur 12:30 - 18.00 uur	40 x 11 = 440 uur	36,67 uur

*Keuze uit 40 weken / 51 weken of Flexibel-51 weken contract

**In overleg is het mogelijk een dagdeel met maximaal 0,50 uur te vervroegen of te verlengen.

***Voor lopende contracten afgesloten tot en met 2023 gelden de vaste tijdsblokken niet voor de afgesproken uren welke zijn afgesloten tot 31 december 2023 zolang het huidige contract loopt. Bij een uurbasis contract is het niet mogelijk om het aantal af te nemen uren wat in het huidige contract staat bij één of meerdere opvangdagen te verlagen. Wordt het lopende contract uitgebreid met één of meerdere opvangdagen dan geldt voor de extra opvang dag(en) de dagdeel tijden.

Er geldt voor het KDV voor alle contractvormen een minimale afname van 1 volledige dag of twee dagdelen per week, dus totaal 11 uur. D. Wanneer je kind bij flexibele opvang niet geplaatst kan worden omdat de groep te vol is, krijg je hiervoor geen vergoeding. Het tegoed kan op een andere dag worden ingezet. Meer informatie over spelregels en tegoeden is te vinden onder punt 9. Ouderapp en in bijlage 3 – 5 van deze algemene voorwaarden.

(Wanneer een uurbasis contract afgesloten tot 31-12-2023 met meerdere dagen wordt verminderd naar 1 dag geldt er ook een minimale afname van 11 uur per week met een 40 of 51 weken contract)

5.2 Opbouw kosten voorschoolse opvang en buitenschoolse opvang

De kosten voor de BSO worden ook gelijkmatig verdeeld over twaalf maanden. Het aantal uur wordt als volgt berekend:

Aantal weken*	Dagdeel Tijden* / ** / ***	Aantal uren per jaar (bij afname van één dag)	Aantal uren per maand
40 schoolweken VSO	07.00 - 08.30 uur	40 x 1,5 = 60 uur	5 uur
40 schoolweken BSO	14.00 - 18.00 uur	40 x 4 = 160 uur	13,33 uur
11 vakantieweeken BSO	07.00 - 18.00 uur	11 x 11 = 121 uur	10,08 uur
		Totaal per maand	23,21 uur excl. VSO (28,41 uur incl. VSO)

*Keuze uit 40 weken / 51 weken of Flexibel-51 weken contract.

**In overleg is het mogelijk een dagdeel met maximaal 0,50 uur te vervroegen of te verlengen.

***Voor lopende contracten afgesloten tot en met 2023 gelden de vaste tijdsblokken niet voor de afgesproken uren tot en met 31 december 2023 zolang het huidige contract loopt. Bij een uurbasis contract is het niet mogelijk om het aantal af te nemen uren wat in het huidige contract staat bij één of meerdere opvangdagen te verlagen. Wordt het lopende contract uitgebreid met één of meerdere opvangdagen dan geldt voor de extra opvang dag(en) de dagdeel tijden.

Er geldt voor de BSO voor alle contractvormen een minimale afname van 1 dag (exclusief BSO). Totaal 4 uur tijdens schoolweken en 11 uur tijdens vakantieweeken. Wanneer je kind bij flexibele opvang niet geplaatst kan worden omdat de groep te vol is, krijg je hiervoor geen vergoeding. Het tegoed kan op een andere dag worden ingezet. Meer informatie over spelregels en tegoeden is te vinden onder punt 9. Ouderapp en in bijlage 3 – 5 van deze algemene voorwaarden.

(Wanneer een uurbasis contract afgesloten tot 31 december 2023 met meerdere dagen wordt verminderd naar 1 dag geldt er ook een minimale afname per week van 4 uur BSO (40 weken contract) + 11 uur tijdens schoolweken met een 40 of 51 weken contract.

Het is eventueel mogelijk om alléén een VSO contract af te sluiten. Wanneer je kind bij flexibele opvang niet geplaatst kan worden omdat de groep te vol is, krijg je hiervoor geen vergoeding. Het tegoed kan op een andere dag worden ingezet. Meer informatie over spelregels en tegoeden is te vinden onder punt 9. Ouderapp.

5.3 Contractvormen kinderopvang

KDV51: 51 weken opvang (inclusief opvang tijdens schoolweken en inclusief opvang gedurende 11 vakantieweeken).

KDV40: 40 weken opvang tijdens schoolweken (exclusief opvang tijdens de vakanties).

KDVFlex: 51 weken opvang tijdens schoolweken en vakanties. Hiervoor krijg je per maand een gemiddeld aantal uur tegoed wat je kunt inzetten bij het aanvragen van dagen. Uren die aan het eind van het jaar over zijn, kunnen niet worden meegenomen naar het nieuwe kalenderjaar. Vergoeding voor openstaande uren is niet mogelijk.

5.4 Contractvormen buitenschoolse opvang

BSO51: 51 weken opvang (inclusief opvang tijdens schoolweken en inclusief opvang gedurende 11 vakantieweken). Bij dit plaatsingscontract krijg je per afgenomen contractdag 6 uur (gratis) tegoed dat kan worden ingezet voor een ADV/studiedag die aan het begin van het schooljaar door de school is gecommuniceerd.

BSO40: 40 weken opvang tijdens schoolweken (exclusief opvang gedurende 11 vakantieweken). Bij dit plaatsingscontract krijg je per afgenomen contractdag (gratis) 6 uur tegoed dat je kunt inzetten voor een ADV/studiedag die aan het begin van het schooljaar door de school is gecommuniceerd.

VSO: voorschoolse opvang (alleen tijdens schoolweken).

BSOFlex: 51 weken opvang tijdens schoolweken en vakanties. Je krijgt per maand een gemiddeld aantal uur opvangtegoed wat je kunt inzetten bij het aanvragen van dagen. Uren die aan het eind van het jaar over zijn, kunnen niet worden meegenomen naar het nieuwe jaar en er volgt geen restitutie op.

5.5 Schoolvrije of roostervrije dagen

Afhankelijk van de school die je kind bezoekt wordt er gesproken over roostervrije dagen, ADV-dagen, schoolvrije dagen of studiedagen. Wij noemen dit verder studiedagen, een term die voor elke school kan worden gebruikt.

Per afgenomen contractdag per week krijg je 0,15 uur gratis studiedagentegoed x 40 weken toegekend. Neem je bijvoorbeeld 2 dagen BSO af, dan krijg je dus 2 dagen x 0,15 uur x 40 weken = 12 uur studiedagentegoed. Dit tegoed wordt automatisch toegekend in de OuderApp onder 'tegoeden' en kan worden ingezet op een studiedag die aan het begin van het jaar door de school is gecommuniceerd.

Tijdens een studiedag zijn kinderen met een BSO51, BSO46 of BSO40-contract de hele dag welkom op de BSO als de studiedag valt op een dag van de week waarop je kind normaalgesproken naar de BSO komt. Per keer zal worden bekeken of, en zo ja, op welke manier deze extra opvang zal worden aangeboden (afhankelijk van inzet personeel, huisvesting en animo). Heeft de school een studiedag op een andere dag dan in je plaatsingsovereenkomst is opgenomen en wil je gebruik maken van de opvang, dan kun je een extra opvangdag aanvragen die betaald kan worden op factuur. De extra opvangdag is alleen mogelijk als de bezetting en het beroepskracht-kind ratio (BKR) dit toelaat.

LET OP! Kinderen zijn niet automatisch aangemeld voor een studiedag. Dit dient aangevraagd te worden door de ouders.

5.6 Tarief en tariefwijziging

Een overzicht van onze tarieven is te vinden op www.hansepansekevertje.nl. In de plaatsingsovereenkomst staan het uurtarief, het aantal uren en de prijs per maand vermeld. Deze prijs is geldig in het jaar dat het contract is ondertekend. Door ondertekening van de plaatsingsovereenkomst ga je als ouder akkoord met het uurtarief en het aantal af te nemen uren. In oktober/november van ieder jaar worden de uurtarieven geïndexeerd. Elke opvangsoort (KDV/BSO) heeft zijn eigen plaatsingscontract inclusief contracturen met bijbehorend tarief. Bij afname van verschillende plaatsingsovereenkomsten, bijvoorbeeld VSO en BSO, moeten de uren bij elkaar worden opgeteld. Hanse Panse Kevertje is gerechtigd om tijdens het kalenderjaar de tarieven te wijzigen, mits de aankondiging van deze wijziging aan de ouder minimaal één kalendermaand, vermeerderd met één week, voorafgaand aan de prijswijziging plaatsvindt. Voorafgaand aan deze prijsverhoging wordt altijd de oudercommissie om advies gevraagd. In afwijking van de Algemene Voorwaarden artikel 11 lid 3 is Hanse Panse Kevertje gerechtigd een prijsverhoging binnen 3 maanden door te voeren bij contracten waarbij de ingangsdatum valt in de maanden oktober, november of december.

6. WEDERZIJDSE VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID

(zie ook Algemene Voorwaarden artikel 8 en 9)

6.1 Informatieoverdracht kinderdagverblijf

Hanse Panse Kevertje verzoekt (belangrijke) informatie die betrekking heeft op je kind en van belang is voor de opvangorganisatie zo spoedig mogelijk te delen.

Hanse Panse Kevertje houdt de ontwikkeling van je kind bij in een kindvolgsysteem gedurende de periode dat je kind op het KDV aanwezig is. Het kindvolgsysteem is een onderdeel van de OuderApp waar de overige gegevens van je kind ook in staan. De informatie over de ontwikkeling van je kind is niet standaard zichtbaar, maar op verzoek in te zien. In de Ouderapp kunnen ouders een keuze maken om wel/geen toestemming te geven om de ontwikkelgegevens te delen met de school waar het kind naar toe zal gaan na zijn/haar 4^e verjaardag. Je kunt als ouders ook de ontwikkelgegevens inzien nadat deze definitief door ons zijn ingevuld. Indien wij reden zien om eerder zaken te bespreken die betrekking hebben op de ontwikkeling van je kind nemen wij contact met de desbetreffende ouder(s) op.

6.2 Verantwoordelijkheid bij overdracht

KDV: Hanse Panse Kevertje is verantwoordelijk voor je kind vanaf het moment dat het is overgedragen door de ouder/verzorger aan een werknemer van Hanse Panse Kevertje tot het moment dat je kind bij het ophalen weer aan de ouder/verzorger is overgedragen door de werknemer.

BSO: Hanse Panse Kevertje is verantwoordelijk voor je kind vanaf het moment dat het is overgedragen door de ouder/verzorger aan een werknemer van Hanse Panse Kevertje tot het moment waarop je kind bij het ophalen weer door de werknemer aan de ouder/verzorger

wordt overgedragen. Als wij je kind ophalen bij de school waar je kind op zit, is Hanse Panse Kevertje verantwoordelijk vanaf het moment dat de leerkracht je kind heeft overgedragen aan een medewerker van Hanse Panse Kevertje. Wordt het kind door iemand anders dan de ouders/verzorgers opgehaald, dan dient dit vooraf schriftelijk via de OuderApp gemeld te zijn.

6.3 Aansprakelijkheid kinderopvang Hanse Panse Kevertje

Hanse Panse Kevertje heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten die dekking biedt tijdens de aanwezigheid van je kind op locatie, tijdens vervoer en/of tijdens uitstapjes. Hanse Panse Kevertje is **niet** aansprakelijk in de volgende gevallen:

- Voor het verloren raken en/of stuk gaan van eigendommen van de kind en/of de ouder voor zover dit niet het gevolg is van onzorgvuldig handelen van de zijde van Hanse Panse Kevertje. We verzoeken alle ouders/verzorgers geen kostbare spullen mee te geven aan de kind(eren) en geschikte (buiten)speelkleding aan te doen, zodat het kind ongehinderd aan alle activiteiten kan meedoen;
- Voor schade ontstaan door het niet, onjuist of onvolledig verstrekken van informatie door de ouders omtrent (de opvang van) het kind.

Hanse Panse Kevertje maakt voor het vervoer van de kinderen gebruik van de volgende middelen:

- Verschillende voertuigen die op naam staan van Hanse Panse Kevertje. Voor deze voertuigen is een WA-verzekering afgesloten, inclusief aanvullende dekking voor inzittenden.
- Voertuigen die op naam staan van een medewerker waarbij een aanvullende dekking voor inzittenden is afgesloten.
- Vervoer van kinderwagens en/of bolderkar.
- Lopend van en naar school.

6.4 Wettelijke aansprakelijkheid ouders

Als een kind tijdens een bezoek aan het KDV of BSO schade aanricht, valt dit onder de particuliere Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering van de ouders, ook als het kind onder leiding van een medewerker van Hanse Panse Kevertje staat. Dit kun je terugvinden in het Nieuw Burgerlijk Wetboek. Kinderen onder de 14 jaar vallen onder verantwoordelijkheid van de ouders. Ouders dienen zelf over een WA-verzekering te beschikken om aanspraak te kunnen maken op vergoeding als je kind schade toebrengt aan anderen of aan spullen van anderen.

6.5 Overige wettelijke verplichtingen

Zowel Hanse Panse Kevertje als alle ouders/verzorgers dienen zich te houden aan de regels die door bevoegde derden aan de kindercentra zijn gesteld. Het gaat hier om wetten en regels van bijvoorbeeld de rijksoverheid, gemeente, brandweer en politie.

6.6 Jaaropgave

In het eerste kwartaal van ieder jaar ontvangt de ouder per mail een jaaropgave met een overzicht van afgenomen uren kinderopvang in het voorgaande jaar. Deze jaaropgave kan gebruikt worden bij de belastingaangifte en is tevens terug te zien in de OuderApp. Wanneer er een betalingsachterstand is, wordt de jaaropgave niet verstrekt aan de betreffende ouders.

6.7 Kinderopvangtoeslag

Via de Belastingdienst kun je kinderopvangtoeslag aanvragen. De hoogte van deze toeslag hangt af van je persoonlijke situatie (onder andere van je inkomen en het aantal uren dat je werkt). Meer informatie hierover vind je op www.toeslagen.nl. De kinderopvangtoeslag moet je aanvragen binnen drie maanden na de startdatum van de opvang. Wijzigingen in opvang dien je zelf zo snel mogelijk door te geven aan de Belastingdienst.

6.8 Kinderopvangtoeslagrekentool

Op onze website www.hansepansekevertje.nl staat een rekentool waarmee je op een eenvoudige manier kunt uitrekenen wat de opvang van je kind netto kost per maand. Deze rekentool wordt afgenomen bij www.nettobijdrage.nl. Hanse Panse Kevertje kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor fouten in de aangeboden rekentool.

7. KLACHTENPROCEDURE

(zie ook *Algemene Voorwaarden artikel 14*)

Heb je een klacht dan is dat uiteraard vervelend. Hanse Panse Kevertje denkt graag mee over een oplossing. Je kunt je klacht op verschillende manieren doorgeven:

- Door je klacht te melden bij de medewerker op de groep;
- Door je klacht te melden bij Marian Hanse of Albert Hanse. Dit kan persoonlijk of door het sturen van een e-mail naar administratie@hansepansekevertje.nl.

Ben je niet tevreden over de manier waarop je klacht door ons is behandeld, dan kun je contact opnemen met de Geschillencommissie Kinderopvang. Hoe dat werkt kun je lezen in het Klachtenreglement intern en extern wat te vinden is in de Ouderapp onder Locatie.

8. PRIVACY

Hanse Panse Kevertje verplicht zich te handelen volgens de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming en gaat vertrouwelijk om met persoonlijke gegevens. Gegevens die wij nodig hebben en gebruiken zijn terug te vinden op www.hansepansekevertje.nl onder 'Inschrijven' en dan 'Privacy Policy'.

9. OUDERPORTAAL

Hanse Panse Kevertje werkt met een Ouderportaal (ook wel Konnect of OuderApp genoemd) dat als communicatieplatform dient tussen ons en de ouders/verzorgers. Hierin staat alle benodigde informatie over je kind, waaronder de planning, facturen, jaaropgave, beleidsdocumenten, enzovoorts.

9.1 Login

Zodra het plaatsingscontract is ondertekend, ontvang je een activatiemail voor het Ouderportaal. Dit is een automatisch proces. Heb je twee weken voor de daadwerkelijke start van de opvang nog geen activatiemail gekregen, neem dan even contact met ons op via administratie@hansepansekevertje.nl. Het Ouderportaal is bereikbaar via hansepansekevertje.ouderportaal.nl. Ook is er een OuderApp beschikbaar.

9.2 Praktische zaken regelen

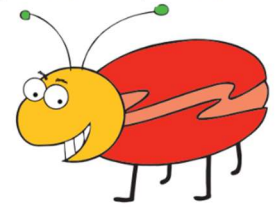
In eerste instantie verloopt de communicatie via het Ouderportaal. Dit geeft de medewerkers van Hanse Panse Kevertje de mogelijkheid om te reageren op een geschikt moment. Uiteraard is het ook mogelijk om persoonlijk contact te hebben indien je hieraan behoefte hebt. In het Ouderportaal kun je de volgende zaken regelen:

- Een (extra) dag aan- of afmelden;
- Een ruildag aanvragen;
- Berichten sturen naar de groep;
- Documenten inzien;
- Het wel/niet geven van toestemming voor praktische zaken.

9.3 Spelregels Ouderportaal

In principe krijg je bij afwezigheid van je kind geen vergoeding. Hanse Panse Kevertje hecht echter waarde aan flexibiliteit en werkt met verschillende soorten tegoeden (te vinden in de OuderApp onder 'Account'). Belangrijk om te weten is dat het aanbieden van tegoeden een service is. Ouders kunnen hieraan dus geen rechten ontlenen.

Om opvanguren af te melden, aan te vragen of te wijzigen hebben we spelregels opgesteld. Deze spelregels maken onderdeel uit van deze Aanvullende voorwaarden en zijn ook in de OuderApp te vinden onder Locatie-Handleiding / spelregels OuderApp. Door ondertekening van het plaatsingscontract verklaar je tevens akkoord te zijn met deze spelregels. Hanse Panse Kevertje behoudt zich het recht voor de Spelregels voor het Ouderportaal eenzijdig te wijzigen.



Spelregels Ouderportaal en OuderApp Kinderdagverblijf (KDV)

Versie 01-2025

Je kind afmelden voor een contractdag kan via de OuderApp. Een dag of dagdeel ruilen is mogelijk zolang de bezetting op de groep het toelaat. Het is dus géén recht. Hanse Panse Kevertje kan deze spelregels gedurende het kalenderjaar wijzigen. In het geval van wijzigingen word je hierover geïnformeerd.

Welke soorten tegoeden zijn er?

We hebben verschillende soorten tegoeden, afhankelijk van het contract dat je hebt gekozen.

- **Afwezigheidstegoed tijdens schoolweken:** deze uren ontstaan als je je kind afmeldt voor een contractdag tijdens de schoolweken. Deze uren kun je alléén inzetten tijdens de schoolweken van regio Noord.
Geldigheid: 3 maanden vóór en 6 maanden ná de afgemelde dag.
- **Afwezigheidstegoed tijdens vakantieweken:** deze uren ontstaan als je je kind afmeldt voor een contractdag tijdens de vakantie. Deze uren kun je alléén inzetten tijdens vakantiedagen van regio Noord.
Geldigheid: 3 maanden vóór en 6 maanden ná de afgemelde dag.
- **Compensatietegoed dag na Hemelvaart:** De uren krijgen alle kinderen automatisch toegewezen die op vrijdag standaard opvang afnemen.
Geldigheid: 3 maanden vóór de dag na Hemelvaart tot eind week 50 in datzelfde jaar
- **Flex uren KDV:** dit zijn ingekochte uren die flexibel ingezet kunnen worden.
Geldigheid: het lopende kalenderjaar (alleen voor mensen met een flexibel contract).

Moet ik nog iets weten?

- Hanse Panse Kevertje moet zich verplicht aan een aantal overheidsvoorschriften houden, waaronder de beroepskracht-kindratio (BKR): de verhouding tussen het aantal medewerkers en het aantal kinderen op de groep. Het kan daarom voorkomen dat je kind niet kan komen op een aangevraagde dag omdat het maximaal aantal kinderen voor de medewerkers al staat ingepland.
- Opvanguren zijn kindgebonden. Delen met een broertje of zusje is dus niet mogelijk.
- Als je kind tijdens een kalenderjaar doorstroomt naar een andere groep binnen dezelfde opvangvorm verhuist het uurtegoed mee. Als je kind doorstroomt naar een andere opvangvorm (bijvoorbeeld van KDV naar BSO) of als het contract in de loop van het jaar eindigt, vervallen alle nog in te zetten uren. Je krijgt hiervoor geen geld terug.
- Feestdagen kunnen niet geruild worden. Het gaat dan om officiële feestdagen waarop de opvang, conform de CAO, gesloten is. De dag na Hemelvaart kan wel worden geruild. Wanneer deze dag op een contractdag valt, worden de contracturen van deze dag automatisch aan het tegoed toegevoegd. Tussen Kerst en Oud en Nieuw is de opvang gesloten. Deze dagen worden niet in rekening gebracht en kunnen daarom niet worden geruild.
- Het aanvragen van een extra dag of afwezig melden van je kind doe je via de Ouderapp. Je mag van te voren altijd even bellen om te inventariseren of er plek is. We vragen je vervolgens wel om de aanvraag via de Ouderapp in te dienen zodat de planning en facturatie ook goed is geregeld.

Hoe kan ik optionele uren als tegoed krijgen?

Door je kind via de OuderApp af te melden voor een contractdag. Je tegoeduren vind je in de OuderApp onder 'Account' en dan 'Tegoeden'. Je krijgt de afgemelde uren tegoed onder de volgende voorwaarden:

- Je meldt je kind minimaal **14** dagen en maximaal **182** dagen van tevoren af via de Ouderapp. Als je je kind op de **14^e** dag of minder dan **14** dagen vóór de afwezige dag afmeldt, bouw je dus géén tegoed op.
- Wil je minder dan **14** dagen van tevoren een opvangdag ruilen welke ook valt binnen deze **14** dagen bel ons dan even. Dan kijken wij of de planning het toelaat. Als dat het geval is, kan de opvangdag kosteloos geruild worden.
- Het is niet mogelijk om je kind voor minder uren dan de afgesproken contracturen van die dag af te melden.
- Als je je kind tóch wilt brengen op een reeds afgemelde dag kun je via de OuderApp een nieuw verzoek indienen. Als de bezetting op de groep het toelaat, kan je kind die dag alsnog komen.
- Uiterlijk **14** dagen voor de aangevraagde extra dag ontvang je per email bericht of de aanvraag is goedgekeurd of afgekeurd. Dit wordt ook zichtbaar in de planning van je kind in de OuderApp.

Hoe vraag ik een extra opvangdag aan?

Je vraagt een extra dag aan via de Ouderapp onder *agenda/gele button/ Dag aanvragen*: maximaal **182** dagen van tevoren. Je kunt de uren afrekenen via opgebouwd afwezigheidstegoed of betalen op factuur.

- Heb je nog geen opvangdag afgemeld, maar wil je wel een extra opvangdag aanvragen? Meld dan eerst een opvangdag af voordat je een nieuwe dag aanvraagt. Wil je geen dag afmelden, maar wel graag een extra opvangdag aanvragen? Dan kun je ervoor kiezen om voor deze uren extra te betalen op factuur.
- Uiterlijk **14** dagen vóór de aangevraagde extra dag ontvang je bericht of de aanvraag is goedgekeurd of afgekeurd. Je ontvangt hierover een email, maar het is ook zichtbaar in de planning in de OuderApp. Zien we na je aanvraag gelijk al dat het past in de planning dan laten we uiteraard eerder weten dat je kind welkom is. Wanneer het niet past in de planning kunnen wij je kind ook voor die dag op de wachtlijst plaatsen.
- Meld je een aangevraagde ruildag uiterlijk **14** dagen voor de goedgekeurde ruildag af dan ontvang je hierover opnieuw afwezigheidstegoed. Als de afmelding minimaal **14** dagen voor de aangevraagde dag is gedaan komen de uren automatisch weer terug bij je afwezigheidstegoed. Annuleer je een ruilaanvraag voordat deze is goedgekeurd dan komen de uren ook weer terug bij je afwezigheidstegoed.

Ik wil graag binnen 14 dagen voorafgaand aan de afwezige dag ruilen, wat moet ik doen?

- Je kunt telefonisch of per mail administratie@hansepansekevertje.nl contact opnemen. Ruilen binnen dezelfde week is ruilen mogelijk als de personeelsplanning en bezetting op de groep dit toelaat.

Afmelden / Annuleren

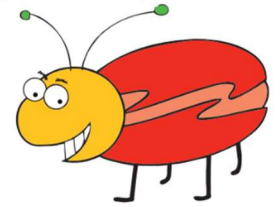
- Je meldt je kind af in de OuderApp. Dat kan maximaal **182** dagen van tevoren.
- Heb je je kind afgemeld op een contractdag, maar wil je deze afmelding terugdraaien? Stuur dan even een mailtje naar administratie@hansepansekevertje.nl Als de bezetting op de groep het toelaat, kan je kind die dag alsnog komen.
- Komt je kind onverwachts niet (bijvoorbeeld door ziekte)? Meld je kind dan vóór **09:00** uur diezelfde dag af via de OuderApp. Ná **09:00** uur graag even bellen.
- Een ingezette ruildag kan opnieuw worden afgemeld. Bij een afmelding tot **14** dagen vóór de aangevraagde dag krijg je dan weer tegoed toekend. Heb je een extra opvangdag aangevraagd waarvoor gekozen is om op factuur te betalen, dan kan deze dag kosteloos worden geannuleerd tot **14** dagen vóór de aangevraagde dag. Op de 14^e dag of binnen **14** dagen is afmelden wel mogelijk maar worden deze uren wel gefactureerd.

Vakantie in de OuderApp

Opvang tijdens vakanties regel je in principe ook in de OuderApp. Per contract gelden daarvoor andere spelregels.

- **40 weken contract:** je kind komt standaard niet tijdens de schoolvakanties van regio Noord. Als je toch opvang wilt afnemen tijdens de schoolvakanties, kun je extra dagen aanvragen via de OuderApp. Tegoed wat je tijdens schoolweken hebt opgebouwd, kan niet in schoolvakanties worden ingezet.
- **46 weken contract:** je hebt een opvangcontract voor 40 schoolweken en 6 vakantieweken. Standaard staat je kind echter 51 weken ingepland. Daarom moet je je kind dus voor 5 weken schoolvakantie (verdeeld over het jaar) afmelden.
-**LET OP:** Heb je een 46 weken-urbasis contract dan dienen alle afmeldingen door te worden gegeven per mail: administratie@hansepansekevertje.nl. Alle afmeldingen die tot **14** dagen vóór de afwezige dag zijn ingediend tellen mee op het jaarlijkse af te melden uren saldo.
-Heb je een 46 weken contract op basis van dagdelen dan kun je de dagen of uren wel via de Ouderapp afmelden en worden de uren in mindering gebracht op het af te melden tegoed. De afmelding moet dan wel minimaal tot **14** dagen voorafgaand aan de afwezige dag zijn ingediend.
LET OP: meld je je kind niet of voor minder dan het aantal contract uren van **5** weken vakantie af, dan factureren wij aan het eind van het jaar de extra overgebleven dagen. Stopt het contract in een andere maand als december dan worden de 'af te melden uren' naar rato berekend op de laatste factuur. Dit geldt ook als je halverwege het jaar overstapt naar een andere contractvorm.
- **51 weken contract:** je kind staat 51 weken ingepland in de agenda op de gecontracteerde dagen.

Hulp nodig of heb je vragen? Neem dan gerust even contact met ons op.



Spelregels Ouderportaal en OuderApp Kinderdagverblijf (KDV)

Versie 01-2025

Je kind afmelden voor een contractdag kan via de OuderApp. Een dag of dagdeel ruilen is mogelijk zolang de bezetting op de groep het toelaat. Het is dus géén recht. Hanse Panse Kevertje kan deze spelregels gedurende het kalenderjaar wijzigen. In het geval van wijzigingen word je hierover geïnformeerd.

Welke soorten tegoeden zijn er?

We hebben verschillende soorten tegoeden, afhankelijk van het contract dat je hebt gekozen.

- **Afwezigheidstegoed tijdens schoolweken:** deze uren ontstaan als je je kind afmeldt voor een contractdag tijdens de schoolweken. Deze uren kun je alléén inzetten tijdens de schoolweken van regio Noord.
Geldigheid: 3 maanden vóór en 6 maanden ná de afgemelde dag.
- **Afwezigheidstegoed tijdens vakantieweken:** deze uren ontstaan als je je kind afmeldt voor een contractdag tijdens de vakantie. Deze uren kun je alléén inzetten tijdens vakantiedagen van regio Noord.
Geldigheid: 3 maanden vóór en 6 maanden ná de afgemelde dag.
- **Compensatietegoed dag na Hemelvaart:** De uren krijgen alle kinderen automatisch toegewezen die op vrijdag standaard opvang afnemen.
Geldigheid: 3 maanden vóór de dag na Hemelvaart tot eind week 50 in datzelfde jaar
- **Flex uren KDV:** dit zijn ingekochte uren die flexibel ingezet kunnen worden.
Geldigheid: het lopende kalenderjaar (alleen voor mensen met een flexibel contract).

Moet ik nog iets weten?

- Hanse Panse Kevertje moet zich verplicht aan een aantal overheidsvoorschriften houden, waaronder de beroepskracht-kindratio (BKR): de verhouding tussen het aantal medewerkers en het aantal kinderen op de groep. Het kan daarom voorkomen dat je kind niet kan komen op een aangevraagde dag omdat het maximaal aantal kinderen voor de medewerkers al staat ingepland.
- Opvanguren zijn kindgebonden. Delen met een broertje of zusje is dus niet mogelijk.
- Als je kind tijdens een kalenderjaar doorstroomt naar een andere groep binnen dezelfde opvangvorm verhuist het uurtegoed mee. Als je kind doorstroomt naar een andere opvangvorm (bijvoorbeeld van KDV naar BSO) of als het contract in de loop van het jaar eindigt, vervallen alle nog in te zetten uren. Je krijgt hiervoor geen geld terug.
- Feestdagen kunnen niet geruild worden. Het gaat dan om officiële feestdagen waarop de opvang, conform de CAO, gesloten is. De dag na Hemelvaart kan wel worden geruild. Wanneer deze dag op een contractdag valt, worden de contracturen van deze dag automatisch aan het tegoed toegevoegd. Tussen Kerst en Oud en Nieuw is de opvang gesloten. Deze dagen worden niet in rekening gebracht en kunnen daarom niet worden geruild.
- Het aanvragen van een extra dag of afwezig melden van je kind doe je via de Ouderapp. Je mag van te voren altijd even bellen om te inventariseren of er plek is. We vragen je vervolgens wel om de aanvraag via de Ouderapp in te dienen zodat de planning en facturatie ook goed is geregeld.

Hoe kan ik optionele uren als tegoed krijgen?

Door je kind via de OuderApp af te melden voor een contractdag. Je tegoeduren vind je in de OuderApp onder 'Account' en dan 'Tegoeden'. Je krijgt de afgemelde uren tegoed onder de volgende voorwaarden:

- Je meldt je kind minimaal **14** dagen en maximaal **182** dagen van tevoren af via de Ouderapp. Als je je kind op de **14^e** dag of minder dan **14** dagen vóór de afwezige dag afmeldt, bouw je dus géén tegoed op.
- Wil je minder dan **14** dagen van tevoren een opvangdag ruilen welke ook valt binnen deze **14** dagen bel ons dan even. Dan kijken wij of de planning het toelaat. Als dat het geval is, kan de opvangdag kosteloos geruild worden.
- Het is niet mogelijk om je kind voor minder uren dan de afgesproken contracturen van die dag af te melden.
- Als je je kind tóch wilt brengen op een reeds afgemelde dag kun je via de OuderApp een nieuw verzoek indienen. Als de bezetting op de groep het toelaat, kan je kind die dag alsnog komen.
- Uiterlijk **14** dagen voor de aangevraagde extra dag ontvang je per email bericht of de aanvraag is goedgekeurd of afgekeurd. Dit wordt ook zichtbaar in de planning van je kind in de OuderApp.

Hoe vraag ik een extra opvangdag aan?

Je vraagt een extra dag aan via de Ouderapp onder *agenda/gele button/ Dag aanvragen*: maximaal **182** dagen van tevoren. Je kunt de uren afrekenen via opgebouwd afwezigheidstegoed of betalen op factuur.

- Heb je nog geen opvangdag afgemeld, maar wil je wel een extra opvangdag aanvragen? Meld dan eerst een opvangdag af voordat je een nieuwe dag aanvraagt. Wil je geen dag afmelden, maar wel graag een extra opvangdag aanvragen? Dan kun je ervoor kiezen om voor deze uren extra te betalen op factuur.
- Uiterlijk **14** dagen vóór de aangevraagde extra dag ontvang je bericht of de aanvraag is goedgekeurd of afgekeurd. Je ontvangt hierover een email, maar het is ook zichtbaar in de planning in de OuderApp. Zien we na je aanvraag gelijk al dat het past in de planning dan laten we uiteraard eerder weten dat je kind welkom is. Wanneer het niet past in de planning kunnen wij je kind ook voor die dag op de wachtlijst plaatsen.
- Meld je een aangevraagde ruildag uiterlijk **14** dagen voor de goedgekeurde ruildag af dan ontvang je hierover opnieuw afwezigheidstegoed. Als de afmelding minimaal **14** dagen voor de aangevraagde dag is gedaan komen de uren automatisch weer terug bij je afwezigheidstegoed. Annuleer je een ruilaanvraag voordat deze is goedgekeurd dan komen de uren ook weer terug bij je afwezigheidstegoed.

Ik wil graag binnen 14 dagen voorafgaand aan de afwezige dag ruilen, wat moet ik doen?

- Je kunt telefonisch of per mail administratie@hansepansekevertje.nl contact opnemen. Ruilen binnen dezelfde week is ruilen mogelijk als de personeelsplanning en bezetting op de groep dit toelaat.

Afmelden / Annuleren

- Je meldt je kind af in de OuderApp. Dat kan maximaal **182** dagen van tevoren.
- Heb je je kind afgemeld op een contractdag, maar wil je deze afmelding terugdraaien? Stuur dan even een mailtje naar administratie@hansepansekevertje.nl Als de bezetting op de groep het toelaat, kan je kind die dag alsnog komen.
- Komt je kind onverwachts niet (bijvoorbeeld door ziekte)? Meld je kind dan vóór **09:00** uur diezelfde dag af via de OuderApp. Ná **09:00** uur graag even bellen.
- Een ingezette ruildag kan opnieuw worden afgemeld. Bij een afmelding tot **14** dagen vóór de aangevraagde dag krijg je dan weer tegoed toekend. Heb je een extra opvangdag aangevraagd waarvoor gekozen is om op factuur te betalen, dan kan deze dag kosteloos worden geannuleerd tot **14** dagen vóór de aangevraagde dag. Op de 14^e dag of binnen **14** dagen is afmelden wel mogelijk maar worden deze uren wel gefactureerd.

Vakantie in de OuderApp

Opvang tijdens vakanties regel je in principe ook in de OuderApp. Per contract gelden daarvoor andere spelregels.

- **40 weken contract:** je kind komt standaard niet tijdens de schoolvakanties van regio Noord. Als je toch opvang wilt afnemen tijdens de schoolvakanties, kun je extra dagen aanvragen via de OuderApp. Tegoed wat je tijdens schoolweken hebt opgebouwd, kan niet in schoolvakanties worden ingezet.
- **46 weken contract:** je hebt een opvangcontract voor 40 schoolweken en 6 vakantieweken. Standaard staat je kind echter 51 weken ingepland. Daarom moet je je kind dus voor 5 weken schoolvakantie (verdeeld over het jaar) afmelden.
-**LET OP:** Heb je een 46 weken-urbasis contract dan dienen alle afmeldingen door te worden gegeven per mail: administratie@hansepansekevertje.nl. Alle afmeldingen die tot **14** dagen vóór de afwezige dag zijn ingediend tellen mee op het jaarlijkse af te melden uren saldo.
-Heb je een 46 weken contract op basis van dagdelen dan kun je de dagen of uren wel via de Ouderapp afmelden en worden de uren in mindering gebracht op het af te melden tegoed. De afmelding moet dan wel minimaal tot **14** dagen voorafgaand aan de afwezige dag zijn ingediend.
LET OP: meld je je kind niet of voor minder dan het aantal contract uren van **5** weken vakantie af, dan factureren wij aan het eind van het jaar de extra overgebleven dagen. Stopt het contract in een andere maand als december dan worden de 'af te melden uren' naar rato berekend op de laatste factuur. Dit geldt ook als je halverwege het jaar overstapt naar een andere contractvorm.
- **51 weken contract:** je kind staat 51 weken ingepland in de agenda op de gecontracteerde dagen.

Hulp nodig of heb je vragen? Neem dan gerust even contact met ons op.

Spelregels Ouderportaal en OuderApp Flexibele opvang DAGDELEN contract

Versie 01-2025

Bij een flexibel contract neem je geen vaste dagdelen of dagen af. We werken met een flexibel tegoed wat ingezet kan worden om opvangdagen aan te vragen. Een flexibel contract is maatwerk en beperkt beschikbaar.

De volgende afkortingen worden gebruikt:

- KDV** Kinderdagverblijf (voor kinderen van 0 t/m 4 jaar)
VSO Voorschoolse Opvang
BSO Buitenschoolse Opvang (voor kinderen van 4 t/m 12 jaar)
NSO Naschoolse Opvang (wordt gebruikt voor tegoeden en is hetzelfde als buitenschoolse opvang)

Zichtbaarheid van het tegoed

- Bij het KDV kun je dagen 3 maanden vóóruit in plannen. Elke maand krijg je weer nieuw tegoed toegekend wat 2 maanden geldig is.
- Bij de BSO krijg je een jaarbundel toegekend, die gemiddeld over twaalf maanden afgerekend wordt.
- De toegewezen tegoeden zijn de uren die horen bij je plaatsingsovereenkomst. Wanneer je meer uren inplant dan in de plaatsingsovereenkomst is afgesproken, kun je ervoor kiezen om dit op factuur af te rekenen.
- Als je een paar maanden achter elkaar meer opvanguren afneemt dan je in die maanden hebt betaald en je zegt in de loop van dat jaar het contract op, dan worden deze extra uren op de laatste factuur afgerekend.
- Als je meerdere maanden achter elkaar meer opvang uren afneemt dan het aantal uur waarvoor je in die maanden hebt betaald kan het zijn dat je tegoed in de loop van het jaar op is. Wil je dan nog uren inplannen dan moeten deze extra op factuur betaald worden!

Aantal flexibele uren en planning

- Bij tegoeden in de OuderApp zie je de flexibele uren die je hebt ingekocht staan onder 'Flexibel tegoed'. Deze uren zijn nog niet ingepland. Inplannen doe je door in de agenda de gewenste dagen in te vullen. Die dagen reken je af met flexibel tegoed. Heb je te weinig tegoed dan maar wil je wel meer opvang afnemen? Dan kun je extra dagen afnemen die in de eerstvolgende factuur worden afgerekend. Heb je structureel meer dagen nodig? Neem dan even contact met ons op om het aantal dagen op je contract te verhogen.
- Je plant altijd de hele maand in.
- Voor gegarandeerde opvang plan je **62** dagen vooruit (je plant dan bijvoorbeeld in november al je dagen voor januari).
- Plan je de dagen **31** dagen vooruit, dan is de opvang niet gegarandeerd (je plant dan bijvoorbeeld niet in november maar pas in december de dagen voor januari).

Hoeveel uur moet ik inplannen?

Voor het inplannen van de uren maken we onderscheid tussen KDV en VSO/BSO. Bij het aanvragen dien je rekening te houden met onderstaande voorwaarden. Als de aanvraag hiervan afwijkt, kan de aanvraag niet worden goedgekeurd. Hieronder leggen we de minimale voorwaarden apart uit per opvangsoort:

Kinderdagverblijf

- De gemiddelde minimale afname per maand is **44** uur. Ook als je kind minder wordt gebracht. Het is mogelijk om in 1 week geen opvang af te nemen en in een andere week bijvoorbeeld 2 dagen.
- Plan je uren per dagdeel van **5,5** uur in. De tijden zijn van 7:00 tot 12:30 en van 12:30 tot 13:00.

Voorschoolse en buitenschoolse opvang

Komt je kind alleen op de VSO, dan neem je minimaal **12** uur per maand af (exclusief vakantie). Ook als je kind minder wordt gebracht.

- **VSO** is altijd een tijdsblok van 7.00-8.30 uur.
- De minimale afname voor BSO bedraagt **24** uur per maand. Ook als je kind minder wordt gebracht.
- **BSO** heeft een tijdsblok van minimaal **4** uur per dag tijdens schoolweken. Tijdens vakanties geldt een tijdsblok van minimaal **11** uur per week. In de vakantie mogen dit 2 dagdelen zijn. De tijden zijn van 7:00 tot 12:30 en van 12:30 tot 18:00 uur

Hoelang is het opvangtegoed geldig?

Het flexibele tegoed is altijd één kalenderjaar geldig. Met ingang van 1 januari van het nieuwe jaar vervallen dus de openstaande uren van het voorgaande jaar.

Goedkeuring van aangevraagde dagen

Wanneer de aangevraagde dagen zijn goedgekeurd, zie je deze terug in de OuderApp onder 'aanvragenoverzicht'. Het kan zijn dat wij de aangevraagde dagen niet goedkeuren, omdat het beroepskracht-kindratio (BKR) dit niet toelaat. Dat betreft de overheidsseisen met betrekking tot het maximaal aantal kinderen per medewerker op de groep. Als er geen plaats is, kom je op de wachtlijst. Wij laten het weten als er een plekje vrijkomt, zodat je alsnog de keuze kunt maken om je kind wel of niet te brengen. Wanneer wij een dag afkeuren ontvang je hierover bericht per mail. Je kind is welkom als de dag definitief is goedgekeurd.

Afmelden / Annuleren van dagen

Komt je kind uiteindelijk niet op een dag die je hebt aangevraagd? Dan kun je deze dag tot **14** dagen vóór de daadwerkelijke opvangdag annuleren. Deze dagen krijg je dan weer terug in je tegoed. Als je je kind binnen **14** dagen voorafgaand aan de opvangdag afmeldt, krijg je geen tegoed. Heb je een dag aangevraagd op factuur dan kun je deze kosteloos annuleren tot **14** dagen vóór de afwezige dag. Wil je binnen **14** dagen een dag ruilen? Neem dan contact met ons op via telefoon of mail: administratie@hansepansekevertje.nl.

Afmelden op de daadwerkelijke opvangdag

Komt je kind onverwachts niet door bijvoorbeeld ziekte? Meld dan je kind af via de OuderApp. Dit kan op de dag zelf tot **9.00** uur voor het KDV. Tot **7:30** uur voor de VSO en tot **13:45** uur voor de BSO. Als je je kind ná bovengenoemde tijden wilt afmelden, vragen wij je ons even te bellen.

Schoolvrije uren Buitenschoolse opvang

Bij flexibele opvang zijn de schoolvrije uren al verwerkt in je Flexibel Tegoed-uren. Je kunt opvang tijdens schooltijden aanvragen. Je kind kan komen als de beroepskracht-kindratio dit toelaat.

Let op: Je kind is niet automatisch aangemeld op een schoolvrije dag. Wil je dat je kind tijdens een schoolvrije dag onder schooltijd naar de BSO gaat? Geef dit dan uiterlijk **21** dagen vóór de roostervrije dag aan via de OuderApp.

We hopen dat deze spelregels duidelijkheid geven. Heb je hulp nodig of heb je vragen? Neem dan gerust even contact met ons op!