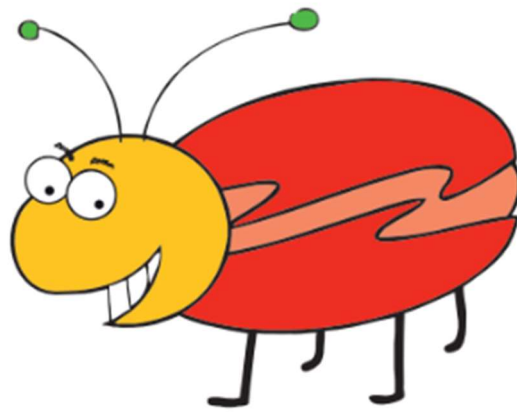


Algemene Voorwaarden Kinderdagverblijf en Buitenschoolse opvang

Hanse Panse



Kevertje

kinderopvang

2017

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Toepasselijkheid
Artikel 3	Informatieverstrekking
Artikel 4	Aanmelding
Artikel 5	Aanbod
Artikel 6	De overeenkomst
Artikel 7	Annulering
Artikel 8	Plaatsingsgesprek
Artikel 9	Duur en verlening van de overeenkomst
Artikel 10	Einde van de overeenkomst
Artikel 11	Toegankelijkheid
Artikel 12	Wederzijdse verplichtingen
Artikel 13	Verplichtingen van de ondernemer
Artikel 14	Verplichtingen van de ouder
Artikel 15	Wijziging van de overeenkomst
Artikel 16	De prijs en wijzigingen van de prijs
Artikel 17	De betaling/niet-tijdige betaling
Artikel 18	Toepasselijk recht en bevoegde rechter
Artikel 19	Klachtenprocedure
Artikel 20	Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang
Artikel 21	Aanvullingen
Artikel 22	Wijziging van deze voorwaarden
BIJLAGE 1	Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer

ARTIKEL 1 – DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanvangsdatum: De 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 voorgezet onderwijs voor de kinderen begint.

Ondernemer: Natuurlijke of rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert.

Ouder: De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder 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 totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst.
2. De overeenkomst wordt gesloten tussen de ondernemer en de ouder.

ARTIKEL 3 – INFORMATIEVERSTREKKING

1. Indien een ouder interesse heeft in de mogelijke plaatsing van zijn kind in een kindercentrum, verstrekt de ondernemer de ouder een informatiepakket, waarin de ondernemer een omschrijving van de dienstverlening van het kindercentrum verstrekt, die voldoende gedetailleerd is om de ouder bij zijn oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende kindercentra.
2. Het informatiepakket wordt schriftelijk verstrekt en bevat ten minste de elementen genoemd in Bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen.
3. Na kennisname van het informatiepakket heeft de ouder de mogelijkheid zich aan de te melden bij de ondernemer als geïnteresseerde voor kinderopvang.

ARTIKEL 4 – AANMELDING

1. De ouder meldt zich via een inschrijfformulier aan bij de ondernemer als geïnteresseerde voor dagopvang of buitenschoolse opvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. Op het inschrijfformulier geeft de ouder aan of hij ermee instemt dat het in artikel 5 bedoelde aanbod en/of de Algemene Voorwaarden eventueel elektronisch aan hem worden verstrekt.
3. De ondernemer bevestigt schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
4. Op de aanmelding zijn de inschrijffvoorwaarden van de ondernemer van toepassing.
5. De aanmelding verplicht noch de ouder nog de ondernemer tot het aangaan van een overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de ouder aan de ondernemer om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van kinderopvang.
6. Na ontvangst van de aanmelding kan de ondernemer de ouder direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat de ondernemer de ouder op een wachtlijst plaatst.
7. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt de ondernemer de ouder hiervan schriftelijk in kennis. Zodra een ouder in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal de ondernemer de ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.

ARTIKEL 5 – AANBOD

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan de ondernemer de ouder een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat gegevens over de ondernemer, een omschrijving van zijn dienstverlening, alle elementen genoemd in bijlage 1 bij de Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen, alsmede:
 - De (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke) geboortedatum van het kind;
 - De beschikbare aanvangsdatum;
 - De beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;

- De aangeboden handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg, mits de ouder daarom bij aanmelding heeft verzocht en de ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - De prijs behorende bij het aanbod;
 - De wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betaalwijzen;
 - De annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - De looptijd van de overeenkomst;
 - De geldende opzegtermijnen;
 - De reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
 - Een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
 - Een dagtekening.
3. Het aanbod vindt schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.
 4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan de ondernemer de ouder een redelijke termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken, vervalt het aanbod.

ARTIKEL 6 – DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de ouder van het door de ondernemer gedane aanbod.
2. De ouder aanvaardt het aanbod schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door de ondernemer is ontvangen, is de ingangsdatum van de overeenkomst.
3. De ondernemer bevestigt de ontvangst van de aanvaarding schriftelijk.
4. Binnen het kader van de overeenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

ARTIKEL 7 – ANNULERING

1. De ouder heeft het recht de overeenkomst te annuleren vanaf de ingangsdatum tot de aanvangsdatum.
2. De ouder is voor annulering kosten verschuldigd.
3. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling over de voor de ouder geldende opzegtermijn als bedoeld in artikel 10 lid 4 sub a.

ARTIKEL 8 – PLAATSINGSGESPREK

1. De ondernemer nodigt de ouder tijdig voor de aanvangsdatum uit voor een gesprek.
2. In dit gesprek komt het volgende aan de orde:
 - a. De voor de kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de ouder en zijn kind (waaronder de benodigde Burger Service Nummer(s));
 - b. De aanvang en duur van de wenperiode;
 - c. De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke);
 - d. De individuele wensen van de ouder en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijk mogelijk is;
 - e. De wijze van communicatie;
 - f. Het maken van uitstapjes;
 - g. Het maken van foto's en/of video's van het kind;
 - h. De wettelijke aansprakelijkheid van de ouder voor schade veroorzaakt door zijn kind. En daarnaast, in geval van buitenschoolse opvang;
 - i. De elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, onder 5 sub h.
3. De ondernemer bevestigt de tijdens het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk aan de ouder.

ARTIKEL 9 – DUUR EN VERLENGING VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn van het overeengekomen type kinderopvang.
2. De maximale termijn voor dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt.
3. De maximale termijn voor buitenschoolse opvang duurt van de leeftijd dat het kind basisonderwijs kan volgen, tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.
5. Na afloop van de overeenkomst die conform lid 4 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen partijen de overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
6. Een verlenging van de overeenkomst wordt schriftelijk overeengekomen.

ARTIKEL 10 – EINDE VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de overeenkomst opgenomen termijn.
2. Daarnaast eindigt de overeenkomst door (tussentijdse) opzeggen door één van de partijen.

3. De ondernemer is slechts bevoegd de overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - a. De situatie dat de ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
 - b. Voortdurend van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2 sub a en c;
 - c. De situatie genoemd in artikel 11 lid 2 sub b;
 - d. De omstandigheid dat de ondernemer vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de overeenkomst uit te voeren;
 - e. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere partij gerichte gemotiveerde schriftelijke verklaring en
 - a. Met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, in geval van opzegging door de ouder;
 - b. Met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door de ondernemer;
 - c. Met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door de ondernemer op grond van artikel 10 lid 3 onder a.
5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de ouder voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de ouder of de ondernemer de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.
6. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de overeenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden door het kind.

ARTIKEL 11 – TOEGANKELIJKHEID

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en ouder.
2. De ondernemer heeft het recht het kind en/of de ouder de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van de ondernemer mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
 - a. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is;
 - b. Het kind en/of de ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van de ondernemer mag worden verwacht;
 - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert.
3. Ingeval de ondernemer het kind en/of de ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt de ondernemer met de ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
4. Indien de ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11 lid 2 om toegang te weigeren en het overleg met de ondernemer niet tot een oplossing heeft geleid, kan hij deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het Reglement van de geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.
5. Tijdens de verkorte procedure mag de ondernemer de plaats niet opzeggen.

ARTIKEL 12 – WEDERZIJDSE VERPLICHTINGEN

1. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
2. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar over:
 - a. Bij dagopvang: de ouder is bij het brengen verantwoordelijk voor het kind en de ondernemer bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft 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 schriftelijke afspraken.

ARTIKEL 13 – VERPLICHTINGEN VAN DE ONDERNEMER

1. De ondernemer is op grond van de overeenkomst gehouden om kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. De ondernemer staat 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
 - iii. 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 13 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.
3. De ondernemer houdt rekening met de individuele wensen van de ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

ARTIKEL 14 – VERPLICHTINGEN VAN DE OUDER

1. De ouder meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
2. De ouder draagt zorg dat de ondernemer beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de ouder.
3. De ouder houdt zich aan de regels die binnen het kindercentrum gelden.
4. De ouder onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de overeenkomst van de zijde van de ondernemer verzaamt en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
5. De ouder brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem brengen en halen.
6. De ondernemer legt de bevoegdheid van anderen dan de ouders om het kind van de kinderopvang te halen schriftelijk vast indien de ouder daarom verzoekt.
7. De ouder betaalt de ondernemer conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

ARTIKEL 15 – WIJZIGINGEN VAN DE OVEREENKOMST

1. De ondernemer heeft het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van de wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.
2. Wijzigingen van de overeenkomst kondigt de ondernemer tijdig van tevoren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
3. In het geval dat de wijziging van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen kinderopvang, dan heeft de ouder de bevoegdheid om de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

ARTIKEL 16 – DE PRIJS EN WIJZIGING VAN DE PRIJS

1. De prijs die de ouder voor de kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. De ondernemer is bevoegd om de overeengekomen prijs na drie maanden na de ingangsdatum aan te passen, waaronder te verhogen. De ondernemer kondigt een dergelijke prijswijziging van tevoren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

ARTIKEL 17 – DE BETALING/NIET-TIJDIGE BETALING

1. De ouder betaalt op basis van een schriftelijke factuur en uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum. Een eventueel beroep op een gestelde borg staat tegelijk aan een betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
2. Indien een ouder betaalt aan een door de ondernemer aangewezen derde geldt dit voor de ouder als bevrijdende betaling. De aanwijzing door de ouder van een derde die voor het doen van betalingen dient zorg te dragen, staat niet aan de aansprakelijkheid van de ouder voor (tijdige) betaling in de weg. Een eventuele betaling door een derde voor de ouder geldt wel als een bevrijdende betaling door die ouder.
3. Bij gebreke aan volledige en tijdige betaling is de ouder van rechtswege in verzuim.
4. De ondernemer zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een schriftelijke betalingsherinnering en geeft de ouder de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt de ondernemer de ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van de ondernemer op grond van artikel 10 lid 3 sub a. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop die bevoegdheid ontstaat zijn verzonden.
5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. Door de ondernemer gemaakte buitengerechtigde kosten om betaling van een schuld van de ouder af te dwingen, kunnen aan de ouder in rekening worden gebracht. De hoogte van de buitengerechtigde incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen.
7. Een gedane betaling strekt in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde kosten en rente en vervolgens ter voldoening van de oudst openstaande schulden.

ARTIKEL 18 – TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

1. Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst.
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over de overeenkomst, niet tegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie, zoals bedoeld in artikel 20 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

ARTIKEL 19 – KLACHTENPROCEDURE

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. De ouder moet de klacht indienen binnen bewakende tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.
2. De ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20.

ARTIKEL 20 – GESCHILLENREGELING EN DE WETTELIJKE KLACHTENREGELING VOOR KINDEROPVANG

1. Geschillen tussen ouder en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst kunnen zowel door de ouder als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouder zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de ouder schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 21 – AANVULLINGEN

Individuele aanvullingen van wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer en de ouder overeengekomen worden.

ARTIKEL 22 – WIJZIGING VAN DEZE VOORWAARDEN

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld door Brancheorganisatie Kinderopvang. Brancheorganisatie Kinderopvang kan haar Algemene Voorwaarden voor kinderopvang wijzigen en herzien.
2. De ondernemer is gerechtigd om de overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de door de Brancheorganisatie Kinderopvang vastgestelde Algemene Voorwaarden Kinderopvang van toepassing worden verklaard. De ouder verklaart zich door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.
3. De ondernemer informeert de ouder schriftelijk over een wijziging van de Algemene Voorwaarden.
4. De wijzigingen treden 1 maand en één week na deze kennisgeving, of op een latere datum als dit in de kennisgeving vermeld is, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.
5. In het geval dat de wijziging van de Algemene Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst dan heeft de ouder de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.

BIJLAGE 1

Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer uit artikel 13 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2016.

De ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 2 door er onder meer zorg voor te dragen dat de onderneming beschikt over:

1. Een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en hun ouders omschrijft;
2. Reglementen/stukken die het beleid weergeven met betrekking tot hygiëne, veiligheid, kindermishandeling, medisch handelen, ziekte en privacy;
3. Een reglement dat het functioneren van de oudercommissie regelt;
4. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt;
5. Een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
 - a. Soort opvang, mogelijkheden voor flexibele opvang en eventuele extra diensten;
 - b. Informatie aangaande de groep, 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:
 - i. De mogelijkheden tot het deelnemen aan externe activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van sport of muziek.
 - ii. 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.
 - iii. De mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen kindercentrum en thuis, of externe activiteiten en thuis, zoals het al dan niet zelfstandig naar huis gaan.
 - iv. De opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van school;
 - i. De plaatsingsprocedure;
 - j. De aard en omvang van de wenperiode;
 - k. Een eventueel reglement waarin de huisregels van het kindercentrum zijn vastgelegd;
 - l. De geldende prijs;
 - m. De wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen;
 - n. De annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - o. De inschrijffvoorwaarden, waaronder de inschrijfkosten;
 - p. De geldende opzegtermijnen.

BIJLAGE 2:

**AANVULLENDE VOORWAARDEN
VAN
KINDEROPVANG HANSE PANSE KEVERTJE**



Versie 02-2023

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 Branchevereniging Kinderopvang 2017 (en haar opvolgers, hierna Algemene Voorwaarden) afgegeven die Hanse Panse Kevertje hanteert. Deze Algemene Voorwaarden dienen samen met deze Aanvullende Voorwaarden ondertekend te worden bij het aangaan van een plaatsingsovereenkomst en zijn met ingang van 1 januari 2024 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

(zie ook Algemene Voorwaarden artikel 3 en 4)

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 (betalings)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 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 5, 6, 7 en 8)

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 8 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). De eventuele wendag voorafgaand aan de overplaatsing van boerderij naar Saalicon vindt in overleg met de ouder plaats.

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.

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 9 en 10)

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 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

(zie ook Algemene Voorwaarden artikel 10)

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 zwaarwegende reden (zie Algemene Voorwaarden artikel 10 lid 3). Naast de in de Algemene Voorwaarden genoemde zwaarwegende belangen 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 11)

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 op de volgende tijden: 7.00 – 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

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	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

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

Er geldt voor het KDV voor alle contractvormen een minimale afname van 1 volledige dag of twee dagdelen per week, dus totaal 11 uur. 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.*

5.2 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*	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 vakantieweken 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.

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 vakantieweken).

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.**

6. WEDERZIJDSE VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID

(zie ook Algemene Voorwaarden artikel 12 t/m 18)

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. Aan het einde van het derde opvangjaar van je kind krijg je als ouders een mail met de vraag of de gegevens gedeeld mogen worden met de basisschool waar je kind na zijn of haar vierde verjaardag naar toe gaat. Je kunt als ouders dan ook de ontwikkelgegevens inzien. Indien wij reden zien om eerder zaken te bespreken die betrekking hebben op de ontwikkeling van je kind nemen wij contact met je 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.

6.9 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.

7. KLACHTENPROCEDURE

(zie ook Algemene Voorwaarden artikel 19 en 20)

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. Dit kan persoonlijk of door het sturen van een e-mail naar info@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 pedagogisch werkplan dat je op de website www.hansepansekevertje.nl vindt via 'KDV' en 'BSO'.

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 zijn in de OuderApp te vinden onder Locatie-Handleiding / spelregels OuderApp en op www.hansepansekevertje.nl. Door ondertekening van het plaatsingscontract verklaar je tevens akkoord te zijn met deze spelregels.