



**Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang Branchevereniging Kinderopvang**

ARTIKEL 1 Definities

ARTIKEL 2 Toepasselijkheid

ARTIKEL 3 Informatie verstrekking

ARTIKEL 4 Aanmelding

ARTIKEL 5 Aanbod

ARTIKEL 6 De Overeenkomst

ARTIKEL 7 Annulering

ARTIKEL 8 Plaatsingsgesprek

ARTIKEL 9 Duur en verlenging van de Overeenkomst

ARTIKEL 10 Einde van de Overeenkomst

ARTIKEL 11 Toegankelijkheid

ARTIKEL 12 Wederzijds verplichtingen

ARTIKEL 13 Verplichtingen van de Ondernemer

ARTIKEL 14 Verplichtingen van de Ouder

ARTIKEL 15 Wijziging van de Overeenkomst

ARTIKEL 16 De prijs en wijziging 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 Nakomingsgarantie

ARTIKEL 22 Aanvullingen Aanvullende voorwaarden De Drie Ballonnen

BIJLAGE 1 Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer

BIJLAGE 2 Nadere regeling nakomingsgarantie

**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 voortgezet 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.

#### **Wijziging:**

Verschuiving/ verandering van dagdelen/ uren naar andere dagdelen/uren elders in de week, anders dan in de plaatsingsovereenkomst is afgesproken.

**Opzegging:** Het verminderen of geheel opzeggen van dagdelen/uren in de plaatsingsovereenkomst.

#### **ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst.

2. De Overeenkomst wordt gesloten tussen de Ondernemer en de Ouder.

#### **ARTIKEL 3 – Informatie verstrekking**

1. Indien een Ouder interesse heeft in de mogelijke plaatsing van zijn kind in een Kindercentrum, verstrekt de Ondernemer de Ouder een informatiepakket, waarin de Ondernemer een omschrijving van de dienstverlening in het Kindercentrum verstrekt, die voldoende gedetailleerd is om de Ouder bij zijn oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende Kindercentra.

2. Het informatiepakket wordt digitaal verstrekt en bevat ten minste de elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen.

3. Na kennisname van het informatiepakket heeft de Ouder de mogelijkheid zich aan te melden bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Kinderopvang.

#### **ARTIKEL 4 – Aanmelding**

1. De Ouder meldt zich via een inschrijfformulier aan bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Dagopvang of Buitenschoolse opvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. U ontvangt het aanbod en de bijbehorende algemene voorwaarden digitaal.
3. De Ondernemer bevestigt Schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
4. Op de aanmelding zijn de inschrijffvoorwaarden van de Ondernemer van toepassing.
5. De aanmelding verplicht noch de Ouder noch de Ondernemer tot het aangaan van een Overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de Ouder aan de Ondernemer om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van Kinderopvang.
6. Na ontvangst van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat de Ondernemer de Ouder op een wachtlijst plaatst.
7. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt de Ondernemer de Ouder hiervan Schriftelijk in kennis. Zodra een Ouder in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal de Ondernemer de Ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.

#### **ARTIKEL 5 – Aanbod**

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat gegevens over de Ondernemer, een omschrijving van 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 betalingswijzen;
  - de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
  - de looptijd van de Overeenkomst;
  - de geldende opzegtermijnen;
  - de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
  - een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;

– een dagtekening.

3. Het aanbod vindt Schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.

4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan de Ondernemer de Ouder een redelijk termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.

#### **ARTIKEL 6 – De Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Ouder van het door de Ondernemer gedane aanbod.

2. De Ouder aanvaardt het aanbod Schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door de Ondernemer is ontvangen, is de Ingangsdatum van de Overeenkomst.

3. De Ondernemer bevestigt de ontvangst van de aanvaarding Schriftelijk.

4. Binnen het kader van de overeenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

#### **ARTIKEL 7 – Annulering**

1. De Ouder heeft het recht de Overeenkomst te annuleren vanaf de Ingangsdatum tot de Aanvangsdatum.

2. De Ouder is voor annulering kosten verschuldigd.

3. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling over de voor de Ouder geldende opzegtermijn als bedoeld in artikel 10 lid 4 sub a. Ouder dient bij een reservering **altijd** een maand af te nemen, ongeacht wanneer u de opzegging doet.

#### **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.

Het kind kan instromen op elke gewenste dag van de maand, mits er geen sprake is van achterstallige betalingen.

2. De maximale termijn voor Dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt.

3. De maximale termijn voor Buitenschoolse opvang duurt van de leeftijd dat het kind basisonderwijs kan volgen, tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.

4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.

5. Na afloop van de Overeenkomst die conform lid 4 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.

6. Een verlenging van de Overeenkomst wordt Schriftelijk overeengekomen.

#### **ARTIKEL 10 – Einde van de overeenkomst**

1. De Overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de Overeenkomst opgenomen termijn.

2. Daarnaast eindigt de Overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.

3. De Ondernemer is slechts bevoegd de Overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:

a. De situatie dat de Ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;

b. Voortdurend van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2 sub a en c;

c. De situatie genoemd in artikel 11 lid 2 sub b;

d. De omstandigheid dat de Ondernemer vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;

e. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.

4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere Partij gerichte gemotiveerde Schriftelijke verklaring en

a. met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, in geval van opzegging door de Ouder;

b. met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door de Ondernemer;

c. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door de Ondernemer op grond van artikel 10 lid 3 onder a.

5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de Ouder voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de Ouder of de Ondernemer de verklaring van opzegging heeft ontvangen en bedraagt één maand. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.

6. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

#### **ARTIKEL 11-Toegankelijkheid**

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Ondernemer en Ouder.

2. De Ondernemer heeft het recht het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:

a. Het kind door ziekte of anderszins extra 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 plaats gevonden.

b. Bij Buitenschoolse opvang: de wijze waarop het kind naar de Buitenschoolse opvang komt en deze verlaat, bepaalt de overgang van verantwoordelijkheid voor het kind. Partijen maken hierover Schriftelijk afspraken.

### **ARTIKEL 13 – Verplichtingen van de Ondernemer**

1. De Ondernemer is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. De ondernemer staat er voor in dat:
  - a. De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt: – overeenstemt met de geldende wet - en regelgeving; – verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en 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 verzwakt en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
5. De Ouder brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem brengen en halen.
6. De Ondernemer legt de bevoegdheid van anderen dan de Ouders om het kind van de Kinderopvang te halen schriftelijk vast indien de Ouder daarom verzoekt.
7. De Ouder betaalt de Ondernemer conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

### **ARTIKEL 15 – Wijzigingen van de Overeenkomst**

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

## **ARTIKEL 16 – De prijs en wijziging van de prijs**

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

## **ARTIKEL 17 – De betaling / Niet-tijdige betaling**

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

## **ARTIKEL 18 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

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

## **ARTIKEL 19 – Klachtenprocedure**

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer én tijdig, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de Ouder de gebreken heeft geconstateerd of redelijkerwijs heeft kunnen constateren. De Ouder moet de klacht indienen binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.



2. De Ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de Oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20.

#### **ARTIKEL 20 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang**

1. Geschillen tussen Ouder en Ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door de Ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van de Ondernemer, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene Voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat de gang naar de rechter open.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder zijn klacht eerst bij de Ondernemer heeft ingediend.
4. Uiterlijk drie maanden nadat een klacht een geschil is geworden, (zie artikel 19 lid 3), moet het geschil bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. 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.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.
7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
8. Indien de Ouder zulks wenselijk acht, kan hij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 20 lid 3, dat de klacht eerst bij de Ondernemer wordt ingediend.

#### **ARTIKEL 21 – Nakomingsgarantie**

1. De Brancheorganisatie Kinderopvang staat volgens de nadere regeling nakomingsgarantie (bijlage 2) garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Kinderopvang, die betrekking hebben op geschillen met een bij hen aangesloten Ondernemer, tenzij deze het bindend advies binnen twee maanden na verzending daarvan ter toetsing voorlegt aan de rechter en het vonnis, waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart, in kracht van gewijsde gegaan is.
2. Deze nakomingsgarantie van Brancheorganisatie Kinderopvang geldt alleen voor uitspraken jegens haar leden.

**ARTIKEL 22** – Aanvullingen De Drie Ballonnen Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten Schriftelijk tussen de Ondernemer en de Ouder overeengekomen worden. Door het accepteren van de Algemene Voorwaarden accepteert de Ouder tevens de aanvullingen.

### **Diensten 0 – 4 jaar**

#### KDV: kinderdagverblijf: dagopvang:

Een voorziening waar kinderen in de leeftijd van 6 weken tot 4 jaar gedurende alle werkdagen van de week tussen 07.00 uur en 18.30 uur worden opgevangen.

U kunt voor het kinderdagverblijf kiezen uit verschillende diensten. Informatie over ons aanbod en tarieven vindt u op [www.drieballonnen.nl](http://www.drieballonnen.nl).

### **Diensten 2-4 jaar**

#### Peuterspeelzaaldagdelen

Dagdelen waar kinderen van 2 jaar tot 4 jaar gedurende 3 uur per dagdeel worden opgevangen. De ochtend is van 8.30-11.30 uur en de middag van 13 -16 uur. Voor deze vorm van opvang dienen luiers zelf meegenomen te worden.

De opvang wordt geboden gedurende de schoolweken. Opvang tijdens de schoolvakanties is mogelijk. Opgeven dient via ouderportaal te gebeuren. Deze opvang wordt achteraf gefactureerd. Indien plaats is aangevraagd via ouderportaal, wordt de reservering in rekening gebracht, ook al wordt er uiteindelijk geen gebruik van gemaakt.

### **Diensten 4 – 13 jaar**

#### BSO: buitenschoolse opvang:

Een voorziening waar kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar gedurende alle werkdagen van de week worden opgevangen.

Voor openingstijden zie website.

#### Vakantieopvang:

Een voorziening waar kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar gedurende de schoolvakanties tussen 07.00 uur en 18.30 uur worden opgevangen. Elke ouder dient tot uiterlijk 4 weken voor aanvang van elke schoolvakantie zich in te schrijven via het ouderportaal. Hierna is acceptatie niet meer mogelijk.

#### **Kindplaats:**

De plaatsingscapaciteit die nodig is om een kind gedurende minimaal 52 weken per jaar 10 dagdelen per week in een kinderdagverblijf op te vangen op werkdagen.

#### **Overdracht scholen:**

Indien het kind 4 jaar wordt zullen wij de laatste observatie aan de school sturen die het kind gaat bezoeken. Indien ouder hier niet mee akkoord gaat, dient ouder dit schriftelijk via de mail aan de leidinggevende van de vestiging te melden.

**Werkdag:**

Alle dagen van de week met uitzondering van zaterdag, zondag en met uitzondering van in ieder geval eerste en tweede Kerstdag, Nieuwjaarsdag, eerste en tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede Pinksterdag, Koninginnedag.

Op 5 en 24 december sluiten de locaties om 17 uur en op 31 december om 16 uur.

Ondernemer behoudt zich het recht om (delen van) diensten af te stoten, bijv. op bepaalde dagen. Hier geldt vanuit Ondernemer een opzegtermijn van 2 maanden naar Ouder.

**Betalingen:**

1. Kinderen met een kinderdagverblijfplaats of BSO plaats mogen twee dagdelen wennen op kosten van het kinderdagverblijf voorafgaand aan de ingangsdatum van het contract. Kinderen met een peuterspeelzaalplaats één dagdeel. Deze dagdelen zijn een extra service en zijn niet te verrekenen in geval ze niet zijn afgenomen.

2. Tijdens vakantie en/of van ouders/kinderen gaat de betaling gewoon door.

3. Afrekening van de vakantiekaart gebeurt in de maand volgend op het aflopen van de vakantie kaart. Indien er nog een positief saldo op de vakantiekaart staat, ontvangt u 10% van dit bedrag retour. Indien u meer dagen heeft afgenomen dan waarvoor is betaald zullen de extra opgenomen dagen in rekening worden gebracht.

**Kosten:**

1. Indien kinderen na sluitingstijd opgehaald worden, wordt dit in rekening gebracht (per half uur, extra uurtarief). Mocht dit vaker voorkomen, kan er worden overgegaan tot opzegging van de plaatsen.

2. Bij de buitenschoolse opvang wordt er bij de berekening van de maandprijs uitgegaan van 40 schoolweken en het af te nemen vakantiepakket weken vakantieopvang. Voor de tijden verwijzen wij u naar onze site: [www.drieballon.nl](http://www.drieballon.nl), onder het kopje "planning".

De uren van een vakantiedag bedragen 11 uur. De vakantieopvang wordt her berekend tot een gemiddeld maandtarief, die elke maand gelijk is. Vakantiedagen kunnen naar behoefte worden ingekocht en kunnen vrij na opgave worden ingedeeld over de verschillende vakanties. Een jaar wordt gerekend vanaf de ingangsdatum. Het gemiddelde maandtarief is een vast tarief en bij opzegging binnen het jaar, vindt verrekening plaats van minder of meer gebruikte vakantiedagen.

3. Bij de berekening van de maandprijs voor de dagopvang wordt uitgegaan van 52 weken en 11,5 uur per dag. Het betreft hier een gemiddeld maandbedrag dat voor elke maand gelijk is.

4. Voeding die afwijkt van de aangeboden voeding via de menulijst en door ouders zelf wordt meegenomen, wordt niet vergoed.

5. Voor kinderen die een wisselende diensten plaats afnemen, wordt altijd minimaal 2 dagdelen per week in rekening gebracht

**Wijziging aantal kindplaatsen/dagdelen**

Ouder kan het aantal kindplaatsen of dagdelen per kind wijzigen door van tevoren schriftelijk via het ouderportaal een verzoek in te dienen bij Ondernemer. In geval van vermindering van dagdelen geldt 1 maand opzegtermijn ingaande 1 maand na de dag waarop de wijziging door Ondernemer is ontvangen. Uitbreiding van dagdelen of verzoek tot andere kan ingaan op het moment waarop de uitbreiding/wisseling mogelijk is. Ondernemer zal schriftelijk reageren op dit verzoek door middel van een nieuw contract via het ouderportaal als de wijziging mogelijk is.

## **Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Ondernemer wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van diens hulppersonen en van Ondernemer zelf.

2. De aansprakelijkheid van Ondernemer zal in geen geval meer bedragen dan de hoogte van het bedrag dat de verzekering dat de aansprakelijkheidsverzekering uitkeert. Vergoeding van indirecte of gevolgschade alsmede schade van derden is eveneens uitgesloten. Indien de omstandigheden van het geval hebben te leiden tot de conclusie dat deze bepaling onredelijk bezwarend moet worden geacht, wordt de aansprakelijkheid van Ondernemer in ieder geval beperkt tot die gevallen waarin – en tot maximaal het bedrag waarop – in de betreffende gevallen in gevolge de door Ondernemer ten behoeve van het kind gesloten scholierenongevallenverzekering dan wel de aansprakelijkheidsverzekering en/of de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van partij A aanspraak op uitkering kan worden gemaakt.

3. De ouder/verzorger is verplicht om verzekerd te zijn voor de ziektekosten als het kind bij ons is geplaatst. Kosten hieromtrent kunnen niet verhaald worden op Ondernemer.

## **Overmacht**

1. Omstandigheden buiten onze wil en/of ons toedoen welke van dien aard zijn dat naleving van het contract redelijkerwijs niet meer van ons gevergd kan worden, geven ons het recht het contract geheel of ten dele te ontbinden en/of de uitvoering daarvan op te schorten zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

2. Als omstandigheden in het vorig lid van dit artikel bedoeld, gelden onder andere: niet volledig en/of vertraagde levering door onze toeleveranciers, oorlog en oorlogsgevaar, gehele of gedeeltelijke mobilisatie, in- en uitvoerverboden, maatregelen van Nederlandse en /of vreemde overheidsorganen en/of bedrijfsafzettingen, epidemieën, brand, diefstal, vandalisme, storingen in levering van energie en voorts alle overige oorzaken buiten onze wil en/of ons toedoen ontstaan.

## **Overig**

Ouder verklaart naast het contract ook het informatieboek en de beleidsplannen te hebben gelezen op de site [www.drieballonnen.nl](http://www.drieballonnen.nl) en akkoord te gaan met het beleid van Ondernemer.

**Bijlage 1** Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer uit artikel 13 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang . De Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 2 door er onder meer voor zorg te dragen dat de onderneming beschikt over:

1. Een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en hun ouders omschrijft;
2. Reglementen/stukken die het beleid weergeven met betrekking tot hygiëne, veiligheid, kindermishandeling, medisch handelen, ziekte en privacy;
3. Een reglement dat het functioneren van de Oudercommissie regelt;
4. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt;
5. Een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
  - a. soort opvang, mogelijkheden voor flexibele opvang en eventuele extra diensten;
  - b. informatie aangaande de groep, 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 opzegtermijnen.

**Bijlage 2** Nadere regeling van de nakomingsgarantie uit artikel 21 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang Brancheorganisatie Kinderopvang heeft een geschillenregeling tot stand willen brengen met een nakomingsgarantie die enerzijds aangeeft welke zekerheden de consument uit die regeling mag verwachten en die anderzijds de continuïteit van de brancheorganisatie niet in gevaar brengt. Als uitgangspunt geldt dat de consument een beroep kan doen op de nakomingsgarantie van de Brancheorganisatie Kinderopvang indien de ondernemer door een uitspraak van de Geschillencommissie in het ongelijk is gesteld en tot betaling aan de consument moet overgaan, maar dit om welke reden dan ook niet doet. Deze nakomingsgarantie van Brancheorganisatie Kinderopvang geldt alleen jegens haar leden.

1. Er wordt een maximumbedrag gesteld voor de nakoming per uitspraak van 10.000 euro. Ook wordt een maximumbedrag van de nakoming gesteld voor een totaal van meerdere uitspraken bij één ondernemer, die hetzelfde inhoudelijk geschil naar aanleiding van dezelfde gebeurtenis betreffen. Het gaat dus om individuele geschillen als gevolg van eenzelfde gebeurtenis bij dezelfde ondernemer. De maximale financiële nakoming in die situatie bedraagt 50.000 euro per ondernemer.

2. Als de uitspraak van de Geschillencommissie een hoger bedrag toekent dan het maximumbedrag van de nakomingsgarantie, zal Stichting Nakoming Kinderopvang (SNK) actie ondernemen om in het kader van de nakomingsgarantie voor het resterend deel van het bedrag (het meerdere) een incassoprocedure c.q. gerechtelijke procedure te starten ten behoeve van de consument. Het incassotraject dat ten behoeve van de consument wordt uitgevoerd en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK verhaald worden op de ondernemer.

3. Bij het van start gaan van de Geschillencommissie geldt de nakomingsgarantie voor alle geschillen binnen de twee hiervoor genoemde voorwaarden (maximumbedrag en garantie van een invorderingsverplichting bij een hoger bedrag). In die gevallen behoudt SNK een vordering op het desbetreffende lid. Het is aan SNK deze vordering te innen. Het hiermee gepaard gaande incassotraject en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK verhaald worden op de ondernemer.

4. Indien de situatie van faillissement, surseance van betaling en/of bedrijfsbeëindiging zich voordoet, is de nakomingsgarantie niet van kracht zolang het geschil nog niet ter zitting is behandeld. Dus: indien vóór indiening van het geschil of vóór de zitting sprake is van één van deze situaties, dan doet de Geschillencommissie geen uitspraak. Als deze situatie ontstaat nadat het geschil ter zitting is behandeld, dan geldt de nakomingsgarantie zoals geformuleerd onder 1 en 2.

5. Als aantoonbaar is gebleken dat de ondernemer het bindend advies niet zelf nakomt, noch het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing voorlegt aan de rechter, dan kan de consument een beroep doen op de nakomingsgarantie. De uitbetaling door SNK tot het maximaal door haar uit te keren bedrag (zie punt 1) geschiedt binnen een termijn van één kalendermaand. Het verhaal traject voor het eventueel resterende bedrag wordt binnen diezelfde termijn van één kalendermaand gestart en zo spoedig mogelijk afgerond.