

ALGEMENE VOORWAARDEN 2021

'T KROEKESTÖPKE BV
KvK-nummer: 65239628



Inhoudsopgave

ARTIKEL 1 – Definities	3
ARTIKEL 2 – Plaatsing	4
ARTIKEL 3 – Wijzigingen en mutaties	4
ARTIKEL 4 – Wijziging persoonsgegevens	4
ARTIKEL 5 – Annulering na acceptatie plaatsing	4
ARTIKEL 6 – Opzegging van de plaatsingsovereenkomst	4
ARTIKEL 7 – Toegankelijkheid	5
ARTIKEL 8 – Betaling	5
ARTIKEL 9 – Prijswijzigingen	6
ARTIKEL 10 – Aansprakelijkheid	6
ARTIKEL 11 – Verplichtingen	6
ARTIKEL 12 – Privacy	7
ARTIKEL 13 – Klachten	7
ARTIKEL 14 – Geschillen	7
ARTIKEL 15 – Wijzigingen in de AV & BP	8
ARTIKEL 16 – Toepasselijk recht	8

ARTIKEL 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Kinderopvang:

Het bedrijfsmatig of anders dan om niet, gedurende een hele dag en/of dagdeel groepsgewijs opvangen, verzorgen en begeleiden van kinderen in een geregistreerde organisatie voor kinderopvang.

De Klant:

De ouder/verzorger die als wettelijk persoon een overeenkomst sluit met de desbetreffende kinderopvang organisatie over het afnemen van de dienst kinderopvang voor zijn/haar kind(eren).

Kindercentrum:

Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).

Opvangplaats:

De opvang van een kind, uitgedrukt in dagen en/of uren, gedurende maximaal 52 weken per kalenderjaar.

Opvangplaats hele dagopvang:

De opvang van een kind van 0 tot 4 jaar, uitgedrukt in dagen en/of uren, gedurende 52 weken van x aantal uur per week en x-aantal uur per dag.

Opvangplaats buitenschoolse opvang:

De opvang van een kind van 4 tot 12 jaar, uitgedrukt in dagen en/of uren gedurende de weken dat de school open is (40 weken in totaal) en gedurende de schoolvakanties (12 weken). Bij incidentele sluiting van de school, mits vooraf aangekondigd, kan opvang worden aangeboden voor de hele dag. Tijdens schoolvakanties dienen ouders zelf de opvang door te geven.

Buitenschoolse opvang:

Dit heeft betrekking op zowel de voorschoolse opvang als de naschoolse opvang.

Plaatsing:

De toewijzing van een opvangplaats aan een klant ten behoeve van de opvang van zijn/haar kind(eren) zoals vastgelegd in een plaatsingscontract.

Contractduur:

De contractduur in de hele dagopvang is de periode vanaf de datum waarop de plaatsing ingaat – zoals vermeld in het plaatsingscontract - tot het kind 4 jaar is geworden. Het contract loopt af op de verjaardag als het kind 4 is geworden.

Ingangsdatum:

De datum waarop de dienst(opvang) van start gaat.

Oudercommissie(OC):

Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.

Geschillencommissie:

Een externe commissie waarnaar een klant zich kan wenden bij geschillen tussen klant en organisatie die niet meer onderling zijn op te lossen.

ARTIKEL 2 – Plaatsing

1. De organisatie beslist welk kind, gezien de leeftijd, binnen welke groepssamenstelling wordt geplaatst. De organisatie beslist over eventuele overplaatsing naar een andere groep in overleg met de klant.
2. De opvang vindt plaats in de stamgroep. Met het tekenen van de plaatsingsovereenkomst stemt de klant ermee in dat het kind tijdens de opvangdag in een uitzonderlijk geval ook in een andere dan de eigen stamgroep wordt opgevangen.
3. De organisatie verplicht zich de opvangplaats, zoals overeengekomen in het plaatsingscontract, tegen betaling aan de klant beschikbaar te stellen.
4. Een contract-dag waarop het kind niet wordt gebracht, geldt niet als opvangdag, mits het kind tijdig is afgemeld. Tijdig afmelden betekent 48 uur voor aanvang van de opvangdag.

ARTIKEL 3 – Wijzigingen en mutaties

1. De organisatie kan tussentijdse wijzigingsverzoeken van de contractdagen door klanten slechts honoreren als de kindplanning dit toestaat. Dit is uitsluitend ter beoordeling door de organisatie.
2. Het geldt niet voor het eenmalig ruilen van een dag of het extra afnemen van een dag. Dit is mogelijk, zolang het kindaan aantal van de stamgroep dit toelaat. De organisatie bepaalt of dit het geval is.

ARTIKEL 4 – Wijziging persoonsgegevens

1. Veranderingen in persoonsgegevens van de klant, zoals adres, telefoonnummer of gehuwde staat, moeten door de klant binnen 4 weken per email aan de organisatie worden doorgegeven.

ARTIKEL 5 – Annulering na acceptatie plaatsing

1. Ook indien de klant het aantal overeengekomen dagen/dagdelen niet daadwerkelijk benut door een bijzondere situatie, bijvoorbeeld een pandemie, is het volledig bedrag voor de geplande opvang aan de organisatie verschuldigd. Bij een bijzondere situatie is het voortbestaan van 't Kroekestöpke in gevaar en worden de kosten van de geplande opvang doorberekend om ervoor te zorgen dat het voortbestaan van 't Kroekestöpke na de bijzondere situatie is gewaarborgd.

ARTIKEL 6 – Opzegging van de plaatsingsovereenkomst

1. De plaatsing voor de hele dagopvang geldt tot aan het moment waarop het kind naar de basisschool gaat en loopt af op de verjaardag van het kind. In dat geval eindigt de overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging noodzakelijk is.

2. De overeenkomst kan ook tussentijds worden opgezegd, zowel door de organisatie als door de klant. Dit geldt niet in een bijzonder situatie, zoals bijvoorbeeld een pandemie.
3. De organisatie dient een tussentijdse opzegging schriftelijk te motiveren.
4. De organisatie kan de overeenkomst opzeggen als een klant zich in de ogen van de organisatie misdraagt of als een klant niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen.
5. Bij een uitblijvende betaling geldt een opzegging met onmiddellijke ingang.

ARTIKEL 7 – Toegankelijkheid

1. De organisatie is in beginsel toegankelijk voor elk kind waarvoor een plaatsingsovereenkomst is gesloten, vanaf de eerste plaatsingsdag tot de einddatum.
2. De organisatie behoudt zich het recht voor een geplaatst kind de opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte extra verzorging behoeft, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor zichzelf of voor de andere aanwezigen binnen de organisatie en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van de organisatie kan worden verwacht. Niet tijdig ingeënt zijn is zo'n gezondheidsrisico.
3. Indien de klant het niet eens is met de geweigerde toegang op grond van lid 2, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag de organisatie de plaats niet opzeggen en blijft voor de klant de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig deze Algemene Voorwaarden.
4. De organisatie probeert op kleine schaal minder valide kinderen in haar reguliere dagopvang op te nemen. Als na enige tijd blijkt dat verantwoorde opvang niet langer haalbaar is, kan de organisatie in overleg met de ouders de plaats opzeggen met een opzegtermijn van 2 maanden. Het is aan de organisatie zelf om dit vast te stellen.

ARTIKEL 8 – Betaling

1. Aan de klant wordt maandelijks een bedrag, overeenkomstig het plaatsingscontract, in rekening gebracht. De betaling hiervan geschiedt op de 23^{ste} van de maand.
2. De betaling geschiedt uitsluitend door middel van automatische incasso.
3. Indien blijkt dat het verschuldigde maandbedrag niet tijdig is betaald of niet te incasseren is volgens automatische incasso, dan ontvangt de klant direct een 1^{ste} herinnering van het verschuldigde bedrag. Een 2^{de} herinnering na 14 dagen wordt automatisch verhoogd met de wettelijke rente. Indien ook na twee herinneringen betaling achterwege blijft, wordt een deurwaarder ingeschakeld. Alle rechtelijke en buitenrechtelijke kosten van invordering komen voor rekening van de klant. De buitenrechtelijke incassokosten worden in rekening gebracht volgens het "Besluit Vergoeding voor Buitenrechtelijke Incassokosten", zoals genoemd in lid 4 van artikel 6:96 BW met verhoging van BTW.

4. De klant is op de hoogte van het uurtarief in het contract. Hij kan zich bij betaling niet beroepen op een eventuele rekenfout in contract of factuur en dient de gerealiseerde uren te betalen tegen het vastgelegde tarief. De organisatie behoudt het recht voor de opvang vanaf dat moment met directe ingang te beëindigen.
5. Bij een bijzondere situatie, bijvoorbeeld een pandemie, als het voortbestaan van 't Kroekestöpke in gevaar is, worden de kosten van de geplande opvang doorberekend om ervoor te zorgen dat het voortbestaan van 't Kroekestöpke na de bijzondere situatie is gewaarborgd.

ARTIKEL 9 – Prijswijzigingen

1. De tarieven voor kinderopvang worden jaarlijks per 1 januari vastgesteld.
2. De nieuwe tarieven worden uiterlijk 1 maand voor het ingaan van de prijsverhoging schriftelijk aan de klant meegedeeld.
3. De organisatie behoudt zich het recht voor de prijs tussentijds aan te passen als onvoorziene kostenstijgingen ten gevolge van loonkostenontwikkelingen en CAO-afspraken hiertoe aanleiding geven.
4. Een tussentijdse prijsverhoging zoals genoemd in lid 3 zal niet eerder plaatsvinden dan drie maanden na het sluiten van de plaatsingsovereenkomst.

ARTIKEL 10 – Aansprakelijkheid

1. De organisatie heeft een aansprakelijkheidsverzekering.
2. De organisatie sluit iedere aansprakelijkheid, hoe ook genaamd en hoe ook ontstaan, door wie ook ingesteld, voor welke schade dan ook, nadrukkelijk uit, behoudens en voor zover de schade wordt gedekt door de genoemde aansprakelijkheidsverzekering en daadwerkelijk door de assuradeuren vergoed zal worden.

ARTIKEL 11 – Verplichtingen

1. De organisatie draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen en voldoet aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. De klant is verantwoordelijk voor het kind tot de overdracht hiervan aan het kindercentrum heeft plaatsgevonden.
3. Het kindercentrum is verantwoordelijk tot aan het moment dat de overdracht aan de klant heeft plaatsgevonden. Het kindercentrum is niet verplicht tot handelingen waartoe zij niet is bevoegd.
4. De organisatie biedt het kind flesvoeding aan van twee gangbare merken. Als de klant een ander merk wenst vanwege persoonlijke voorkeur of allergie, moet hij zelf voor vervangende flesvoeding zorgen.

5. De organisatie biedt het kind op de hele dagopvang een broodmaaltijd aan. Als de klant een andere maaltijd wenst, moet hij zelf voor een vervangende maaltijd zorgen.
6. De organisatie gebruikt voor de verzorging van het kind producten van een gangbaar merk. Als de klant wenst dat andere producten worden gebruikt, moet hij zelf voor vervangende producten zorgen.
7. Personen werkzaam bij het kindercentrum zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens.
8. De klant moet (een vermoeden van) ziekte van het kind melden.
9. Het is pedagogisch medewerkers van de organisatie bij wet verboden om werkzaamheden te verrichten voor klanten van de organisatie. Het verrichten van werkzaamheden door medewerkers van de organisatie bij een klant leidt tot beëindigen van het contract.
10. De klant onthoudt zich van privé-contact met medewerkers van de organisatie en houdt zich aan de omgangregels met medewerkers zoals neergelegd in het info boekje van de organisatie.

ARTIKEL 12 – Privacy

1. De organisatie heeft een privacy-plicht ingevolge de uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Alle informatie die het kindercentrum direct of indirect ontvangt van de klanten met betrekking tot henzelf of hun kinderen, valt onder de werking van die wet. De organisatie kan foto's, gemaakt op het kinderdagverblijf, plaatsen op de besloten pagina van Facebook na toestemming van de ouders. Foto's met kinderen van ouders die schriftelijk bezwaar maken tegen publicatie op de besloten pagina van Facebook, worden niet geplaatst.

ARTIKEL 13 – Klachten

1. De organisatie kent een klachtenreglement en is verbonden aan een onafhankelijk klachtenorgaan. Bij geschillen die uit deze overeenkomst voortvloeien, zal het klachtenreglement gehanteerd worden.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de organisatie, tijdig nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klant zijn of haar rechten terzake verliest.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling in artikel 14.

ARTIKEL 14 – Geschillen

1. Geschillen tussen de organisatie en de klant over de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de te leveren of geleverde diensten kunnen aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de klant zijn of haar klacht eerst bij de organisatie heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de organisatie is ingediend moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan ervan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Kiest de klant ervoor het geschil aan de Geschillencommissie voor te leggen, dan is de organisatie aan deze keuze gebonden.
5. Wil de organisatie de zaak aanhangig maken bij de Geschillencommissie, dan moet zij de klant schriftelijk vragen binnen vijf weken te laten weten of hij/zij daarmee akkoord gaat. De organisatie dient daarbij aan te kondigen dat ze zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht het geschil aan de rechter voor te leggen.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Dit reglement kan desgevraagd worden toegezonden. De Geschillencommissie beslist bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

ARTIKEL 15 – Wijzigingen in de AV & BP

1. De organisatie behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden en Bepalingen te wijzigen als omstandigheden dit vragen.

ARTIKEL 16 – Toepasselijk recht

1. Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst.