

# Algemene Voorwaarden



Maart 2018

<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>Artikel 1 Definities</b> .....	<b>4</b>
<b>Artikel 2 Toepasselijkheid</b> .....	<b>4</b>
<b>Artikel 3 De Kennismaking</b> .....	<b>4</b>
<b>Artikel 4 Het Aanbod</b> .....	<b>5</b>
<b>Artikel 5 De Plaatsingsovereenkomst</b> .....	<b>5</b>
<b>Artikel 6 Het Intakegesprek</b> .....	<b>5</b>
<b>Artikel 7 Duur, Wijziging en Beëindiging van de Overeenkomst</b> .....	<b>6</b>
<b>Artikel 8 Toegankelijkheid</b> .....	<b>6</b>
<b>Artikel 9 De Prijs en Prijswijzigingen</b> .....	<b>6</b>
<b>Artikel 10 Annulering</b> .....	<b>6</b>
<b>Artikel 11 De Dienst</b> .....	<b>7</b>
<b>Artikel 12 Vakmanschap en Materiële Verzorging</b> .....	<b>7</b>
<b>Artikel 13 De Betaling / Niet-tijdige Betaling</b> .....	<b>7</b>
<b>Artikel 14 Aansprakelijkheid Ondernemer en Consument</b> .....	<b>8</b>
<b>Artikel 15 Klachten</b> .....	<b>8</b>
<b>Artikel 16 Klachtenregeling</b> .....	<b>8</b>
<b>Artikel 17 Nederlands Recht</b> .....	<b>9</b>
<b>Artikel 18 Afwijkingen</b> .....	<b>9</b>



## **INLEIDING**

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen door middel van overleg tussen de Maatschappelijk Ondernemers Groep (MOgroep) en de Branchevereniging voor Dagopvang door ondernemers in de kinderopvang en de Consumentenbond en BOinK in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad.

### **Preambule**

Van oorsprong geïnitieerd door de overheid heeft de branche kinderopvang zich ontwikkeld van een semipublieke voorziening tot een markt van maatschappelijke dienstverlening. Afnemers en aanbieders van kinderopvang hebben daarom brancheafspraken over de dienstverlening gemaakt. Deze zijn vastgelegd in de Algemene Voorwaarden die beogen rechten en plichten van partijen evenwichtig te verdelen. Enerzijds betekent dit voor de afnemer, de consument meer duidelijkheid en rechtszekerheid en een betere kwaliteit van de geleverde kinderopvang. Anderzijds verschaffen zij ondernemers een gelijke rechtsbasis, voorkomen oneigenlijke concurrentie en bieden iedere ondernemer de mogelijkheid zich te profileren met prijs, kwaliteit en soort van dienstverlening.

Centraal bij dit alles staat dat het bij kinderopvang gaat om de kwetsbare groep van jonge kinderen, dat kinderopvang in Nederland algemeen toegankelijk is en dat goede voorwaarden een kwalitatief verantwoorde kinderopvang kunnen borgen.

## Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Kinderopvang: het bedrijfsmatig verzorgen en opvoeden van kinderen tot de dag waarop het kind vier jaar wordt en aanvangt met het basisonderwijs.
- De consument: de ouder / verzorger die als natuurlijk persoon een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.
- De Ondernemer / onderneming : de rechtspersoon, Zandvinder B.V. die een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang.
- Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen bij een van de beide genoemde rechtspersonen weergegeven in het Reglement Oudercommissie.
- Oudercommissie: Advies en overlegorgaan ingesteld door de Ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en eventueel verzorgers van de geplaatste kinderen.
- De Klachtencommissie: Klachtencommissie Kinderopvang ingesteld door de ondernemer.

## Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op dagopvang voor kinderen.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen de ondernemer in kinderopvang en de consument.
3. Zowel de consument als de ondernemer in de kinderopvang kan bij wederzijdse instemming een ander (bemiddelaars, werkgevers, gemeenten, uitvoeringsinstellingen) machtigen namens hem of haar handelingen te verrichten.

## Artikel 3 De Kennismaking

1. De ondernemer biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat de volgende elementen:
  - de aard en omvang van de in de vestiging te verlenen opvang en eventuele extra diensten; de soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur met een aangegeven minimum en de mogelijkheden van flexibele opvang met een aangegeven minimum; aard en omvang van de wenperiode;
  - de openingstijden en dagen alsmede de haal- en brengtijden van de onderneming;
  - (een samenvatting van) het door de onderneming ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de voor deze onderneming kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven;
  - de wijze waarop de onderneming aan de Oudercommissie dan wel andere vorm van Ouderbetrokkenheid heeft vormgegeven;
  - de prijs die de ondernemer hanteert;
  - de door de onderneming in kinderopvang gevolgde plaatsingsprocedure;
  - informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
- de getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per



- leeftijdscategorie;
  - het voedingsbeleid en aan te bieden verzorgingsmiddelen;
  - het hygiënebeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;
  - de klachtenprocedure
3. De consument kan zich via een inschrijfformulier schriftelijk dan wel elektronisch aanmelden als geïnteresseerde bij de onderneming voor dagopvang.

#### **Artikel 4 Het Aanbod**

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren kinderopvang om een definitieve keuze voor de onderneming in kinderopvang door de consument mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat dezelfde informatie als genoemd in artikel 3 alsmede:
  - de naam en leeftijd van het kind;
  - de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing op de gevraagde datum en tijden;
  - de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;
  - de door de onderneming te verzorgen voeding en de mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging;
  - alle reguliere en eventuele extra kosten;
  - de wijze van betaling;
  - de ondernemer biedt flexibele opvang wanneer de ruimte en de leidster-kindratio dit toelaat.
  - de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de consument daarom heeft verzocht;
  - de ondernemer is gehouden op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
  - de vorm en frequentie van informatie uitwisseling;
  - de mededeling dat de ondernemer op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen;
  - de mededeling dat het Pedagogische Beleidsplan beschikbaar is.
  - de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden

#### **Artikel 5 Het opvang contract**

1. Na schriftelijke of digitale inschrijving wordt het contract voor de opvang voor desbetreffende kind opgemaakt. Nadat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien heeft van zijn of haar schriftelijke handtekening, dient deze overlegd te worden aan de onderneming. Nadat deze het ondertekende contract ontvangen heeft is de plaatsing definitief. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de consument verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de plaatsingsovereenkomst onverlet.
3. De consument als ouder of voogd is wettelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind (middels WA verzekering van het kind);

#### **Artikel 6 Het Intakegesprek en wennen**

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt de ondernemer de consument uit voor een intakegesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. De onderneming en de consument spreken daarbij af om elkaar, voor zover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding,

- ziekte en dergelijke).
2. Ondernemer en consument bevestigen de bij het intakegesprek gemaakte afspraken schriftelijk op de kindbijzonderhedenlijst die op de groep ligt.
  3. Gevolgd door minimaal één wenmoment.

#### **Artikel 7 Duur, Wijziging en Beëindiging van de Overeenkomst**

1. De overeenkomst van dagopvang duurt, tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen, tot de vierde verjaardag van het kind.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
3. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de onderneming in kinderopvang kan beïnvloeden hebben de ouders en de onderneming in kinderopvang het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Elk der partijen heeft het recht de overeenkomst te beëindigen door middel van een aan de wederpartij gerichte schriftelijke dan wel elektronische verklaring, met in achtneming van een opzegtermijn van één maand tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 8 Toegankelijkheid**

1. De onderneming in kinderopvang is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en consument.
2. De ondernemer behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen de onderneming in kinderopvang.
3. Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders en of verzorger(s) daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige opgevangen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft de ondernemer het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de onderneming in kinderopvang te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. De ondernemer kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
4. Wanneer de consument het niet eens is met de door de ondernemer geweigerde toegang op grond van het vorige lid, kan hij dit voorleggen aan de oudercommissie. Daarna kan dit aan de Klachtencommissie van de Geschillencommissie worden voorgelegd. Deze zal dan hierover een voor beide partijen bindende uitspraak doen.

#### **Artikel 9 De Prijs en Prijswijzigingen**

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Prijswijzigingen worden door de onderneming in kinderopvang tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 7 lid 4).
3. Tarieven en tariefswijzigingen worden via de mail overlegd aan alle ouders nadat de oudercommissie hierover het advies heeft afgerond. Deze zijn te raadplegen op de website van Zandvlinder.

#### **Artikel 10 Beëindiging contract**

Vanaf het moment van ondertekening van het contract tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid om de overeenkomst te annuleren.



Hierbij worden de kosten voor de eerste maand opvang in rekening gebracht.

Overige annuleringen en wijzigingen binnen het contract kunnen met inachtneming van een vastgestelde termijn worden uitgevoerd. Voor de regels omtrent annuleringen vindt u in de Algemene Huisregels.

### **Artikel 11 De Dienst**

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. De ondernemer treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de onderneming in kinderopvang optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in de onderneming in kinderopvang.
3. De consument is bij het brengen van het kind verantwoordelijk voor zijn kind tot het moment dat het kind de groeps- of speelruimte betreedt.
4. De ondernemer is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat de consument bij het halen van het kind de groeps- of speelruimte betreedt.
5. De ondernemer kan de consument wijzen op de juridische consequenties van het niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Bij de eerste keer te laat halen volgt er een waarschuwing. Echter bij de daaropvolgende keren volgt er een boete.
6. De ondernemer eist van de consument dat deze de ophaalbevoegdheid van een derde tijdig mededeelt aan de ondernemer.
7. De ondernemer en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
8. De ondernemer biedt de mogelijkheid om kosteloos vakantie op te nemen of te ruilen. De regels hieromtrent vindt u in de Algemene Huisregels.
9. Indien de onderneming gesloten is, zullen deze dagen niet in rekening worden gebracht bij de consument.
10. De ondernemer houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de consument.
11. De ondernemer heeft in diverse ruimtes camera's hangen voor registratie ten behoeve van de veiligheid van het kind. Deze beelden zullen alleen bekeken worden als zich een calamiteit voordoet. Dit is ter beoordeling van de ondernemer.

### **Artikel 12 Vakmanschap en Materiële Verzorging**

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. De onderneming voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. De ondernemer en de door hem ingeschakelde groepsleiding voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid en vakbekwaamheid in wetgeving.

### **Artikel 13 De Betaling / Niet-tijdige Betaling**

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de onderneming in kinderopvang. De consument dient zelf zorg te dragen dat de betaling binnen 14 dagen na het verstrijken van de factuurdatum is voldaan.
2. Betaling geschiedt minimaal eens per maand en niet langer dan een maand vooruit.
3. De consument is in verzuim indien 14 dagen na het verstrijken van de factuurdatum de betaling niet is voldaan. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk en / of elektronisch een betalingsherinnering en geeft de consument de

gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

4. Indien beide betaaltermijnen zijn overschreden en de volledige betaling niet tijdig is verricht, is de ondernemer gerechtigd zonder aankondiging de administratie kosten t.h.v € 25,- in rekening te brengen per openstaande factuur.
5. De ondernemer kan de overeenkomst met een consument die 1 maand niet heeft betaald, per aangetekende brief of persoonlijke aanzegging of via de mail, direct opschorten. De consument wordt op de mogelijkheid gewezen om de opschorting ongedaan te maken door middel van het treffen van een betalingsregeling, dan wel door onmiddellijke betaling. Indien de consument van deze mogelijkheid gebruik maakt wordt de opschorting ongedaan gemaakt. Indien er geen betaling of betaalregeling volgt zal de opschorting worden omgezet in een opzegging. Waarna de onderneming gerechtigd is juridische stappen te ondernemen. Alle daaruit voortvloeiende kosten zullen in rekening worden gebracht bij de consument.

#### **Artikel 14 Aansprakelijkheid Ondernemer en Consument**

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

#### **Artikel 15 Klachten**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer binnen 2 weken nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten ter zake verliest.
2. De onderneming in kinderopvang treft een regeling conform de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector, voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de consument.

#### **Artikel 16 Klachtenregeling**

1. Klachten tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn of haar klacht eerst aan de ondernemer heeft voorgelegd.
3. Nadat de klacht aan de ondernemer is voorgelegd dient het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer dit wil doen, moet hij de consument 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 aan de gewone rechter voor te leggen.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Klachtencommissie is bevoegd van Klachten kennis te nemen.





**Artikel 17 Nederlands Recht**

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, zijn onderworpen aan het Nederlands Recht.

**Artikel 18 Afwijkingen**

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