

---

Algemene Voorwaarden voor kinderopvang (dagopvang en buitenschoolse opvang)  
van Kinderopvang Engeltjes

---

ARTIKEL 1	Definities	2
ARTIKEL 2	Toepasselijkheid	2
ARTIKEL 3	Informatie verstrekking	2
ARTIKEL 4	Aanmelding	2
ARTIKEL 5	Aanbod	3
ARTIKEL 6	De Overeenkomst	3
ARTIKEL 7	Plaatsingsgesprek	3
ARTIKEL 8	Duur en verlenging van de Overeenkomst	3
ARTIKEL 9	Annulering	4
ARTIKEL 10	Einde van de Overeenkomst	4
ARTIKEL 11	Toegankelijkheid	4
ARTIKEL 12	Wederzijds verplichtingen	4
ARTIKEL 13	Verplichtingen van de Ondernemer	5
ARTIKEL 14	Verplichtingen van de Ouder	5
ARTIKEL 15	Wijziging van de Overeenkomst	5
ARTIKEL 16	De prijs en wijziging van de prijs	5
ARTIKEL 17	De betaling / Niet – tijdige betaling	5
ARTIKEL 18	Aansprakelijkheid en verzekeringen	6
ARTIKEL 19	Toepasselijk recht en bevoegde betaling	6
ARTIKEL 20	Klachtenprocedure	6
ARTIKEL 21	Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang	6
ARTIKEL 22	Aanvullingen	7
BIJLAGE 1	Nadere regeling van de verplichtingen van de Ondernemer	8

## ARTIKEL 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<b>Aanvangsdatum:</b>	De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
<b>Buitenschoolse opvang:</b>	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.
<b>Dagopvang:</b>	Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
<b>Geschillencommissie:</b>	De geschillencommissie kinderopvang. Ingangsdatum: De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.
<b>Kindercentrum:</b>	Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).
<b>Kinderopvang:</b>	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.
<b>Ondernemer:</b>	Natuurlijke of rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert.
<b>Ouder:</b>	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
<b>Oudercommissie:</b>	Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.
<b>Overeenkomst:</b>	De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en de ondernemer.
<b>Partijen:</b>	De ondernemer en de ouder.
<b>Schriftelijk:</b>	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

## ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de producten en/of diensten van de Ondernemer ("Kinderopvang Engeltjes") en zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst.
- 2.2 De Overeenkomst wordt gesloten tussen de Ondernemer en de Ouder.

## ARTIKEL 3 – Informatieverstrekking

- 3.1 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.
- 3.2 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.
- 3.3 Na kennisname van het informatiepakket heeft de Ouder de mogelijkheid zich aan te melden bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Kinderopvang.

## ARTIKEL 4 – Aanmelding

- 4.1 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.
- 4.2 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.
- 4.3 De Ondernemer bevestigt Schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
- 4.4 Op de aanmelding zijn de inschrijffvoorwaarden van de Ondernemer van toepassing.
- 4.5 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.
- 4.6 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.
- 4.7 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**

- 5.1 Naar aanleiding van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder een aanbod doen.
- 5.2 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.
- 5.3 Het aanbod vindt schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.
- 5.4 Het aanbod, voor aanvaarding waarvan de Ondernemer de Ouder een redelijk gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.

#### **ARTIKEL 6 – De Overeenkomst**

- 6.1 De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Ouder van het door de Ondernemer gedane aanbod.
- 6.2 De Ouder aanvaardt het aanbod Schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door de Ondernemer is ontvangen, is de Ingangsdatum van de Overeenkomst.
- 6.3 De ondernemer bevestigt de ontvangst van de aanvaarding Schriftelijk.
- 6.4 Binnen het kader van de overeenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

#### **ARTIKEL 7 – Plaatsingsgesprek**

- 7.1 De Ondernemer nodigt de Ouder tijdig voor de Aanvangsdatum uit voor een gesprek.
- 7.2 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.
- 7.3 De Ondernemer bevestigt de tijdens het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken Schriftelijk aan de Ouder.

#### **ARTIKEL 8 – Duur en verlenging van de Overeenkomst**

- 8.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn van het overeengekomen type Kinderopvang.
- 8.2 De maximale termijn voor Dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt.
- 8.3 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.
- 8.4 In afwijking van het bepaalde in 8.1 kunnen Partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.
- 8.5 Na afloop van de Overeenkomst die conform 8.4 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.

8.6 Een verlenging van de Overeenkomst wordt Schriftelijk overeengekomen.

#### **ARTIKEL 9 – Annulering**

9.1 De Ouder heeft het recht de Overeenkomst te annuleren.

9.2 Vanaf het moment dat de Overeenkomst is goedgekeurd door de Ouder, geldt een opzegtermijn van één maand vanaf de Ingangsdatum van de Overeenkomst. De Ouder is verplicht om aan zijn betalingsplicht te voldoen ten hoogste van het overeengekomen opvangkosten.

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

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

10.2 Bij een voor de maximale tijdsduur zoals genoemd in artikel 8.1 gesloten plaatsingsovereenkomst heeft elk der partijen het recht de plaatsingsovereenkomst of, indien toegestaan, een gedeelte van de overeengekomen dagen of dagdelen op te zeggen door middel van een aan de wederpartij schriftelijke verklaring. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Opzeggen geschiedt per 1e of de 16e dag van de maand. De datum van poststempel, e-mail of digitale aanvraag is bepalend voor de ingangsdatum van de opzegtermijn.

10.3 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. Ongewenste omgangsvorm door de Ouder zoals intimidatie, agressie, geweld en discriminatie tegenover kinderen, het personeel, de klanten en de Ondernemer.
- c. Voortdurende van situaties als genoemd in artikel 11.2 sub a t/m c;
- 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.

10.4 Met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door de Ondernemer op grond van artikel 10.3 onder a.

10.5 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**

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

11.2 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 door de Ondernemer.
- c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwakt of belemmert.

11.3 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.

11.4 Indien de Ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11.2 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.

11.5 Tijdens de verkorte procedure mag de Ondernemer de plaats niet opzeggen.

#### **ARTIKEL 12 – Wederzijdse verplichtingen**

12.1 Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.

12.2 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**

- 13.1 De Ondernemer is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
- 13.2 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 13.1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.
- 13.3 De Ondernemer houdt rekening met de individuele wensen van de Ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

### **ARTIKEL 14 – Verplichtingen van de Ouder**

- 14.1 De Ouder meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
- 14.2 De Ouder draagt zorg dat de Ondernemer beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de Ouder.
- 14.3 De Ouder houdt zich aan de regels die binnen het Kindercentrum gelden.
- 14.4 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.
- 14.5 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.
- 14.6 De Ouder legt de bevoegdheid van anderen dan de Ouders om het kind van de Kinderopvang te halen schriftelijk vast indien de Ouder daarom verzoekt.
- 14.7 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**

- 15.1 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.
- 15.2 Wijzigingen van de Overeenkomst kondigt de ondernemer tijdig van te voren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
- 15.3 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**

- 16.1 De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
- 16.2 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**

- 17.1 De Ouder is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de Ondernemer uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum.
- 17.2 De factuur wordt maandelijks digitaal verstrekt.
- 17.3 De in artikel 18.1 genoemde factuur dient per maand, bij voorkeur door middel van automatische incasso, bij vooruitbetaling te worden voldaan op de rekening van de ondernemer.
- 17.4 Indien een Ouder betaalt aan een door de Ondernemer aangewezen derde geldt dit voor de Ouder als bevrijdende betaling. Inschakeling door de Ouder van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de Ouder niet van zijn betalingsverplichting.
- 17.5 Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de Ouder van rechtswege in verzuim.

- 17.6 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 10.3 sub a.
- 17.7 Onverlet het bepaalde in artikel 18.5 kan de ondernemer ervoor kiezen de consument een betalingsregeling aan te bieden.
- 17.8 Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, kan de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
- 17.9 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.
- 17.10 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.
- 17.11 In een geval als bedoeld in artikel 17.8, 17.9 en 17.10 is de Ondernemer gerechtigd alle noodzakelijke persoonsgegevens te verstrekken aan het door hem in te schakelen incassobureau, gerechtsdeurwaarder en/of advocaat.

#### **ARTIKEL 18 – Aansprakelijkheid en verzekeringen**

- 18.1 Indien de Ondernemer tegenover de Ouder aansprakelijk is voor andere schade dan letsel- of overlijdensschade, is zijn aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat zijn verzekeraar op de betreffende aansprakelijkstelling uitbetaalt.
- 18.2 Calamiteiten veroorzaakt door overmacht zullen niet leiden tot aansprakelijkheid van de Ondernemer noch leiden tot vergoeding door de Onderneming van geleden schade door de Ouder noch tot terugbetaling van de door de Ouder betaalde vergoeding van de opvang.
- 18.3 Artikel 18.1 en 18.2 zijn tevens van toepassing indien de Ondernemer voor de uitvoering van de plaatsingsovereenkomst gebruik maakt van derden.
- 18.4 De Ondernemer heeft voor zichzelf en zijn personeel (waaronder stagiaires en vrijwilligers) op gebruikelijke voorwaarden een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor de geplaatste kinderen is een scholierenverzekering afgesloten. De ondernemer aanvaardt geen andere aansprakelijkheid dan die beschreven in artikel 18.1 en 18.2.

#### **ARTIKEL 19 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 19.1 Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
- 19.2 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 20 – Klachtenprocedure**

- 20.1 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 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.
- 20.2 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.
- 20.3 Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20.

#### **ARTIKEL 21 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang**

- 21.1 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 90 600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
- 21.2 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder zijn klacht eerst bij de Ondernemer heeft ingediend.
- 21.3 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.

- 21.4 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.
- 21.5 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](http://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.
- 21.6 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **ARTIKEL 20 – Aanvullingen**

Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten Schriftelijk tussen de Ondernemer en de Ouder overeengekomen worden.

## 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 13.2 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 opzegtermijn.