



Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang van de Brancheorganisatie Kinderopvang 2025.

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.

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

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

ARTIKEL 4 – Aanmelding

1. De Ouder meldt zich via een inschrijfformulier aan bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Dagopvang of Buitenschoolse opvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.

2. Op het inschrijfformulier geeft de Ouder aan of hij ermee instemt dat het in artikel 5 bedoelde aanbod en/of de Algemene Voorwaarden eventueel elektronisch aan hem worden verstrekt.

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

4. Op de aanmelding zijn de inschrijffvoorwaarden van de Ondernemer van toepassing.

5. De aanmelding verplicht noch de Ouder 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.



4. Het aanbod vindt Schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.
5. 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 en herroeping

1. In ieder geval heeft de Ouder het recht de Overeenkomst te annuleren onder de volgende voorwaarden:
 - a. . De Ouder mag de Overeenkomst annuleren vanaf de Ingangsdatum tot de Aanvangsdatum.
 - b. In het geval dat de Ouder annuleert minder dan een maand voor de Aanvangsdatum, kan de Ondernemer annuleringskosten in rekening brengen tot maximaal het bedrag dat de Ouder verschuldigd is voor een maand Kinderopvang.
 - c. In het geval dat de Ouder annuleert meer dan een maand voor de Aanvangsdatum, kan de Ouder een vergoeding verschuldigd zijn aan de Ondernemer voor kosten die de Ondernemer al daadwerkelijk heeft gemaakt voor de uitvoering van de Overeenkomst.

2 In het geval dat de Overeenkomst op afstand tot stand is gekomen (bijvoorbeeld via internet of post) heeft de Ouder het recht op herroeping onder de volgende voorwaarden:

- a. De Ouder mag de Overeenkomst kosteloos ontbinden, zonder opgave van redenen binnen veertien dagen na de dag dat de Overeenkomst is gesloten. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.
- b. Als de ontbinding vóór de Aanvangsdatum geschiedt, ontvangt de Ouder de betaalde kosten volledig terug. Als de ontbinding na de Aanvangsdatum geschiedt en reeds Kinderopvang is genoten, ontvangt de Ouder de betaalde kosten terug, verminderd met de kosten in verband met en evenredig aan de reeds genoten Kinderopvang.
- c. De Ouder kan het herroepingsrecht uitoefenen door ondubbelzinnig aan de Ondernemer te verklaren de Overeenkomst te willen ontbinden. De Ouder kan hiervoor ook het in bijlage 2 opgenomen modelformulier gebruiken, maar dit is niet verplicht.

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 volgende termijn op basis van het overeengekomen type Kinderopvang:
 - a. voor Dagopvang tot de dag dat het kind de leeftijd van vier jaar bereikt;
 - b. voor Buitenschoolse opvang tot de dag waarop het kind de leeftijd van twaalf jaar bereikt.
2. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere of langere duur overeenkomen.
3. Na het verstrijken van de termijn van een Overeenkomst, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Een verlenging van de Overeenkomst wordt Schriftelijk overeengekomen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.

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. Partijen beogen dat de Overeenkomst opzegbaar is:
 - a. De Ouder is steeds bevoegd de Overeenkomst op te zeggen.
 - b. De Ondernemer is slechts bevoegd de Overeenkomst op te zeggen op grond van een gegronde reden. Als gegronde redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - i. De situatie dat de Ouder in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting voor twee (of meer) maanden Kinderopvang;
 - ii. Situaties als genoemd in artikel 10 lid 2 sub a en b(ii) die twee maanden (of langer) voortduren;
 - iii. De situatie genoemd in artikel 10 lid 2 sub b(i);
 - iv. De situatie waarbij de (vertrouwens)relatie tussen Ondernemer en Ouder verstoord is waardoor voortzetting van de Overeenkomst in ongewijzigde vorm niet van de Ondernemer gevergd kan worden;
 - v. De omstandigheid dat de Ondernemer vanwege een onvoorziene omstandigheid of een niet aan hem toerekenbare oorzaak niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
 - vi. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit (van een locatie waar het kind is geplaatst) in gevaar brengt.



4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere Partij gerichte Schriftelijke verklaring. De Ondernemer motiveert de opzegging. De Ouder hoeft de opzegging niet te motiveren.

5. De Ondernemer en de Ouder kunnen opzeggen met inachtneming van de volgende termijn:

a. De Ouder kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. In het geval van artikel 11 lid 8 geldt geen opzegtermijn voor de Ouder;

b. De Ondernemer kan opzeggen met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt;

c. De Ondernemer kan met onmiddellijke ingang opzeggen in een geval als bedoeld in artikel 6 lid 3 onder b. onder i;

d. De Ouder kan met onmiddellijke ingang opzeggen in het geval dat de Ondernemer opzegt.

6. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de Ouder of de Ondernemer de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.

7. Tijdens de opzegtermijn is de Ondernemer verplicht Kinderopvang te leveren en is de Ouder verplicht de vergoeding voor de Kinderopvang (de prijs) te betalen.

8. In geval van overlijden van het kind, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang.

ARTIKEL 11- Toegankelijkheid en Verplichtingen van de Ouder

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind.

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 een extra verzorgingsbehoefte heeft die:

i. de Ondernemer wettelijk niet mag verlenen; of

ii. de in de Overeenkomst overeengekomen individuele gezondheidszorg overschrijdt (zie artikel 8 lid 1); of

iii. die de Ondernemer feitelijk niet in staat is naar behoren te verlenen.

b. Het kind en/of de Ouder (i) een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen en/of (ii) de dienstverlening van de Ondernemer aan (de kinderen van) andere Ouders belemmert of onevenredig verzaamt. Voordat de Ondernemer op deze grond de toegang weigert, waarschuwt de Ondernemer de Ouder, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet kan worden verlangd vanwege de ernst of de spoed;



c. De (vertrouwens)relatie tussen Ondernemer en Ouder verstoord is waardoor voortzetting van de Overeenkomst in ongewijzigde vorm niet van de Ondernemer geveerd kan worden.

3. In geval 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 een op artikel 10 lid 2 gebaseerde beslissing 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 in het Reglement van de verkorte procedure als bedoeld Geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.

5. Tijdens de verkorte procedure mag de Ondernemer de Overeenkomst niet opzeggen.

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 gedrag dat een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen en/of de dienstverlening van de Ondernemer aan (de kinderen van) andere Ouders belemmert of onevenredig verzwaart. De Ouder draagt er zorg voor 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 in de Overeenkomst gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

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 – 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 15 – De prijs en de wijziging van de prijs

1. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang vanaf de Aanvangsdatum moet betalen wordt in de Overeenkomst opgenomen.

2. Wijziging van de overeengekomen prijs vindt plaats met inachtneming van het bepaalde in artikel 11 lid 3 tot en met 8.

3. De Ondernemer mag de overeengekomen prijs eenmaal per kalenderjaar wijzigen (waaronder verhogen) en, in geval van een verhoging van de overeengekomen prijs, voor de eerste keer niet eerder dan na het verstrijken van minimaal drie maanden na de Ingangsdatum.

4. Redenen voor de prijswijziging zijn onder meer wijzigingen in kosten en overige factoren aangaande de bedrijfsvoering van de Ondernemer, zoals nader genoemd in bijlage 3.

5. De Ondernemer deelt de prijswijziging Schriftelijk aan de Ouder mee voordat de gewijzigde prijs ingaat. De Ondernemer deelt daarbij mee per welke datum de gewijzigde prijs ingaat. De ingangsdatum voor de gewijzigde prijs ligt tenminste 40 dagen na de dag waarop de prijswijziging aan de Ouder is aangekondigd.

6. Voordat de Ondernemer tot (aankondiging aan de Ouder van) wijziging van de overeengekomen prijs overgaat, (i) stelt hij een adviesaanvraag op met daarin het voorgenomen prijswijzigingsbesluit voorzien van een onderbouwende toelichting, en (ii) stelt hij de Oudercommissie (of de gecombineerde Oudercommissie), conform artikel 1.60 Wet kinderopvang, in staat advies uit te brengen



over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit. Bij deze adviesaanvraag en naar aanleiding van eventuele aanvullende vragen van de Oudercommissie verstrekt de Ondernemer schriftelijk alle informatie die de Oudercommissie redelijkerwijs nodig heeft voor het kunnen uitbrengen van een advies over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit. In geval de Ondernemer niet wettelijk verplicht is een Oudercommissie in te stellen, betreft de Ondernemer de Ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij het voorgenomen prijswijzigingsbesluit.

7. De Ondernemer kan slechts afwijken van het advies als bedoeld in artikel 11 lid 6 indien de Ondernemer schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de Kinderopvang zich tegen het advies verzet. Indien de Oudercommissie zich niet kan verenigen met de afwijking van het advies, heeft deze de mogelijkheid om zich tot de Geschillencommissie te wenden.

8. De Ouder heeft (ook) in geval van een (aangekondigde) prijswijziging het recht om de Overeenkomst Schriftelijk en zonder nadere motivering op te zeggen (zie artikel 6 lid 3 onder a). Indien de Ouder in de 40 dagen voor en 14 dagen na de ingangsdatum van de gewijzigde prijs opzegt, geldt geen opzegtermijn (zie artikel 6 lid 5 onder a).

ARTIKEL 16 – De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De Ondernemer verstrekt steeds een Schriftelijke factuur en vermeldt daarop het (conform de Overeenkomst) door de Ouder te betalen bedrag en de uiterste betalingsdatum. 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. Als op de uiterste betalingsdatum die op de factuur is vermeld niet is betaald, zendt de Ondernemer een Schriftelijke betalingsherinnering aan de Ouder. Daarin stelt de Ondernemer de Ouder in gebreke en geeft de Ondernemer de Ouder de gelegenheid binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

4. Verder waarschuwt de Ondernemer de Ouder in de betalingsherinnering voor de bevoegdheid tot opzegging op grond van artikel 6 lid 3 onder b onder (i). Deze waarschuwing moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop de opzegbevoegdheid ontstaat, zijn verzonden naar de Ouder.

ARTIKEL 17 – 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 18 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer. De Ouder moet de klacht indienen binnen 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 19 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang

1. Geschillen tussen Ouder en Ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door de Ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder zijn klacht eerst bij de Ondernemer heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de Ouder de klacht bij de Ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen

vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.

4. Wanneer de Ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de Ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Ouder Schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 20– Aanvullingen

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

ARTIKEL 21– Wijziging van deze voorwaarden

- 1 Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld door Brancheorganisatie Kinderopvang. Brancheorganisatie Kinderopvang kan haar algemene Voorwaarden voor kinderopvang wijzigen en herzien.
- 2 De Ondernemer is gerechtigd om de Overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen,



dat daarop de meest recente versie van de door de Brancheorganisatie Kinderopvang vastgestelde Algemene Voorwaarden Kinderopvang van toepassing worden verklaard. De Ouder verklaart zich door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.

3 De Ondernemer informeert de Ouder Schriftelijk over een wijziging van de Algemene Voorwaarden.

4 De wijzigingen treden 1 maand en één week na deze kennisgeving, of op een latere datum als dit in de kennisgeving vermeld is, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.

5. In het geval dat de wijziging van de Algemene Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst dan heeft de Ouder de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de Overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.

Artikel 22 – Algemeen

1. De aanvullende voorwaarden van Lilas Kindercentrum en alle artikelen in de Algemene Voorwaarden van de Brancheorganisatie Kinderopvang zijn van toepassing op alle overeenkomsten voor de dagopvang en buitenschoolse opvang..

2. De Ouder kan een overeenkomst niet overdragen of delegeren aan een derde, behoudens schriftelijke toestemming van de Ondernemer.

3. Afspraken gemaakt tussen de Ouder en medewerkers binden de Ondernemer niet, tenzij deze schriftelijk door haar zijn bevestigd.

Artikel 25 – Aanvullende Definities Ondernemer

1. Ondernemer staat voor Lilas Kindercentrum.
2. Kinderopvang Alle vormen van geboden kinderopvang.
3. Opvangdag De dagen van de week waarop de Ondernemer opvang biedt.
4. Dagdeel Een periode van een opvangdag , waarbij een dagdeel is aan te merken als een aantal in organisatorische samenhang verbonden uren.
5. Vakantiedagen voor Buitenschoolse Opvang Alle adviesdagen die jaarlijks door de Overheid wordt bepaald voor de desbetreffende regio waarin de kinderopvang plaatsvindt.

Artikel 23 – Inschrijving

Inschrijving voor aanvraag kinderopvang is kosteloos.

Artikel 24 – Aanbod

1. De Ondernemer biedt hele- en halve Dagopvang (KDV), Buitenschoolse opvang (BSO)
2. Afnames van KDV of BSO is mogelijk vanaf 1 dag per week. Halve dagopvang is op aanvraag.
3. In beginsel heeft een kind een opvangplaats op een vaste locatie in een vaste groep. De Ondernemer behoudt zich echter het recht voor om groepen om bedrijfseconomische of pedagogische redenen samen te voegen. Ouders worden hierover vooraf geïnformeerd.
4. Afnames van een extra opvangdag en het ruilen van opvangdagen is mogelijk als hiervoor ruimte is. Incidenteel ruilen gebeurt altijd in overleg met de groep. Structureel ruilen van dagen dient schriftelijk aangevraagd te worden.
5. Op basis van het inschrijfformulier biedt de Ondernemer een plaats aan op basis van



dagdelen met inachtneming van het gehanteerde plaatsing- en voorraagsbeleid.

6. Een door de Ouder getekend exemplaar van de overeenkomst dient binnen 8 dagen na verzenddatum door de Ondernemer retour te zijn ontvangen, bij gebreken hiervan het aanbod vervalt.

7. Na ontvangst van de door de Ouder ondertekende overeenkomst is de plaatsingsovereenkomst tot stand gekomen en zijn partijen daaraan gebonden.

8. Als de Ouder meer dan 1 maand voor de aanvang van de geplande opvang schriftelijk annuleert wordt niet tot plaatsing overgegaan. Bij opzegging binnen 1 maand geldt de opzegtermijn van 1 maand.

Artikel 26 – Overmacht

Indien de Ondernemer haar verplichtingen uit de overeenkomst met de Ouder niet of slechts gedeeltelijk kan nakomen als gevolg van overmacht, is de Ondernemer gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten voor de duur van de overmacht, zonder dat de Ondernemer op enigerlei wijze schadelijk is. Overmacht zijn omstandigheden die niet aan de Ondernemer kunnen worden toegerekend, zoals

- stakingen,
- het optreden van besmettelijke ziekten,
- brand en andere ongevallen,
- beperking of stopzetting van de leveringen door openbare nutsbedrijven.

Artikel 29 – Facturatie

1. Facturatie KDV en BSO vindt plaats op basis van geplaatste dagdelen en vindt plaats per maand voorafgaand aan de opvangmaand.
2. Facturatie extra dagdelen vindt achteraf plaats.

3. De Ondernemer behoudt zich het recht voor tot nacalculatie over te gaan.

4. Facturen worden digitaal verstuurd.

5. Betaling van de geplaatste dagdelen moet voor de 1e van de opvangmaand plaatsvinden.

6. Bij ziekte of anderszins afwezigheid van het kind blijft de maandelijkse Ouderbijdrage verschuldigd.

Artikel 27 – Opzegging

1. Opzegging van de (een deel van de) opvang moet schriftelijk plaatsvinden met inachtneming van de opzegtermijn van 1 maand.

Artikel 28 – Echtscheiding/Verbreking samenwoning

1. In geval sprake is van gehuwde of samenwonende Ouders, wordt de overeenkomst met beiden gesloten.
2. In geval van scheiding of verbreking samenwoning verplichten beide Ouders ervoor zorg te dragen dat de Ondernemer wordt geïnformeerd over de gewijzigde situatie en verzoeken om nieuw(e) contract(en) binnen een termijn van 1 maand na feitelijke verbreking van de samenwoning. Beide Ouders blijven hoofdelijk aansprakelijk voor de kosten van de kinderopvang.

Artikel 30 – Privacy

1. De Ondernemer hanteert de regels vastgelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens toe te passen.
2. Met regelmaat worden foto's en video opnamen gemaakt bij activiteiten die mogelijk worden gepubliceerd voor eigen doeleinden,



waaronder plaatsing op de website van de Ondernemer. Indien de Ouder hier bezwaar tegen heeft, kan de Ouder dit aangeven bij de pedagogisch medewerker op de groep van het kind.

3. De Belastingdienst controleert de verstrekte kinderopvangtoeslag o.a. door de koppeling van bestanden. De Ondernemer is verplicht de gegevens van de door Ouders afgenomen opvang te verstrekken.

Artikel 31 – Aansprakelijkheid

1. De Ondernemer is niet aansprakelijk voor materiële- of letselschade tijdens de opvangtijden, hoegenaamd en door welke oorzaak ook ontstaan, behoudens in gevallen van opzet of grove schuld en is alleen indien de Ouder ten tijde van het ontstaan daarvan niet in de ruimte van de kinderopvang waarbinnen het kind verblijft aanwezig is.

2. De Ondernemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor haar medewerkers en de kinderen die worden opgevangen. Voor kinderen geldt een secundaire dekking: dat wil zeggen dat de aansprakelijkheid van de consument van het kind voorgaat.

3. De aansprakelijkheid van de Ondernemer voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van deze overeenkomst, is steeds beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van de Ondernemer in het desbetreffende geval aanspraak geeft.

4. De Ondernemer is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal en beschadiging van persoonlijke eigendommen van kinderen en Ouders. Van Ouders wordt verwacht dat zij een dekkende WA verzekering voor hun kinderen hebben afgesloten.

Artikel 32 – Wijziging van de leveringsvoorwaarden

1. De Ondernemer is bevoegd tot het aanbrengen van wijzigingen in de leveringsvoorwaarden. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip en mogen ook digitaal aan de Ouder verstrekt worden.

2. Deze leveringsvoorwaarden treden in werking op 1 januari 2016. Alle voorgaande regelingen komen hiermee automatisch te vervallen.



Bijlage 1

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

De Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 2 door er onder meer 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 wensperiode;
 - 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.