

# Algemene Voorwaarden

## Kleinschalige Kinderopvang Roodkapje

### ARTIKEL 1 - Definities

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Kinderopvang: het bedrijfsmatig of anderszins dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.
- Contractant: de ouder(s)/verzorger(s) die ten behoeve van het kind, de overeenkomst met Roodkapje afsluiten.
- Dagopvang: het door Roodkapje geëxploiteerde kinderdagverblijf voor de opvang van maximaal 8 kinderen per dag.
- Roodkapje: Locatie Het Gilden, Odijkseweg 72A, Locatie De Sloten, Snoeksloot 21, Locatie Castellum-West, Cella Gallia 31, Locatie Castellum-Oost, Porta Castra 4.
- Kind: een kind in de leeftijd van 0 tot 13 jaar.
- Overeenkomst: De overeenkomst tussen Roodkapje en de contractant met betrekking tot het opnemen van kinderen in het kinderdagverblijf, ook wel plaatsingsovereenkomst genoemd.
- Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.
- Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door de houder, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

### ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden gelden voor ieder contract/overeenkomst tussen Roodkapje en contractant voor zover van deze voorwaarden niet bij overeenkomst uitdrukkelijk is afgeweken. Roodkapje draagt er zorg voor, dat een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden aan de contractant ter beschikking wordt gesteld. Iedere contractant is verplicht de bepalingen van dit reglement alsmede de wijzigingen daarin en voorts eventuele door of vanwege Roodkapje ingestelde richtlijnen van Roodkapje na te leven. Het informatieboekje, de overige annex overeenkomsten en de plaatsingsovereenkomst vormen een onafscheidelijk geheel met deze Algemene voorwaarden. Bedingen en overeenkomsten die van deze algemene voorwaarden afwijken zijn uitsluitend rechtsgeldig tenzij deze door Roodkapje uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### ARTIKEL 3 - Inschrijving

- 1 Aanmelding voor opvang bij Roodkapje is alleen mogelijk indien het inschrijfformulier na toezegging van plaatsing binnen 5 dagen aan ons is verstrekt. Het inschrijfformulier is te downloaden van de website. Na inlevering van het inschrijfformulier wordt er in tweevoud een plaatsingsovereenkomst opgemaakt o.b.v. de gewenste opvangdagen.
- 2 Roodkapje hanteert een minimale afname van één dag per week.

- 3 Bij zwangerschap kan er na 12 weken worden aangemeld. Afhankelijk van de situatie kunt u een plekje reserveren of wordt u op de wachtlijst geplaatst. Op het moment dat één plaatsingsovereenkomst ondertekend geretourneerd is, is de plaatsing geldig en bent u aan de algemene voorwaarden verbonden.

### ARTIKEL 4 - Wachtlijst

Indien er op moment van inschrijving geen plek en dus geen reservering is, kunt u uw kind op de wachtlijst plaatsten. Uiterlijk 2 maanden voor de gewenste plaatsingsdatum ontvangt de contractant schriftelijk bericht over eventuele mogelijkheid tot plaatsing. Indien er een wachtlijst is, hanteren wij de volgende voorrangscriteria:

- 1 Een broertje of zusje van een reeds geplaatst kind krijgt als eerste voorrang.
- 2 Kinderen die al een plek hebben toegewezen bij Roodkapje en op de wachtlijst staan voor een extra of andere dag.
- 3 Leeftijd van een kind i.v.m. groepssamenstelling.
- 4 Als bovenstaande niet van toepassing is, wordt gekeken naar de datum van inschrijving, waarbij degene die het langst ingeschreven staat de plek aangeboden krijgt.

Diverse factoren zijn hierop van invloed. Hoe flexibel bent u om af te wijken van de gewenste opvangdagen, het aantal dagen en/of de ingangsdatum? Komt de leeftijd van uw kind overeen met de leeftijd van een kind dat alsnog geen gebruik maakt van een aangeboden plaats? De complexiteit van het planningsproces maakt dat de volgorde op een wachtlijst niet bepalend hoeft te zijn wanneer u alsnog een plaats kunt krijgen. Ons streven blijft steeds om optimaal te informeren en zo snel als mogelijk uitsluitel te geven.

### ARTIKEL 5 - De plaatsingsovereenkomst

- 1 De plaatsingsovereenkomst bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor Roodkapje door de contractant mogelijk te maken.
- 2 De plaatsingsovereenkomst bevat minimaal:
  - de naam en leeftijd van het kind;
  - de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
  - de gewenste opvangdagen en -tijden;
  - de mededeling dat Roodkapje op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.
- 3 De getekende plaatsingsovereenkomst dient binnen 10 dagen geretourneerd te zijn aan Roodkapje.
- 4 De plaatsingsovereenkomst wijst op de toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden, het informatieboekje en overige annex overeenkomsten, die aan de contractant worden aangeboden. Zoals in artikel 2 is aangegeven vormen het informatieboekje, de overige annex overeenkomsten

# **Algemene Voorwaarden**

## **Kleinschalige Kinderopvang Roodkapje**

en de plaatsingsovereenkomst een onafscheidelijk geheel met deze Algemene voorwaarden.

- 5 De overeenkomst komt schriftelijk tot stand op het moment dat de contractant een exemplaar van de plaatsingsovereenkomst voorzien van zijn of haar schriftelijke handtekening aan Roodkapje retourneert en Roodkapje deze heeft ontvangen. Roodkapje op zijn beurt bevestigt de overeenkomst aan de contractant. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier, ook voor de contractant verplichtingen.
- 6 Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

### **ARTIKEL 6 - Het intakegesprek**

- 1 Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt Roodkapje de contractant uit voor een intakegesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de contractant en zijn of haar kind besproken. Roodkapje en de contractant 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 Roodkapje wijst er in het intakegesprek op dat zij gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren. De contractant als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind. Uw kind in het begin nog geen hele dagen aanwezig zal zijn. Wij hanteren een wenperiode (valt binnen de contracttermijn) van 2x 4 uur.

### **ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst**

- 1 De overeenkomst eindigt automatisch op de dag dat uw kind 4 jaar is geworden.
- 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 kinderopvang kan beïnvloeden hebben de contractant en Roodkapje het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
- 4 Voor alle overeenkomsten cq contracten geldt een opzegtermijn van 1 maand. Opzegging kan op elk gewenste dag van de maand. De datum van ontvangst is bepalend. Bovenstaande regeling geldt eveneens bij vermindering of wijziging van dagen.
- 5 Opzegging door de contractant dient schriftelijk te geschieden door invulling en ondertekening van het uitschrijfformulier. Het wijzigen van de opvangdagen door de contractant dient schriftelijk te geschieden door invulling en ondertekening van

een wijzigingsformulier. Deze formulieren zijn bij Roodkapje op te vragen.

- 6 Roodkapje behoudt zich het recht voor om te allen tijde de overeenkomst schriftelijk te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- 7 Roodkapje kan de overeenkomst met een contractant waarvan het kind 1 maand opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de contractant direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag Roodkapje de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de contractant ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die ene maand te betalen.
- 8 Bij opzegging binnen de periode van 3 maanden na de eerste dag van plaatsing wordt de overeengekomen vergoeding voor 3 maanden opvang in rekening gebracht.
- 9 Indien Roodkapje redelijke kosten heeft moeten maken ter verkrijging van de betaling buiten-rechte, dan is de contractant tevens buitenge-rechtelijke incassokosten verschuldigd ter hoogte van 15% van de hoofdsom.
- 10 Als een geplaatst kind zonder opgave van redenen 4 weken of langer afwezig is, kan Roodkapje een ander kind voor dit kind in de plaats stellen, onverminderd de verschuldigdheid van de betaling van het overeengekomen tarief. Roodkapje is alsdan bevoegd de overeenkomst tot kinderopvang met onmiddellijke ingang op te zeggen.

### **ARTIKEL 8 - Ziekte van het kind**

- 1 Er vindt geen verrekening plaats wanneer tijdelijk geen gebruik wordt gemaakt van de opvang, bijvoorbeeld bij afmelding, vakantie of ziekte van het kind.
- 2 Als een kind door ziekte gedurende een aaneengesloten periode van ten hoogste een maand niet op het kinderdagverblijf komt, dan blijft de verplichting tot betaling van de voor dat kind vastgestelde vergoeding gehandhaafd.
- 3 Als een kind door ziekte gedurende een aaneengesloten periode van meer dan een maand niet naar Roodkapje komt, kan men voor de periode vanaf het moment waarop het kind langer dan een maand afwezig is, een schriftelijk verzoek indienen om een vermindering van 50% van de vergoeding. Dat verzoek moet worden ondersteund door een schriftelijke verklaring van de behandelende arts.
- 4 Als een kind door ziekte gedurende een aaneengesloten periode van 3 maanden niet op Roodkapje is geweest, dient de contractant te besluiten of hij/zij de voor dat kind gereserveerde plaats op Roodkapje wil aanhouden. In het bevestigende geval wordt hen, tot het moment waarop het kind weer op de oorspronkelijke overeengekomen dagen aanwezig is, 50% van de voor dat kind vastgestelde vergoeding in rekening gebracht.

# **Algemene Voorwaarden**

## **Kleinschalige Kinderopvang Roodkapje**

### **ARTIKEL 9 - Toegankelijkheid**

- 1 Roodkapje is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Roodkapje en contractant.
- 2 Roodkapje 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 Roodkapje en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.
- 3 Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft Roodkapje het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot Roodkapje te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Zij kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
- 5 Roodkapje en de contractant zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

### **ARTIKEL 10 - De prijs en prijswijzigingen**

- 1 Roodkapje behoudt zich het recht voor om over te gaan tot verhoging van de tarieven voor kinderopvang. Voor nieuwe contractanten gelden de tarieven die op het moment van het ingaan van de plaatsing ook gelden voor bestaande contractanten. Dit kan betekenen dat er een ander tarief geldt dan waar sprake van was tijdens het ondertekenen van het contract.
- 2 De tarieven zijn gebaseerd op de kosten voor een heel jaar. Deze zijn verdeeld over 12 maanden zodat het factuurbedrag iedere maand gelijk is. De jaarprijs wordt bepaald door het maximaal aantal uren opvang waarop je als ouder contractueel aanspraak kan maken in een jaar.
- 3 De dagen dat Roodkapje gesloten is wegens vakantie en u geen gebruik kunt maken van de opvangplaats, zijn niet meegenomen in de jaarprijs. Feestdagen en/of andere sluitingsdagen zijn hiervan uitgesloten. Ondanks dat het kan voorkomen dat een maand dus een verschillend aantal openingsdagen heeft, is het maandbedrag toch hetzelfde.
- 4 Roodkapje stelt het uurtarief jaarlijks, in overleg met de Oudercommissie, in oktober voor het daarop volgende jaar vast. Het nieuwe uurtarief wordt vervolgens in de maand november per mail aan de contractant kenbaar gemaakt. Het nieuwe uurtarief dagopvang wordt per 1 januari in het jaar daaropvolgend in rekening gebracht.

### **ARTIKEL 11 - Annulering**

Vanwege het vrijhouden van de opvangplaatsen voor de contractant heeft het annuleren door de contractant grote consequenties voor Roodkapje. De contractant heeft het recht de overeenkomst te annuleren vanaf de ingangsdatum van de getekende overeenkomst tot de aanvangsdatum. Hiervoor zijn kosten verschuldigd aan Roodkapje. Daarbij geldt het volgende:

- Annuleren minder dan één maand voor aanvangsdatum: het bedrag van de contractueel overeengekomen kosten van één maand kinderopvang.
- Annuleren meer dan één maand voor aanvangsdatum: onkostenvergoeding van €250,-.

De annulering vindt plaats door middel van een aan Roodkapje gerichte schriftelijke verklaring.

### **ARTIKEL 12 - De Dienst**

- 1 Roodkapje 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 Roodkapje treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat het optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen bij Roodkapje.
- 3 De contractant is bij het brengen van het kind naar Roodkapje verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Roodkapje is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.
- 4 Als het kind door iemand anders wordt opgehaald, dient dat te allen tijde vooraf gemeld te zijn aan een medewerker van Roodkapje. Bij enige twijfel moet de dienstdoende medewerker de mogelijkheid hebben de contractant telefonisch te raadplegen. Roodkapje kan van de contractant eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt. De medewerker kan in dat geval bij twijfel vragen om legitimatie.
- 5 Roodkapje en de contractant dragen samen zorg voor een adequate informatieuitwisseling over het kind. Contractant blijft verantwoordelijk voor het actueel houden van hun persoonlijke gegevens (adres, telefoonnummer, etc.). Iedere wijziging in de persoonlijke gegevens dient direct aan Roodkapje te worden doorgegeven.
- 6 Roodkapje houdt, voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de contractant.
- 7 Roodkapje kan de contractant wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet nakoming van de overeenkomst.

# **Algemene Voorwaarden**

## **Kleinschalige Kinderopvang Roodkapje**

### **Artikel 13 - Informatievoorziening**

Contractant bevestigt dat hij door Roodkapje op de hoogte is gesteld dan wel de mogelijkheid heeft gekregen zich op de hoogte te stellen, door middel van brochures, internet of anderszins, van tenminste de volgende gegevens ten aanzien van de opvang:

- de aard en de omvang van de te verlenen opvang; soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke dagen, eventueel met een minimum, eventuele mogelijkheden flexibele opvang;
- de openingstijden, vakanties en vrije dagen;
- opnemen extra opvangdag(en) en ruildagen;
- breng- en ophaaltijden;
- (een samenvatting van) het door Roodkapje ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de voor Roodkapje kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven;
- de wijze waarop Roodkapje aan de oudercommissie heeft vorm gegeven;
- het aantal opvanguren dat Roodkapje hanteert en het uurtarief die Roodkapje jaarlijks aanbiedt;
- informatie aangaande de stamgroep, de beschikbare ruimte en het verlaten van de stamgroep;
- het voedingsbeleid en aan te bieden verzorgingsmiddelen;
- het ziektebeleid van Roodkapje;
- het parkeerbeleid van Roodkapje;
- de klachtenprocedure van Roodkapje.

### **ARTIKEL 14 - Vakmanschap en materiële verzorging**

- 1 Roodkapje staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Roodkapje voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
- 2 De personen die bij Roodkapje werkzaam zijn, zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag (VOG), afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. Deze verklaring is op het moment van overleggen door deze personen aan Roodkapje, niet ouder dan 2 maanden.

### **ARTIKEL 15 - De betaling/niet tijdige betaling**

- 1 De contractant is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan Roodkapje. De contractant is verplicht zelf zorg te dragen voor de betaling via het IBAN-nummer vermeld op de factuur van Roodkapje onder vermelding van het debiteuren factuurnummer met als vervaldatum de 1ste van de maand. De facturatie gebeurt voor de 21ste van iedere maand.
- 2 Betaling op basis van een factuur geschiedt eens per maand vooraf, de betalingen dienen te geschieden voordat de opvang heeft plaats gevonden. De factuur wordt elektronisch aan de contractant aangeleverd.
- 3 De maandelijks factuur is gebaseerd op een evenredig deel van het overeengekomen

jaarbedrag. Dit is een gemiddelde berekening over de maanden, die kan afwijken van de individuele berekening op basis van de weken.

- 4 De contractant is in verzuim na het verstrijken van de betalingstermijn.  
Roodkapje zendt na het verstrijken van de 1ste dag van de maand via de mail een 1ste betalingsherinnering en geeft de contractant de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Blijft deze weer in gebreke, dan volgt er een tweede en tevens laatste herinnering die binnen 7 dagen moet worden voldaan, waarbij € 5,00 administratiekosten in rekening worden gebracht. Hierna volgt een 1ste en tevens laatste aanmaning. Deze brengt de contractant de laatste kans de betaling binnen 14 dagen te voldoen, waarbij € 15,00 administratiekosten in rekening worden gebracht.  
Bij wederom uitblijven van betaling, wordt een incassoprocedure opgestart waarbij Roodkapje de zaken uit handen geeft aan een incassobureau. Alle bijkomende kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de contractant.
- 5 Roodkapje kan de contractant wijzen op artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden, waarin de plaatsing per direct kan worden beëindigd als 1 maand opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald. De in lid 4 genoemde betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn, verzonden zijn.
- 6 Onverlet het bepaalde in lid 5 van dit artikel kan Roodkapje ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden. Roodkapje verlangt in dat geval binnen 4 weken na verstrekken van de factuur een schriftelijk of elektronisch verzoek van de contractant, dat de contractant hiervoor in aanmerking wil komen.
- 7 Roodkapje restitueert geen gelden indien tijdelijk niet voldaan kan worden aan de in deze overeenkomst genoemde dienstverlening in geval van overmacht (bijvoorbeeld ontruiming, brand, staking, misdrijf, weersomstandigheden, pandemie, e.d.) mits Roodkapje al het mogelijke heeft gedaan om deze overmachtsituatie te voorkomen, dan wel ten spoedigste op te heffen.

### **ARTIKEL 16 - Aansprakelijkheid**

Door Roodkapje is een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze is ook voor de contractant verplicht. Roodkapje sluit iedere aansprakelijkheid, hoe ook genaamd en hoe ook ontstaan, door wie ook ingesteld voor welke schade ook, nadrukkelijk uit, behoudens en voor zover de schade wordt gedekt door de genoemde aansprakelijkheidsverzekering en daadwerkelijk door de assuradeuren zal worden vergoed. Roodkapje is verder op geen enkele manier aansprakelijk te stellen voor schade die voortvloeit uit 'overmachtsituaties', bijvoorbeeld gedwongen ontruiming.



# **Algemene Voorwaarden**

## **Kleinschalige Kinderopvang Roodkapje**

Indien Roodkapje aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekering van Roodkapje wordt gedekt c.q. uitgekeerd. Roodkapje is evenmin aansprakelijk voor de schade voortvloeiend uit het wegvallen van de opvang.

### **ARTIKEL 17 - Interne klachtenprocedure**

- 1 Op verzoek kan de contractant een exemplaar van de interne klachtenregeling inzien.
- 2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Roodkapje tijdig nadat de contractant de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren.
- 3 Roodkapje behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure bestaat ouderbetrokkenheid in de zin van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.
- 4 De contractant kan er ook voor kiezen om zijn klacht neer te leggen bij een externe klachtencommissie. Roodkapje is hiervoor aangesloten bij 'De Geschillencommissie Kinderopvang'.
- 5 Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 18.

### **ARTIKEL 18 - De geschillenregeling**

- 1 De ouder of de oudercommissie dient de klacht eerst bij Roodkapje in te dienen.
- 2 Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder of de oudercommissie de klacht bij Roodkapje indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
- 3 Geschillen kunnen zowel door de ouder of de oudercommissie als door Roodkapje aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
- 4 Wanneer de ouder of de oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Roodkapje aan deze keuze gebonden. Indien Roodkapje een geschil aanhangig wil maken, moet Roodkapje de ouder of de oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of Roodkapje daarmee akkoord gaat. Roodkapje dient daarbij aan te kondigen dat het zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone 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](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden.

De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

- 6 Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

### **ARTIKEL 19 - Afwijking**

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze algemene voorwaarden, worden met een annex overeenkomst tussen Roodkapje en de contractant schriftelijk vastgelegd.

### **ARTIKEL 20 - Wijziging Algemene Voorwaarden**

Roodkapje heeft steeds het recht bepalingen van deze algemene voorwaarden en/of de daarbij behorende bijlagen te wijzigen en/of aan te vullen. In dat geval wordt de contractant hiervan schriftelijk of elektronisch één maand van tevoren in kennis gesteld.

### **ARTIKEL 21 - Slotbepalingen**

Deze Algemene Voorwaarden met de daarbij behorende bijlagen, zoals de plaatsingsovereenkomst en het informatieboekje bevat alle afspraken tussen partijen met betrekking tot de onderhavige plaatsing en treedt in de plaats van alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken, welke partijen hebben gemaakt.