

# Algemene Voorwaarden STAP in Kinderopvang

STAP in Kinderopvang is gevestigd in Lopik en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 76322203.

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer:	STAP in Kinderopvang, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van haar diensten;
Opdrachtgever:	onderneming, ongeacht haar rechtsvorm, die een dienst van de opdrachtnemer afneemt;
Deelnemer:	degene die de training, opleiding, coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering ontvangt. Deelnemer kan ook opdrachtgever (consument) zijn indien deze de dienst ook afneemt;
Onderwijsmateriaal:	opleidings-, les- of instructiemateriaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat wordt gebruikt als onderdeel van de opleiding, advisering of training.
Diensten:	alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder training, opleiding, coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van STAP in Kinderopvang zijn uitsluitend deze algemene voorwaarden van toepassing. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig als deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op mogelijke aanvullende opdrachten of vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.
3. Algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

## Artikel 3. Offertes

1. Offertes van de opdrachtnemer zijn gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat zij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en de uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.
2. De opdrachtnemer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
3. Mondelinge toezeggingen alsmede toezeggingen van de opdrachtnemer in het kader van een offerte zijn uitsluitend bindend, indien deze schriftelijk zijn bevestigd door de opdrachtnemer.
4. Het aanbod bevat een volledige beschrijving van de dienst.
5. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn reis- en verblijfkosten van de persoon (of personen) die de betreffende diensten verrichten, de huurprijs van de locatie en aanschaffingskosten van voorgeschreven literatuur en materialen ten behoeve van deelnemers voor rekening van de opdrachtgever.

6. De door de opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven op de offerte. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen (tenzij anders aangegeven op de offerte) wordt bevestigd.
7. De in de offertes genoemde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. Niet-wettelijk erkende beroepsopleidingen gegeven door instellingen die ingeschreven zijn in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKB) zijn vrijgesteld van BTW. STAP in Kinderopvang staat ingeschreven in het CRKB. Haar onderwijsactiviteiten zijn daarom door de Belastingdienst aangemerkt als btw-vrijgestelde prestatie.
8. Als kleine zelfstandige onderneming in beleidsadvies is deze activiteit van STAP in Kinderopvang ook vrijgesteld van btw.

#### **Artikel 4. Overeenkomst**

Na aanmelding voor een training, opleiding of coaching- of adviestraject stuurt de opdrachtnemer een offerte/overeenkomst volgens artikel 3. Door het ondertekenen van de offerte gaan de opdrachtgever en opdrachtnemer de overeenkomst aan. Bij het ondertekenen stemt de opdrachtgever gelijktijdig in met deze algemene voorwaarden, welke genoemd staan in en meegestuurd worden met de offerte. Hierbij wordt ook nadrukkelijk gewezen op artikel 12 waarin het Privacy statement en artikel 14 waar de Klachtenregeling is opgenomen.

De deelnemer als consument heeft 14 dagen bedenktijd en kan zich binnen 14 dagen na dagtekening van de offerte, kosteloos terugtrekken uit de overeenkomst.

#### **Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst**

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden.
2. Indien deelnemers niet binnen de in de overeenkomst bepaalde trainingsduur de opdrachten hebben afgerond, worden de extra uren die de opdrachtnemer maakt gefactureerd aan de opdrachtgever. In overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt een verlengd traject afgesproken met daarin een einddatum binnen 6 maanden na afloop van het vooraf overeengekomen trainingstraject.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door gekwalificeerde derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever geschieden.
4. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

### **Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.
4. Indien een vast tarief is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit tarief tot gevolg heeft.

### **Artikel 7. Tarieven en prijzen**

1. Overeenkomsten worden gesloten op basis van de op het tijdstip van afsluiting geldende tarieven en/of verkoopprijzen. De opdrachtnemer behoudt zich, met inachtneming van het tweede lid, het recht voor de prijzen tussentijds te wijzigen, indien na het sluiten van de overeenkomst de kosten, lonen, belastingen, materialen, tarieven en dergelijke verhogingen ondergaan, of zich koersfluctuaties voordoen.
2. Indien de opdrachtnemer de prijzen tussentijds wijzigt als gevolg van verhogingen als vermeld in het voorgaande lid, waardoor de te berekenen totale kosten met meer dan 5% stijgen, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Artikel 9 lid 14 is in dit geval van toepassing.
3. Behoudens het bepaalde in artikel 7 lid 2 laat het niet afnemen van de te verlenen diensten en/of de te leveren producten door de opdrachtnemer de opdrachtgever zijn betalingsverplichting onverlet.

### **Artikel 8. Betaling**

1. In de offerte wordt bepaald of de betaling ineens geschiedt dan wel in termijnen zal worden voldaan.
2. Alle bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en opeisbaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.
4. De betaling door de opdrachtgever dient binnen 21 dagen na factuurdatum te worden voldaan op de bankrekening van de opdrachtnemer, op een door de opdrachtnemer aan te geven wijze. Deze wijze staat vermeld op de factuur. Elke factuur wordt als een aparte vordering beschouwd. Na verstrijken van de betalingstermijn is de opdrachtgever na twee weken in verzuim, zonder dat daartoe nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf het moment waarop het verzuim intreedt, kan de opdrachtnemer de wettelijke interest van de opdrachtgever vorderen.
5. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadelijk kan worden.
6. Eventuele incassokosten, die gemaakt moeten worden na het verstrijken van de betalingstermijn, zijn voor rekening van de opdrachtgever. Zowel de binnen- als buitengerechtigde kosten kunnen op opdrachtgever verhaald worden.

7. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van de opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens de opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.
8. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

### **Artikel 9. Annulering en (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst**

Annulering en (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst dient ten alle tijden schriftelijk te gebeuren.

#### *Annulering door opdrachtnemer*

1. Een educatieve dienst vindt geen doorgang indien er onvoldoende deelnemers zijn, dit ter beoordeling van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft het recht een persoon die zich voor een activiteit heeft aangemeld niet aan de activiteit te laten deelnemen indien deze niet voldoet aan de door de opdrachtnemer gestelde toelatingscriteria en/of de aan het studieprogramma verbonden toelatingscriteria.
2. De opdrachtnemer beslist in principe vier weken voor de aanvangsdatum over het al dan niet doorgaan van bedoelde activiteit. De opdrachtnemer behoudt echter het recht om deze beslissing uit te stellen tot twee weken voor de aanvangsdatum.
3. Indien de in lid 1 bedoelde activiteit geen doorgang vindt zal er binnen 4 weken na kennisgeving aan opdrachtgever, restitutie van het reeds betaalde deelnemersgeld plaatsvinden.
4. De ingeschreven deelnemer heeft het recht een vervangende deelnemer te laten meedoen aan de activiteit, die voldoet aan de door de opdrachtnemer gestelde toelatingscriteria en/of de aan het studieprogramma verbonden toelatingscriteria. Indien de deelnemer van deze mogelijkheid gebruik maakt, dient de opdrachtnemer hiervan tijdig op de hoogte te worden gesteld.
5. Indien het voor de opdrachtnemer door overmacht onmogelijk is een activiteit te verzorgen zal de opdrachtnemer trachten een vervangende medewerker in te zetten. Indien dit echter niet mogelijk is, behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor om de activiteit naar een ander tijdstip te verplaatsen.
6. Indien de opdrachtgever, na deswege in gebreke te zijn gesteld, enige verplichting voortvloeiende uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, is opdrachtnemer gerechtigd haar verplichtingen jegens de opdrachtgever op te schorten, zonder daarvoor tot enige schadevergoeding jegens de opdrachtgever gehouden te zijn.
7. De opdrachtnemer heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van veranderingen, die zich aan haar invloed onttrekken, een goede opdrachttuitvoering belemmerd wordt.

#### *Annulering door opdrachtgever*

De opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst te annuleren. Indien de opdrachtgever de overeenkomst annuleert, is deze een schadeloosstelling verschuldigd. De grootte van deze schadeloosstelling is als volgt bepaald:

8. Annuleren tot 1 maand voor aanvang: 50% van het bedrag van de overeengekomen prijs.
9. Annuleren vanaf 1 maand voor aanvang: 100% van het bedrag van de overeengekomen prijs.

10. Indien de opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst had ontvangen, kan hij de overeenkomst slechts gedeeltelijk ontbinden en wel uitsluitend voor dat gedeelte, dat door of namens opdrachtnemer nog niet is uitgevoerd. Bedragen die opdrachtnemer vóór de ontbinding aan de opdrachtgever heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft gepresteerd, blijven onverminderd door opdrachtgever aan haar verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
11. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemers na aanvang van de cursus, training, begeleidings- of coaching traject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.
12. Een individueel begeleidings- of coaching gesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige (uur)tarief extra in rekening te brengen bij de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen deelnemer niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde richtlijnen gehanteerd.
13. Als opdrachtgever of opdrachtnemer wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.
14. De opdrachtgever behoudt zich het recht de overeenkomst te ontbinden bij prijswijzigingen als bedoeld in artikel 7 lid 2. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald, artikel 9 lid 10 is onverminderd van toepassing.
15. De opdrachtgever als consument kan binnen de bedenktijd van 14 dagen na ondertekening van de offerte, kosteloos annuleren, zie ook artikel 4 Overeenkomst.

#### **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade die het rechtstreeks en onmiddellijke gevolg is van een aan opdrachtnemer verwijtbare tekortkoming in de dienstverlening.
2. Deze contractuele aansprakelijkheid is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de overeenkomst waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.
3. In afwijking van hetgeen in lid 2 bepaald wordt bij een overeenkomst met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedragen.
4. Voor zover aansprakelijkheid voortvloeit uit de wet is deze beperkt tot de verzekerde som vanuit de aansprakelijkheidsverzekering. Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor gevolgschade en schade aan derden bij de uitvoering van werkzaamheden.

#### **Artikel 11. Opleidingsmateriaal, faciliteiten en werkruimten**

1. Modules, modellen, boeken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van de opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen. Openbaring kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van de opdrachtnemer.

2. Vermenigvuldigen, openbaar maken, ter beschikking stellen aan derden of kopiëren van de materialen is uitsluitend toegestaan met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer.
3. Indien de uitvoering van de overeenkomst bij de opdrachtgever plaatsvindt, zal de opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde hulpmiddelen, werkruimten en koffie/thee kosteloos ter beschikking stellen. Opdrachtnemer en opdrachtgever maken duidelijke afspraken over de faciliteiten die eventueel door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer ter beschikking dienen te worden gesteld.
4. Het dient de opdrachtnemer te allen tijde mogelijk te zijn de door hem te gebruiken werkruimten te betreden. De werkruimten zullen tijdens de activiteiten uitsluitend aan de opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld en zoveel mogelijk afsluitbaar zijn zodat gegevens, materialen en dergelijke opgeborgen kunnen worden in een afsluitbare ruimte. Indien de werkruimten niet afsluitbaar zijn, dient de opdrachtgever op verzoek van de opdrachtnemer zorg te dragen voor een nabijgelegen afsluitbare ruimte voor het bewaren van hulpmiddelen en materialen.
5. Indien de opdrachtgever, ondanks de afspraken die daarover met de opdrachtnemer zijn gemaakt, verzuimt de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde faciliteiten aan de opdrachtnemer ter beschikking te stellen, zoals beschreven in dit artikel, is de opdrachtgever verantwoordelijk indien de geplande werkzaamheden als gevolg van het ontbreken van de faciliteiten geen doorgang kunnen vinden. De kosten voortvloeiend uit het feit dat de overeengekomen werkzaamheden niet volgens afspraak kunnen worden uitgevoerd zijn voor rekening van opdrachtgever.

#### **Artikel 12. Privacy statement**

1. STAP in Kinderopvang legt gegevens vast van opdrachtgevers en deelnemers van trainingen/opleidingen/coaching trajecten voor de uitvoering van de overeenkomsten en wanneer deze personen in het kader van (mogelijke) dienstverlening contact hebben met STAP in Kinderopvang. Deelnemer kan tevens opdrachtgever zijn indien deze de dienst ook afneemt.
2. STAP in Kinderopvang verplicht zich ertoe de persoonsgegevens niet openbaar te maken op andere wijze dan in het kader van de relatie en voor de overeengekomen dienstverlening noodzakelijk is.
3. De gegevens worden gebruikt om de levering van producten of dienstverlening uit te voeren en om personen te informeren over voor hen relevante producten en diensten van STAP in Kinderopvang.
4. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron in dat kader hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze informatie blijft vertrouwelijk, ook als de overeenkomst afloopt of beëindigd wordt.
5. STAP in Kinderopvang gebruikt de volgende persoonsgegevens van *opdrachtgevers*:
  - Naam organisatie
  - Naam bestuurder
  - Adres
  - Postcode
  - Plaats
  - E-mailadres
  - Telefoonnummer

Doel: voor het opstellen en verwerken van de offertes, overeenkomsten en facturatie. Daarnaast worden de gegevens gebruikt voor het (digitaal) toesturen van (of benaderen over) informatie over de organisatie en/of diensten van Stap in Kinderopvang, indien zij hiervoor toestemming hebben gegeven.

6. STAP in Kinderopvang gebruikt de volgende persoonsgegevens van *deelnemers*:

- Volledige naam
- Geboortedatum
- Geboorteplaats

Doel: voor het aanvragen van een persoonsgebonden certificaat na het afronden van de training/opleiding.

- E-mailadres
- Telefoonnummer

Doel: voor het doorsturen van opleidingsmateriaal, opdrachten, het maken van afspraken voor consulten en/of wijzigingen van trainingsdagen.

- Diploma's/ certificaten vooropleiding
- Beschrijving van kennis/ervaring

Doel: zodat de opdrachtnemer een inschatting kan maken van de aan te bieden lesstof en verdieping om aan te sluiten bij de kennis en ervaring van de deelnemer.

7. De gegevens van deelnemers worden opgevraagd via het intakeformulier van STAP in Kinderopvang. De gegevens worden opgeslagen in de E-mailbox van STAP in Kinderopvang en verwerkt in de digitale administratiemap van STAP in Kinderopvang. Voor certificering door erkende instellingen worden de gegevens in een daarvoor bestemd Excel document (door de instelling opgesteld) geplaatst en naar de erkende opleidingsinstituten verzonden.
8. Degene die geautoriseerd is voor het verwerken van de persoonsgegevens binnen STAP in Kinderopvang heeft toegang tot deze gegevens.
9. De e-mailbox van STAP in Kinderopvang is beveiligd met beveiligde verbinding SSL/TLS. De computer die gebruikt wordt voor de administratie van STAP in Kinderopvang is beveiligd met een gebruikersnaam en wachtwoord. De opgeslagen persoonsgegevens zijn beveiligd met een back-up.
10. STAP in Kinderopvang bewaart persoonsgegevens die zij verwerkt niet langer dan noodzakelijk is voor het doel van de gegevensverwerking. Of zo lang als op grond van de Archiefwet is vereist. Zo geldt voor de financiële administratie een wettelijke bewaarplicht van 7 jaar. E-mailadressen van opdrachtgevers en deelnemers worden zolang bewaard als zij redelijkerwijs voor STAP in Kinderopvang als prospect kunnen worden gezien.
11. Zoals gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hebben deelnemers en opdrachtgevers de volgende rechten:
- Recht op inzage: deelnemers en opdrachtgevers hebben recht op inzage van hun persoonsgegevens (artikel 15 van de AVG).
  - Recht op rectificatie: blijkt dat de gegevens onjuist, onvolledig of niet relevant zijn? Dan kan de deelnemer of opdrachtgever een verzoek doen om de gegevens te laten wijzigen of aan te vullen (artikel 16 AVG).
  - Recht op vergetelheid: deelnemers of opdrachtgevers kunnen, in een aantal gevallen aan STAP in Kinderopvang vragen de gegevens te wissen (artikel 17 van de AVG).
  - Recht op dataportabiliteit: deelnemers of opdrachtgevers hebben het recht 'de gegevens over te dragen'.
  - Recht op beperking van verwerking: deelnemers en opdrachtgevers hebben het recht een verzoek te doen tot beperking van verwerking (artikel 18 van de AVG).

- Recht op bezwaar: deelnemers en opdrachtgevers kunnen bezwaar maken tot het verwerken van persoonsgegevens.
- Alle verzoeken kunnen gedaan worden door een e-mail te sturen naar [info@stapinkinderopvang.nl](mailto:info@stapinkinderopvang.nl)
- Alle verzoeken worden binnen 4 weken beantwoord of binnen 4 weken een termijn gesteld waarbinnen geantwoord zal worden.

Meer informatie over de rechten zoals gesteld in de AVG zijn te vinden onder:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl>

12. STAP in Kinderopvang houdt zich aan de meldplicht datalekken. Wanneer een ernstig datalek heeft voorgedaan is STAP in Kinderopvang verplicht dit te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en aan de mensen van wie de gelekte gegevens zijn. STAP in Kinderopvang maakt hiervoor gebruik van de richtlijnen 'kom in actie bij een datalek' van de Autoriteit Persoonsgegevens.  
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/beveiliging/meldplicht-datalekken>

### **Artikel 13. Recht**

Op alle met STAP in Kinderopvang gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

### **Artikel 14. Klachtenregeling**

1. STAP in Kinderopvang levert haar diensten graag met aandacht en zorgvuldigheid. Desondanks kan het voorkomen dat u als opdrachtgever ontevreden bent over de dienstverlening van STAP in Kinderopvang. In dit kader heeft STAP in Kinderopvang onderstaand klachtenreglement.
2. Een klacht is een probleem of ongenoegen dat de opdrachtgever en/of deelnemer heeft ten aanzien van de dienstverlening van STAP in Kinderopvang waarvoor (nog) geen oplossing is gevonden. De klacht kan over de meest uiteenlopende zaken gaan.
3. De opdrachtgever en/of deelnemer maakt de klacht binnen 14 dagen na ontstaan van de klacht kenbaar door de klacht per e-mail te sturen naar [info@stapinkinderopvang.nl](mailto:info@stapinkinderopvang.nl).
4. De klacht wordt ten alle tijden vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat er een uitspraak is gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen.
5. Indien de klacht na de hiervoor gestelde termijn kenbaar wordt gemaakt wordt deze in behandeling genomen indien in alle redelijkheid niet kon worden verwacht deze klacht eerder in te dienen.
6. De eigenaar van STAP in Kinderopvang zal binnen 5 werkdagen de ontvangst van uw klacht (per e-mail) bevestigen.
7. Eerst zal in overleg met u worden gekeken of uw klacht direct kan worden opgelost. In alle andere gevallen verplichten wij ons uw klacht binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht te behandelen en zo mogelijk op te lossen, e.e.a. binnen de kaders van redelijkheid en billijkheid.
8. Een onafhankelijk derde zal onderdeel uitmaken van de klachtencommissie.
9. De manier waarop de klacht is behandeld wordt schriftelijk aan de betreffende opdrachtgever en/of deelnemer verzonden.
10. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost kan het geschil worden beslecht door de bevoegde rechter te Midden Nederland.
11. Klachten worden geregistreerd in een klachtendossier van STAP in Kinderopvang.



**Artikel 15. Wijziging van de algemene voorwaarden**

1. De opdrachtnemer is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding; zij betreffen de vanaf dat tijdstip af te sluiten overeenkomsten.
2. De wijzigingen werken door in reeds afgesloten overeenkomsten indien redelijkerwijs mag worden aangenomen dat de opdrachtgever met de -met haar schriftelijk gecommuniceerde- desbetreffende wijzigingen instemt.
3. Bekendmaking van wijziging vindt plaats door middel van persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de website van STAP in Kinderopvang.