

## **Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang**

Geldig vanaf 1 januari 2016

ARTIKEL 1 - Definities

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

ARTIKEL 3 - Aanmelding

ARTIKEL 4 - Aanbod

ARTIKEL 5 - De Overeenkomst

ARTIKEL 6 - Annulering

ARTIKEL 7 - Duur en verlenging van de Overeenkomst

ARTIKEL 8 - Einde van de Overeenkomst

ARTIKEL 9 - Toegankelijkheid

ARTIKEL 10 - Wederzijds verplichtingen

ARTIKEL 11 - Verplichtingen van de Ondernemer

ARTIKEL 12 - Verplichtingen van de Ouder

ARTIKEL 13 - Privacy

ARTIKEL 14 - Wijziging van de Overeenkomst

ARTIKEL 15 - De prijs en wijziging van de prijs

ARTIKEL 16 - De betaling / Niet – tijdige betaling

ARTIKEL 17 - Aansprakelijkheid

ARTIKEL 18 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

ARTIKEL 18 - Klachtenprocedure

ARTIKEL 19 - Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor  
kinderopvang

ARTIKEL 20 - Nakomingsgarantie

ARTIKEL 21 - Aanvullingen

BIJLAGE 1 - Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer

BIJLAGE 2 - Nadere regeling nakominggarantie

## **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.<sup>4</sup>

Officiële feestdagen: Dit zijn de feestdagen die in de Nederlandse wetgeving als officieel worden betiteld. Dit zijn: Nieuwjaarsdag, Goede vrijdag, 1<sup>e</sup> & 2<sup>e</sup> Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag (1x per 5 jaar – 2015), Hemelvaartsdag, 1<sup>e</sup> & 2<sup>e</sup> Pinksterdag, 1<sup>e</sup> & 2<sup>e</sup> Kerstdag.

## **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 – Aanmelding**

1. De Ouder meldt zich aan bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Dagopvang of Buitenschoolse opvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. 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.
3. 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. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt de Ondernemer de Ouder hiervan 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 4 doen.

## **ARTIKEL 4 – Aanbod**

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder een aanbod doen.
2. 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 5 – 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 of digitaal via het online reserveringssysteem. De datum waarop de aanvaarding door de Ondernemer is ontvangen, is de ingangsdatum van de Overeenkomst.
3. Binnen het kader van de overeenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen. Daaronder wordt onder andere verstaan: De ondernemer mag de locatie van de opvang wijzigen,

## **ARTIKEL 6 – Annulering**

1. De opzegtermijn van de Overeenkomst is één kalendermaand.
2. De Ouder is voor annulering geen kosten verschuldigd, buiten de afgesproken en wettelijke betaling zoals vastgelegd in de overeenkomst.

## **ARTIKEL 7 – Duur en verlenging van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn voor de Kinderopvang, dit kunnen meerdere typen kinderopvang zijn.
2. De maximale termijn voor Dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt.
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.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.
5. Na afloop van de Overeenkomst die conform lid 4 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
6. Een verlenging van de Overeenkomst wordt schriftelijk of digitaal overeengekomen.

## **ARTIKEL 8 – 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. De Ondernemer is bevoegd de Overeenkomst op te zeggen op grond van onder anderen onderstaande redenen:
  - a. De situatie dat de Ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
  - b. Voortdurend van situaties als genoemd in artikel 9 lid 2 sub a, b en c;
  - c. 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;
  - d. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere Partij gerichte gemotiveerde Schriftelijke verklaring en
  - a. met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, in geval van opzegging door de Ouder;
  - b. met inachtneming dat de opzegging plaats dient te vinden voor het verstrijken van één kalendermaand;
- b. met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door de Ondernemer;
5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de Ouder voort. 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 of aftekening van een medewerker van ondernemer op 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.

## **ARTIKEL 9- Toegankelijkheid**

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Ondernemer en Ouder.
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, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht;
  - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzaamt of belemmert.
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 de beslissing van artikel 9 lid 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.
5. Tijdens de verkorte procedure mag de Ondernemer de plaats niet opzeggen.

## **ARTIKEL 10 – 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 – verwijzing naar het vervoersbeleid

## **ARTIKEL 11 – 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.
3. De Ondernemer houdt rekening met de individuele wensen van de Ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

## **ARTIKEL 12 – Verplichtingen van de Ouder**

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 zoals vernoemd in de Huisregels.
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.
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 gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.
8. De ouder is er verantwoordelijk voor dat de aangevraagde en goedgekeurde reserveringen van de kinderopvang in het online reserveringsstelsel staan. Indien een ouder dit nalaat, dan kan het voorvallen dat er geen plaats is voor het kind op de kinderopvang. De opvang vindt plaats aan de hand van de reserveringen in het online reserveringsstelsel.

## **ARTIKEL 13 – Privacy**

1. Ondernemer draagt zorg voor het zorgvuldig bewaren van persoonsgegevens van haar klanten. Persoonsgegevens worden digitaal opgeslagen in het online reserveersysteem. Dit systeem is afgeschermd en beveiligd voor oneigenlijk gebruik. De ouders hebben een persoonlijke inlogcode om bij deze gegevens te komen en indien nodig aan te passen.
2. Ondernemer gebruikt alleen foto's/video's of andere mediabestanden van het kind voor promotie- en educatieve doeleinden als zij hiervoor toestemming heeft ontvangen van de ouder. In geen enkel geval worden aan ouders en/of derden gegevens van leidsters, ouders en kinderen verstrekt zonder toestemming.
3. Persoonsgegevens worden gebruikt voor een goede bedrijfsvoering. Zonder instemming van de verstrekker van de gegevens worden deze gegevens niet veranderd of gebruikt voor andere doeleinden. In de volgende gevallen wordt hierop een uitzondering gemaakt en wordt niet perse vooraf toestemming gevraagd:
  - Wanneer het noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen.
  - Wanneer het noodzakelijk is ter bestrijding van ernstig gevaar voor de gezondheid van de betrokkene.
4. De verstrekker van persoonsgegevens heeft recht op inzage, aanvulling, correctie en verwijdering van de persoonsgegevens die verstrekt zijn. Persoonsgegevens, documenten, facturen zijn inzichtelijk in het online reserveersysteem beveiligd door een persoonlijke inlogcode van de klanten van ondernemer. Een mogelijke beperking op het inzage recht is wanneer zwaarwegende belangen meespelen voor anderen dan de verstrekker van de persoonsgegevens. Een verzoek tot aanvulling, correctie of verwijdering wordt zo spoedig mogelijk uitgevoerd. Uitzondering hierop is wanneer bewaring van de gegevens op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.
5. Voor gebruik van audio-, foto- en/of videomateriaal voor promotiedoeleinden, Facebook, communicatiemiddelen en voor de pers wordt vooraf toestemming gevraagd aan de ouder. Een ouder dient schriftelijk wel of geen toestemming te verlenen voor het gebruik van audio-, foto- en/of videomateriaal. Deze formulieren worden bij het

intakegesprek op de stamgroep besproken en ondertekend, of digitaal ondertekend in het online reserveersysteem.

Mocht er onverhoopt toch audio-, foto- en/of videomateriaal gebruikt zijn zonder toestemming van de ouder wordt deze zo spoedig mogelijk na kennisgeving verwijderd.

6. Cookies zijn kleine, eenvoudige tekstbestanden die wij op uw computer, tablet of mobiele telefoon plaatsen als u onze website bezoekt. In deze cookies wordt informatie over uw websitebezoek bijgehouden. Bij uw volgende bezoek met hetzelfde apparaat wordt de informatie in dit tekstbestand geraadpleegd, zodat wij u kunnen herkennen. Om klanten van ondernemer zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn maakt onze website gebruik van cookies. Naast de noodzakelijke cookies zetten wij deze in voor: Websites functies, zoals online formulieren en de login naar het online reserveersysteem, om statistieken bij te houden en Social media functies

#### **ARTIKEL 14 – Wijzigingen van de Overeenkomst en uitvoering**

1. De Ondernemer heeft het recht om de Overeenkomst en de uitvoering van de kinderopvang 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 wijziging van de prijs**

1. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. De Ondernemer is bevoegd om de overeengekomen prijs 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 16 – De betaling / Niet-tijdige betaling**

1. De Ouder betaalt op basis van een factuur of ingekochte bundels en uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum. Een eventueel beroep op een gestelde borg staat gelijk aan een betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt via het reserveringssysteem. Tevens verstrekt Ondernemer digitaal een jaaropgave die ouder kan gebruiken voor de aanvraag van de toeslag kinderopvang.
2. De betaling geschiedt afhankelijk van het gekozen pakket. Dit kan per automatische incasso of per iDeal of Creditcard.
3. Ingeval van automatische incasso
  - Bij storning van de factuur, brengt ondernemer € 7,50 administratiekosten in rekening
  - Bij de tweede storning zetten we de incasso stop en dient de ouder zelf de facturen te voldoen.
  - Wanneer de factuur niet voldaan is binnen de gestelde termijn, dan wordt de opvang stopgezet.
3. 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. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de Ouder van rechtswege in verzuim.

4. De Ondernemer zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een schriftelijke betalingsherinnering en geeft de Ouder de gelegenheid binnen 8 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 lid 3 sub a. Deze betalingsherinnering moet minimaal 8 dagen vóór de datum waarop die bevoegdheid ontstaat zijn verzonden.

5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

6. 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.

7. 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.

8. Wanneer een Ouder in gebreke blijft dan zal ondernemer de toegang tot de opvang weigeren.

#### **ARTIKEL 16 – Aansprakelijkheid**

Door Ondernemer wordt geen aansprakelijkheid aanvaardt, behoudens voor zover de door ondernemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering in voorkomen geval aanspraak op een uitkering heeft. Bovengenoemde aansprakelijkheid is dan beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar gedane uitkering.

#### **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.

#### **ARTIKEL 18 – Klachtenprocedure**

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer én tijdig, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de Ouder de gebreken heeft geconstateerd of redelijkerwijs heeft kunnen constateren. 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 19.



## **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, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
2. Geschillen die betrekking hebben op lichamelijke letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van de Ondernemer, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene Voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat de gang naar de rechter open.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder zijn klacht eerst bij de Ondernemer heeft ingediend.
4. Uiterlijk drie maanden nadat een klacht een geschil is geworden, (zie artikel 19 lid 3), moet het geschil bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. 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.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.
7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
8. Indien de Ouder zulks wenselijk acht, kan hij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 20 lid 3, dat de klacht eerst bij de Ondernemer wordt ingediend.

## **ARTIKEL 20 – Nakomingsgarantie**

1. De Brancheorganisatie Kinderopvang staat volgens de nadere regeling nakomingsgarantie (bijlage 2) garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Kinderopvang, die betrekking hebben op geschillen met een bij hen aangesloten Ondernemer, tenzij deze het bindend advies binnen twee maanden na verzending daarvan ter toetsing voorlegt aan de rechter en het vonnis, waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart, in kracht van gewijsde gegaan is.
2. Deze nakomingsgarantie van Brancheorganisatie Kinderopvang geldt alleen voor uitspraken jegens haar leden.

## **ARTIKEL 21 – 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 11 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2014.

De Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 11 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
  - d. oudergesprekken dat in principe per jaar plaatsvindt;
  - e. de te verstrekken voeding;
  - f. mogelijkheden voor het maken van specifieke afspraken over ontwikkeling, verzorging en voeding;
  - g. openingstijden en -dagen en eventueel verplichte minimumafname;
  - h. de tijden waarop de kinderen worden ontvangen en de opvang verlaten;
  - i. 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.
  - j. de plaatsingsprocedure;
  - k. de aard en omvang van de wenperiode;
  - l. een eventueel reglement waarin de huisregels van het Kindercentrum zijn vastgelegd;
  - m. de geldende prijs;
  - n. de wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen; de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
  - o. de inschrijffvoorwaarden, waaronder de inschrijfkosten;
  - p. de geldende opzegtermijnen.

## **Bijlage 2**

Nadere regeling van de nakomingsgarantie uit artikel 21 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2014

Brancheorganisatie Kinderopvang heeft een geschillenregeling tot stand willen brengen met een nakomingsgarantie die enerzijds aangeeft welke zekerheden de consument uit die regeling mag verwachten en die anderzijds de continuïteit van de brancheorganisatie niet in gevaar brengt. Als uitgangspunt geldt dat de consument een beroep kan doen op de nakomingsgarantie van de Brancheorganisatie Kinderopvang indien de ondernemer door

een uitspraak van de Geschillencommissie in het ongelijk is gesteld en tot betaling aan de consument moet overgaan, maar dit om welke reden dan ook niet doet. Deze nakomingsgarantie van Brancheorganisatie Kinderopvang geldt alleen jegens haar leden.

1. Er wordt een maximumbedrag gesteld voor de nakoming per uitspraak van 10.000 euro. Ook wordt een maximumbedrag van de nakoming gesteld voor een totaal van meerdere uitspraken bij één ondernemer, die hetzelfde inhoudelijk geschil naar aanleiding van dezelfde gebeurtenis betreffen. Het gaat dus om individuele geschillen als gevolg van eenzelfde gebeurtenis bij dezelfde ondernemer. De maximale financiële nakoming in die situatie bedraagt 50.000 euro per ondernemer.

2. Als de uitspraak van de Geschillencommissie een hoger bedrag toekent dan het maximumbedrag van de nakomingsgarantie, zal Stichting Nakoming Kinderopvang (SNK) actie ondernemen om in het kader van de nakomingsgarantie voor het resterend deel van het bedrag (het meerdere) een incassoprocedure c.q. gerechtelijke procedure te starten ten behoeve van de consument. Het incassotraject dat ten behoeve van de consument wordt uitgevoerd en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK verhaald worden op de ondernemer.

3. Bij het van start gaan van de Geschillencommissie geldt de nakomingsgarantie voor alle geschillen binnen de twee hiervoor genoemde voorwaarden (maximumbedrag en garantie van een invorderingsverplichting bij een hoger bedrag). In die gevallen behoudt SNK een vordering op het desbetreffende lid. Het is aan SNK deze vordering te innen. Het hiermee gepaard gaande incassotraject en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK verhaald worden op de ondernemer.

4. Indien de situatie van faillissement, surseance van betaling en/of bedrijfsbeëindiging zich voordoet, is de nakomingsgarantie niet van kracht zolang het geschil nog niet ter zitting is behandeld. Dus: indien vóór indiening van het geschil of vóór de zitting sprake is van één van deze situaties, dan doet de Geschillencommissie geen uitspraak. Als deze situatie ontstaat nadat het geschil ter zitting is behandeld, dan geldt de nakomingsgarantie zoals geformuleerd onder 1 en 2.

5. Als aantoonbaar is gebleken dat de ondernemer het bindend advies niet zelf nakomt, noch het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing voorlegt aan de rechter, dan kan de consument een beroep doen op de nakomingsgarantie. De uitbetaling door SNK tot het maximaal door haar uit te keren bedrag (zie punt 1) geschiedt binnen een termijn van één kalendermaand. Het verhaal traject voor het eventueel resterende bedrag wordt binnen diezelfde termijn van één kalendermaand gestart en zo spoedig mogelijk afgerond.