

## ALGEMENE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN KINDERCENTRUM 'BIJ DE HAND' PERNIS

### Dagopvang en Buitenschoolse opvang

#### 1 Kinderopvang Bij de Hand

Kinderopvang Bij de Hand heeft ten doel kinderopvang te realiseren voor particulieren middels de afgifte van plaatsingsovereenkomsten voor kindplaatsen binnen de kinderopvang voorzieningen van Bij de Hand

#### 2 KINDEROPVANGVORMEN

- 2.1 **Kinderopvang:** Het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen, begeleiden en mede opvoeden van kinderen buiten het eigen gezinsverband gedurende de gehele dag en/of op één of meer dagdelen.
- 2.2 **Hele dagopvang:** opvang van kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar, op alle werkdagen van de week (maandag tot en met vrijdag), tussen 07.30 uur en 18.00 uur voor de reguliere dagopvang en/of zoveel korter als in contractvorm is afgesproken.
- 2.3 **Halve dagopvang:** opvang van kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar op alle werkdagen van de week gedurende de ochtend tussen 07.30 uur en 13.00 uur of de middag tussen 13.00 uur en 18.00 uur.
- 2.4 **Voorschoolse opvang (VSO):** opvang van kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar, tijdens alle 40 schoolweken, vóór schooltijd: tussen 07.30 uur en aanvang schooltijd..
- 2.5 **Naschoolse opvang (NSO):** opvang van kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar, tijdens alle 40 schoolweken, na schooltijd: vanaf einde schooltijd tot 18.00 uur..
- 2.6 **Vakantieopvang:** hele dagopvang van kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar, tijdens de landelijke schoolvakanties (12 weken per jaar) op alle werkdagen van de week, tussen 07.30 uur en 18.00 uur.
- 2.7 **Extra dagen opvang:** hele dag of gedeelte van een dag opvang van kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar, op alle werkdagen van de week, tussen 07.30 uur en 18.00 uur, op dagen of uren waarvoor het kind geen plaatsingsovereenkomst heeft bij "Bij de Hand"
- 2.8 **Tussenschoolse opvang (TSO):** opvang van kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar, op alle werkdagen van de week, behalve woensdag, tussen de middag, uitgezonderd de vakantieweken en lesvrije dagen. Deze opvangsoort kan alleen worden afgenomen als u ook een andere vorm van buitenschoolse opvang afneemt bij kinderopvang "bij de Hand" .
- 2.9 **Flexibele opvang:** de opvangvorm waarbij volgens vaste afspraken per week en/of per maand wisselende dagen worden afgenomen. Volgens een vooraf bekende agenda en met een minimum van twee dagdelen per week.
- 2.10 **40-weken opvang:** opvang waarbij alleen in de schoolweken van het jaar opvang beschikbaar is en wordt afgenomen, gedurende de tijd van 07.30 uur tot 18.00 uur. Deze opvangsoort is alleen beschikbaar op de verticale groepen.
- 2.11 **10-uurs-opvang:** opvang over 10 uur per dag tussen 07.30 uur en 18.00 uur.

#### 3 BEGRIPSBEPALINGEN

- 3.1 **Deelnemers:** iedere natuurlijke en/of rechtspersoon, waarmee kinderopvang "Bij de Hand" overeenkomsten voor één of meer plaatsen afsluit.
- 3.2 **Kinderopvangvoorziening:** een kinderopvangvoorziening is een kindercentrum waar kinderen worden opgevangen in speciaal ten behoeve van kinderopvang ingerichte ruimten die voldoen aan de kwaliteitsnormen van de Verordening Kinderopvang.
- 3.3 **Werkdagen:** de dagen van de week, die niet zijn een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdagen.
- 3.4. **Kindplaats:** de opvangplaats van een kind.
- 3.5 **Plaatsingsovereenkomst:** de plaatsingsovereenkomst geeft recht op de kinderopvang. In de plaatsingsovereenkomst staan de overeengekomen afspraken over de opvang van één kind, waar nadere bepalingen in zijn opgenomen betreffende kind, ouders, kosten en overige voorwaarden. De plaatsingsovereenkomst dient te zijn ondertekend door de ouder en vóór de aanvangsdatum van de opvang aan de organisatie te zijn overhandigd, waarna de opvang kan starten.
- 3.6 **Ouder/verzorger:** ouders, pleeg- of stiefouders of wettelijke verzorgers waarvan het kind gebruik maakt van de opvang. In diverse documentatie ook aangeduid als 'ouder'.
- 3.7 **Overmacht:** elke niet aan de schuld van Kinderopvang Bij de Hand te wijten omstandigheid

of gebeurtenis, waardoor nakoming van een verplichting van Kinderopvang "Bij de Hand" verhindert wordt of op grond waarvan nakoming redelijkerwijs niet kan worden gevergd.

- 3.8 **Lesvrije dagen:** alle dagen buiten de schoolvakanties om, waarop de schoolklas gesloten is voor leerlingen, zoals scholingsdagen en ADV dagen van leerkrachten.
- 3.9 **Wachtlijst:** lijst van ingeschreven kinderen die wachten op een opvangplaats bij Kinderopvang "Bij de Hand"
- 3.10 **Flexibel:** wisselend af te nemen opvang.
- 3.11 **Ruildag:** de dag die binnen de dan geldende regels mag worden geruild voor een gemiste opvangdag.

#### **4 TOEPASSELIJKHEID**

- 4.1 Deze Algemene Voorwaarden en Bepalingen Kinderopvang zijn van toepassing op alle plaatsingsovereenkomsten, welke door Kinderopvang Bij de Hand worden aangegaan.
- 4.2 Indien bij de plaatsing van het kind gebruik wordt gemaakt van een tussenpersoon, dan gelden toch de Algemene Voorwaarden en Bepalingen van Kinderopvang Bij de Hand, die via de tussenpersoon zullen worden verstrekt.

#### **5 AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING**

- 5.1 Kinderopvang "Bij de Hand" heeft voor zichzelf en voor het personeel, waaronder stagiaires én voor de geplaatste kinderen een afdoende wettelijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
- 5.2 Kinderopvang "Bij de Hand" aanvaardt geen andere aansprakelijkheid met betrekking tot de opvang van de kinderen als hiervoor in dit artikel genoemd.
- 5.3 Kinderopvang "Bij de Hand" aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het zoekraken of beschadigen van eigendommen van ouder / verzorger en / of kind welke worden meegebracht naar de kinderopvangvoorziening.
- 5.4 Onverlet artikel 5.1 is de ouder / verzorger wettelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind. Hiervoor dient door de ouder/verzorger een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering te zijn afgesloten.
- 5.5 De ouder/verzorger blijft bij het brengen van het kind volledig verantwoordelijk voor het kind totdat de overdracht aan Kinderopvang "Bij de Hand" heeft plaatsgevonden en vanaf het moment dat Kinderopvang "Bij de Hand" de verantwoordelijkheid weer heeft overgedragen aan de ouder/verzorger. Bij ziekte of incidenten kan de verantwoordelijkheid voor het kind eerder worden overgedragen aan ouder/verzorger dan dat de opvang normaal gesproken zou eindigen die dag.
- 5.6 Het moment waarop bij de buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de ouder/verzorger naar Kinderopvang "Bij de Hand" is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Als de ouder/verzorger het kind op eigen gelegenheid naar en van de buitenschoolse opvang laat gaan, rust de volledige verantwoordelijkheid voor dit traject op de ouder/verzorger. Ouder/verzorger dient hiervoor een toestemmingsformulier te ondertekenen.

#### **6 AANVANG EN ACCEPTATIE VAN DE OVEREENKOMST**

- 6.1 De ouder/verzorger moet binnen de door Kinderopvang "Bij de Hand" gestelde reactietermijn laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.
- 6.2 Het aanbod bestaat uit een plaatsingsovereenkomst en wijst op de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden en Bepalingen Kinderopvang, zoals aangegeven op de plaatsingsovereenkomst.
- 6.3 Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken is het aanbod als vervallen te beschouwen.
- 6.4 De plaatsingsovereenkomst gaat pas in en de opvang komt tot stand nadat de ouder/verzorger de overeenkomst heeft ondertekend en deze door Kinderopvang "Bij de Hand" is ontvangen.
- 6.5 De opvang van het kind start op de datum zoals aangegeven in de plaatsingsovereenkomst.
- 6.6 De overeenkomst dient voor minimaal twee dagdelen per week te worden afgesloten.

- 6.7 Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.
- 6.8 De ouder/verzorger geeft met het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst impliciet toestemming tot vervoer van en naar school. Ditzelfde geldt bij vervoer naar en van uitstapjes tijdens de opvang.

## **7 OPVANG**

- 7.1 Kinderopvang "Bij de Hand" is verantwoordelijk voor de opvang van kinderen die in de betreffende kinderopvang voorziening plaatsvindt.
- 7.2 Kinderopvang "Bij de Hand" verplicht zich om de opvang te verrichten in overeenstemming met de "Wet Kinderopvang" en in overeenstemming met de plaatsingsovereenkomst.
- 7.3 De gegevens over het kind worden vertrouwelijk behandeld conform de "Wet Bescherming persoonsgegevens". Gegevens over het kind of de ouder / verzorger worden niet aan derden ter beschikking gesteld, behoudens de bij de wet vastgelegde uitzonderingen.
- 7.4 Kinderopvang "Bij de Hand" is gehouden om op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren.
- 7.5 Kinderopvang "Bij de Hand" verplicht zich om de ouder / verzorger te voorzien van adequate informatie zoals bepaald in het "ouderbeleid" van "Bij de Hand".
- 7.6 De ouder/verzorger en het kind zijn verplicht zich te houden aan de huisregels die Kinderopvang "Bij de Hand" per locatie en opvangsoort op kan stellen.
- 7.7 Kinderopvang "Bij de Hand" kan de ouder/verzorger wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd halen van het kind. Dit is namelijk het niet-nakomen van de overeenkomst.
- 7.8 Indien een kind drie keer na sluitingstijd opgehaald wordt, volgt een boete. Deze boete is per kind, niet per gezin. De ouder/verzorger ondertekent de dagregistratie bij de aanwezige pedagogisch medewerkers, indien hij of zij een kind na sluitingstijd ophaalt. Bij ophalen vanaf een half uur na sluitingstijd wordt direct een boete in rekening gebracht. Wanneer een ouder/verzorger 3 x een boete opgelegd heeft gekregen, dan wordt de opvang beëindigd met inachtneming van één maand opzegtermijn. Dit wordt schriftelijk bevestigd. Indien een boete wordt opgelegd, ontvangt de ouder/verzorger hiervan een factuur. Dit geldt ook voor de halve dagopvang. De hoogte van het boetebedrag wordt per kalenderjaar vastgesteld. Dit kalenderjaar is het bedrag € 50,--
- 7.9 Werknemers van Kinderopvang "Bij de Hand", die direct betrokken zijn bij de kinderopvang, zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens.
- 7.10 Het ruilen van dagen is met inachtneming van de dan geldende regels toegestaan, mits de bezetting op de groep dit toelaat.

## **8 GEBREKEN EN GESCHILLEN**

- 8.1 Indien bedrijf of ouder/verzorger van oordeel mocht zijn dat Kinderopvang "Bij de Hand" haar werkzaamheden niet conform de overeenkomst uitvoert, is bedrijf of ouder/verzorger gehouden Kinderopvang "Bij de Hand" daarvan onverwijld in kennis te stellen
- 8.2 Als Kinderopvang "Bij de Hand" van oordeel is dat terecht over de kwaliteit van de werkzaamheden is geklaagd, zal zij passende maatregelen nemen om de werkzaamheden alsnog naar behoren te doen uitvoeren.
- 8.3 Klachten over de uitvoering dienen binnen twee maanden na constatering schriftelijk en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Kinderopvang "Bij de Hand"
- 8.4 Bij een formele klacht wordt gehandeld conform het Modelreglement Klachtrecht Kinderopvang, aangevuld met de voorwaarden uit het "klachtenreglement Kinderopvang "Bij de Hand".
- 8.5 Bij gebruikmaking van het Klachtrecht Kinderopvang maakt Kinderopvang "Bij de Hand" gebruik van de landelijke klachtencommissie ZcKK ([www.zcck.nl](http://www.zcck.nl))
- 8.6 Wanneer de ouder/verzorger het niet eens is met een beslissing van Kinderopvang "Bij de Hand" over beëindiging van de opvang of een opgelegde boeteregeling, kan de ouder/verzorger dit aan de Geschillencommissie voorleggen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.
- 8.7 Geschillen tussen Kinderopvang "Bij de Hand" en de ouder/verzorger over de totstandkoming of uitvoering van de plaatsingsovereenkomst met betrekking tot Kinderopvang "Bij de Hand" te

leveren of geleverde diensten kunnen zowel door Kinderopvang “Bij de Hand als door de ouder/verzorger aanhangig worden gemaakt bij een Geschillencommissie.

- 8.8 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouder/verzorger zijn klacht eerst bij Kinderopvang “Bij de Hand” heeft ingediend en deze in de gelegenheid heeft gesteld de klacht naar behoren te behandelen binnen een redelijke termijn.

## **9 BETALING**

- 9.1 Voor elke gehuurde kindplaats of een gedeelte daarvan is door de deelnemer of ouder/verzorger een vergoeding verschuldigd aan Kinderopvang Bij de Hand
- 9.2 De vergoedingen voor een kindplaats zijn bij vooruitbetaling te voldoen, en wel in maandelijks betalingen.
- 9.3 Indien artikel 9.3 niet van toepassing is, dient betaling te geschieden binnen 14 dagen na dagtekening van de door Kinderopvang “Bij de Hand” aan de deelnemer/ouder/verzorger gezonden factuur.
- 9.4 De ouder/verzorger is in verzuim na het verstrijken van de betalingstermijn. Inschakeling door ouder/verzorger van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de ouder/verzorger niet van zijn betalingsverplichting.
- 9.5 Indien de deelnemer of ouder/verzorger in gebreke blijft met de betalingsverplichtingen, dan treedt de Wet Incassokosten in werking. Kinderopvang “Bij de Hand” draagt dan alle gegevens over aan een incassobureau. Over het te betalen bedrag bent u dan vanuit deze wet tevens een bedrag aan buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
- 9.6 Indien de ouder/verzorger Kinderopvang “Bij de Hand” schriftelijk op de hoogte brengt van een vermoedelijk langdurige afwezigheid van het kind, bijvoorbeeld vanwege een ernstige ziekte, kan de betaling voor opvang tijdelijk worden stopgezet, als volgt:
- Er volgt geen facturatie voor de volgende maand.
  - In de tweede daaropvolgende maand moeten ouders aangeven of ze nog gebruik wensen te maken van hun plaats in de kinderopvang.
  - Na de tweede volle maand komt het kind op de wachtlijst met de hoogste prioriteit; of de ouder/verzorger betaalt het normale opvangtarief onverminderd door tijdens afwezigheid en de kindplaats wordt door Kinderopvang “Bij de Hand” beschikbaar gehouden tot aan de terugkeer van het kind.

## **10 BEËINDIGING OPVANG**

- 10.1 De plaatsingsovereenkomst voor dagopvang van 0-4 jarigen eindigt automatisch op de vierde verjaardag van het kind. De plaatsingsovereenkomst voor buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Een en ander tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 10.2 De overeenkomst kan tussentijds schriftelijk beëindigd worden door de deelnemer of ouder/verzorger met inachtneming van een opzegtermijn van één maand en bij voorkeur met opgaaf van reden(en). De datum van ontvangst is de ingangsdatum van de opzegging.
- 10.3 De overeenkomst wordt geacht met wederzijds goedvinden onmiddellijk te zijn beëindigd:
- Bij overlijden van het kind.
  - Bij blijvende invaliditeit van het kind, zodanig dat het kind geen gebruik meer kan maken van de kinderopvang.
- 10.4 Kinderopvang “Bij de Hand” behoudt zich het recht voor de opvang tijdelijk te onderbreken voor de duur van de door haar vast te stellen periode, of de overeenkomst te beëindigen in geval:
- Het kind structureel de veiligheid van andere kinderen in gevaar brengt.
  - Het kind door ziekte of anderszins extra verzorging en/of aandacht nodig heeft of als er besmettingsgevaar voor anderen is, dat een normale opvang redelijkerwijs niet binnen de door Kinderopvang “Bij de Hand” geboden mogelijkheden kan plaatsvinden. Zie hiervoor de richtlijnen van het RIVM.
  - Overmacht situaties.
- 10.5 Kinderopvang “Bij de Hand” kan de overeenkomst met een deelnemer of ouder/verzorger waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag Kinderopvang “Bij de Hand” de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de ouder/verzorger ontslaat van zijn of haar verplichting

alsnog voor die twee maanden te betalen.

## **11 WIJZIGINGEN**

- 11.1 Wijzigingen van opvang vindt plaats in onderling overleg met de deelnemer of ouder/verzorger en Kinderopvang "Bij de Hand" Als de duur van de opvang wordt verminderd geldt hiervoor een opzegtermijn van één maand.
- 11.2 Indien wijziging van opvang gewenst is, wordt het kind (op de wachtlijst) geplaatst volgens de plaatsingscriteria.
- 11.3 Een tussentijdse wijziging van de Algemene Voorwaarden en Bepalingen zal, wanneer deze ook geldt voor reeds afgesloten contracten, tenminste twee maanden van tevoren schriftelijk worden aangekondigd.
- 11.4 Wijziging van tarieven dient Kinderopvang "Bij de Hand" ruim vóór de termijn van de opzegtermijn, dus in de maand november van het lopende jaar, schriftelijk aan de deelnemer of ouder/verzorger mee te delen.

## **12 OVERMACHT**

- 12.1 Niet of niet-tijdige nakoming door Kinderopvang "Bij de Hand" van op haar rustende verplichtingen is niet aan haar toe te rekenen indien dit het gevolg is van overmacht, zij het dat Kinderopvang "Bij de Hand" gehouden is al datgene te verrichten wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden ter correcte nakoming van haar contractuele verplichtingen.
- 12.2 Indien niet(-tijdig) nakoming door Kinderopvang "Bij de Hand" van op haar rustende verplichtingen niet aan haar is toe te rekenen, zal zij niet gehouden zijn enige schade, welke de deelnemer of ouder / verzorger daardoor mocht lijden, aan haar te vergoeden.

Aldus vastgesteld op 1 december 2013 door de directie van Kinderopvang "Bij de Hand" B.V., te Pernis,