

Intercultureel Kinderdagverblijf De Toverfluit
Nieuwegein

Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang
Dagopvang en Buitenschoolse opvang

Artikel 1	Definities	2
Artikel 2	Toepasselijkheid	2
Artikel 3	Kennismaking	2
Artikel 4	Aanbod	3
Artikel 5	Overeenkomst	4
Artikel 6	Plaatsingsgesprek	4
Artikel 7	Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst	4
Artikel 8	Toegankelijkheid	5
Artikel 9	Prijs en prijswijzigingen	5
Artikel 10	Annulering	5
Artikel 11	Dienst	5
Artikel 12	Vakmanschap en materiële verzorging	6
Artikel 13	Betaling / Niet-tijdige betaling	6
Artikel 14	Aansprakelijkheid ondernemer en cliënt	7
Artikel 15	Klachtenprocedure	7
Artikel 16	Afwijking	7

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- *Kinderopvang*: het anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarin het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tot kinderopvang worden niet gerekend: het toezicht houden op schoolgaande kinderen dat zich beperkt tot het toezicht tijdens de middagpauze; het verzorgen en opvoeden hetzij in een peuterspeelzaal, hetzij in het kader van de wet op de Jeugdzorg hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft anders dan gastouderopvang en professionele opvang aan huis.
- *De cliënt*: de ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de Wet op de Jeugdzorg.
- *De Toverfluit*: de instelling die een overeenkomst sluit met de cliënt betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang in een kindercentrum.
- *Cliëntbetrokkenheid*: betrokkenheid van de cliënten 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 Toverfluit, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de kinderopvang die De Toverfluit verzorgt voor kinderen in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen De Toverfluit en de cliënt.
3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft De Toverfluit geen toestemming van de cliënt voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de cliënt voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

Artikel 3 Kennismaking

1. De Toverfluit biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan die voldoende gedetailleerd is om de cliënt bij zijn oriëntatie op de markt een keuze tussen ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
 - de aard en omvang van de te verlenen opvang en eventuele extra diensten; soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een minimum; eventuele mogelijkheden van flexibele opvang; plaatsingsprocedure.

- een samenvatting van het door De Toverfluit ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en cliënten wordt omschreven en de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;
 - de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal cliëntgesprekken dat in principe per jaar wordt gehouden;
 - het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;
 - de wijze waarop De Toverfluit aan de Oudercommissie heeft vorm gegeven;
 - de op dat moment geldende prijs van alle reguliere en eventuele extra diensten inclusief de hoogte van de annuleringskosten en de voorwaarden waaronder annulering mogelijk is en de wijze van betaling;
 - de klachtenprocedure;
 - de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd.
 - de getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie;
 - informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
 - de openingstijden en -dagen van De Toverfluit alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder is begrepen, indien van toepassing, informatie over de wijze waarop de afstand tussen school en De Toverfluit wordt overbrugd (wijze van vervoer en al dan niet onder begeleiding) en afspraken over het al dan niet zelfstandig naar huis gaan. Verder is hieronder begrepen, indien van toepassing, informatie over de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school;
 - de al dan niet door De Toverfluit te verzorgen voeding en de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging.
3. De cliënt kan zich via een inschrijfformulier schriftelijk dan wel elektronisch aanmelden als geïnteresseerde bij De Toverfluit voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.

Artikel 4 Aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor de onderneming in kinderopvang door de cliënt mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 3 alsmede:
 - a. de naam en leeftijd van het kind;
 - b. de beschikbare ingangsdatum van plaatsing alsmede de tijdsduur;
 - c. overige specifieke afspraken tussen De Toverfluit en cliënt over de voeding en verzorging van het kind;
 - d. de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11, lid 3), zulks indien de cliënt daarom heeft verzocht en De Toverfluit beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - e. de mededeling dat De Toverfluit op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgestelde uitzonderingen.
3. De cliënt moet binnen de door De Toverfluit gestelde redelijke termijn laten weten of hij het aanbod aanvaardt.

4. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan.
5. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is versterken wordt het aanbod als vervallen beschouwd.

Artikel 5 Overeenkomst

1. De overeenkomst komt schriftelijk tot stand op het moment dat de cliënt een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn handtekening aan De Toverfluit retourneert en De Toverfluit deze heeft ontvangen. De Toverfluit bevestigt de overeenkomst aan de cliënt. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3, lid 3) ook voor de cliënt verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

Artikel 6 Plaatsingsgesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt De Toverfluit de cliënt uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de cliënt en zijn kind besproken. De Toverfluit en de cliënt spreken daarbij af om elkaar, voorzover 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. De Toverfluit wijst er in het gesprek op dat:
 - a. De Toverfluit gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
 - b. de cliënt als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn kind.
3. De Toverfluit en cliënt bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel elektronisch.

Artikel 7 Duur , wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de eerst dag van de maand waarin het voortgezet onderwijs van het kind begint. Een en ander tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk 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 cliënt en De Toverfluit het recht de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Beide partijen hebben het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur te beëindigen door middel van een aan de wederpartij gerichte schriftelijke verklaring, met de inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en in ieder geval per de eerst of de zestiende van de maand. De Toverfluit kan de overeenkomst slechts gemotiveerd opzeggen.
5. De Toverfluit kan de overeenkomst met een cliënt die twee maanden niet heeft betaald, per aange tekende brief of persoonlijke aanzegging met ontvangstbevestiging, direct opzeggen. De cliënt

wordt de mogelijkheid geboden de opzegging ongedaan te maken door onmiddellijke betaling. De onmiddellijke opzegging is niet van toepassing indien de cliënt aannemelijk maakt dat hij de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen. Dit laat de betalingsverplichting van de cliënt op grond van artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden onverlet.

Artikel 8 Toegankelijkheid

1. De Toverfluit is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen De Toverfluit en de cliënt.
2. De Toverfluit 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 verzorgingsbehoefstig is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen De Toverfluit en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van haar mag worden verwacht.
3. Wanneer de cliënt het niet eens met de door De Toverfluit geweigerde toegang op grond van lid 2, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor partijen. Zolang de procedure loopt mag De Toverfluit de plaats niet opzeggen en blijft voor de cliënt de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.
4. 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 opgevangen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft De Toverfluit het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot De Toverfluit te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. De Toverfluit kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
5. De Toverfluit en de cliënt 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 9 Prijs en prijswijziging

1. De prijs die de cliënt moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Prijswijzigingen worden door De Toverfluit van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de opzegtermijn.

Artikel 10 Annulering

Vanaf het moment van de ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de cliënt de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De annuleringskosten zijn nooit meer dan de verschuldigde betaling voor twee maanden. De Toverfluit moet bij het doen van het aanbod de cliënt informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.

Artikel 11 Dienst

1. De Toverfluit staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst en in overeenstemming zijn met de wettelijke eisen.

2. De Toverfluit treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat zij optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in De Toverfluit.
3. De Toverfluit kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belaste medewerkers voldoen aan de eisen van de Wet op de beroepen van individuele gezondheidszorg. Indien De Toverfluit daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.
4. De cliënt is bij het brengen van het kind naar de dagopvang verantwoordelijk voor zijn kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. De Toverfluit 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 plaats gevonden.
5. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de cliënt of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen De Toverfluit en cliënt schriftelijk eenduidige afspraken gemaakt.
6. De Toverfluit kan van de cliënt eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk vastlegt.
7. De Toverfluit en de cliënt dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
8. De Toverfluit houdt voorzover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de cliënt.
9. De Toverfluit kan de cliënt wijzen op de juridische consequenties van het niet op tijd brengen of halen van zijn kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van een overeenkomst.

Artikel 12 Vakmanschap en materiële verzorging

1. De Toverfluit staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijke materiaal. De Toverfluit voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij De Toverfluit zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de Wet justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan De Toverfluit vóór aanvang van zijn werkzaamheden. De verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien De Toverfluit redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt De Toverfluit dat de werknemer, binnen een door De Toverfluit vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

Artikel 13 Betaling / Niet-tijdige betaling

1. De cliënt is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan De Toverfluit.

2. Betaling geschiedt eens per maand of afgesproken langere periode en niet langer dan een maand vooruit.
3. Indien een cliënt betaalt aan een door De Toverfluit ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2, lid 4 geldt dit voor de cliënt als bevrijdende betaling. Inschakeling door de cliënt van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de cliënt niet van zijn betalingsverplichting.
4. De cliënt is in verzuim na het verstrijken van een betalingsdatum. Eventueel verleende kortingen (bijvoorbeeld ten gevolge van het verstrekken van een machtiging tot automatische incasso) vervallen na het verstrijken van een betalingsdatum. De Toverfluit zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen acht dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. De Toverfluit waarschuwt de cliënt daarbij dat de overeenkomst onmiddellijk kan worden opgezegd als er dan nog geen betaling plaatsvindt.
5. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is De Toverfluit gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.
6. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan De Toverfluit ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

Partijen zijn aansprakelijk voorzover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

Artikel 15 Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij De Toverfluit, tijdig nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cliënt zijn rechten terzake verliest.
2. De Toverfluit behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure.

Artikel 16 Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen De Toverfluit en de cliënt worden vastgelegd.