

## Algemene voorwaarden

### *Hoe gaan wij om met deze voorwaarden?*

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst, die is gesloten tussen Kindercentrum•nl en de ouders.

### *Kan van deze voorwaarden individueel worden afgeweken?*

Van deze voorwaarden kan individueel worden afgeweken. De individuele afwijking moet dan wel schriftelijk worden vastgelegd.

### *Kunnen wij de voorwaarden voor kinderopvang wijzigen?*

Kindercentrum•nl kan de voorwaarden van de kinderopvang wijzigen. Als we dit doen, dan hoort u dat minimaal één maand van tevoren van ons. Voorafgaand hieraan hebben wij de oudercommissies eerst om advies gevraagd. Gaat u niet akkoord met de wijziging, dan kunt u de kinderopvang opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

## Definities

### *Wat bedoelen wij met...?*

- Kinderopvang Kinderdagverblijf (KDV) en peuterspeelgroep (PSG), voorschoolse opvang (VSO), buitenschoolse opvang (BSO).
- Kindercentrum•nl Kindercentrum•nl B.V.
- Ouders De bloed- of aanverwanten in opgaande lijn of de pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
- Oudercommissie Een oudercommissie wordt gevormd door ouders van kinderen die naar de kinderdagopvang of buitenschoolse opvang gaan. Zij behartigen de belangen van alle ouders van de kinderen op de betreffende opvanglocatie. De belangrijkste verantwoordelijkheid van de oudercommissie is om de kwaliteit van de opvang te bewaken en te bevorderen door gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de directie van Kindercentrum•nl.

## Klant worden

### *Hoe kunt u klant worden?*

U kunt kinderopvang bij ons aanvragen door het formulier *Aanvraag voor plaatsing* in te vullen of via het online aanvraagformulier op [www.kindercentrum.nl](http://www.kindercentrum.nl). De overeenkomst komt tot stand zodra wij de plaatsing (per mail) aan u bevestigd hebben.

### *Vanaf wanneer kunt u uw kind laten plaatsen?*

Uw kind moet minimaal 8 weken oud zijn om te starten op een kinderdagverblijf (KDV). Voor de peuterspeelgroep (PSG) geldt een kalenderleeftijd van minimaal 2 jaar. Wij plaatsen kinderen op de BSO vanaf het moment dat uw kind start op de basisschool.

### *Kunt u een plek reserveren?*

U kunt een jaar voor de gewenste startdatum de kinderopvang voor uw kind aanvragen en laten reserveren. (plaatsingsbeleid)

## Duur, wijziging en beëindiging

### *Hoe lang duurt de kinderopvang?*

De kinderopvang voor 0-4 jarigen stopt in principe op de dag waarop uw kind vier jaar wordt. De buitenschoolse opvang stopt op de dag waarop uw kind naar het voortgezet onderwijs gaat. Wij stellen het echter op prijs dat u, vanwege de facturering, tijdig bij ons kenbaar maakt wanneer u de opvang wenst te beëindigen. Administratief kan dit namelijk per 1<sup>e</sup> of 16<sup>e</sup> van de maand.

Kinderopvang voor 0-4 jarigen gaat overigens niet automatisch over in buitenschoolse opvang. U dient uw kind hiervoor opnieuw aan te melden.

### *Hoe kunt u de kinderopvang van uw kind wijzigen?*

Wijzigingen kunt u (online) via onze afdeling klantenservice doorgeven. Indien de voorgestelde wijziging kan worden doorgevoerd, ontvangt u een bevestiging. Voor vermindering van het aantal kinderopvanguren geldt een opzegtermijn van 1 maand vóór de gewenste datum, de 1e of 16e van de maand, waarop de wijziging moet ingaan.

### *Wanneer en hoe kunt u de kinderopvang beëindigen?*

U kunt de kinderopvang tussentijds per brief of (bij voorkeur) online via [www.kindercentrum.nl](http://www.kindercentrum.nl) opzeggen. De opzegtermijn is één maand. Opzeggen is mogelijk per 1<sup>e</sup> of de 16<sup>e</sup> van de maand.

### *Wanneer en hoe kan Kindercentrum.nl de kinderopvang beëindigen?*

Wij kunnen de kinderopvang tussentijds opzeggen per brief of email, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand en met opgave van reden. De opzegtermijn gaat in op de daarop volgende 1<sup>e</sup> of de 16<sup>e</sup> van de maand.

### *Wanneer kunnen wij de kinderopvang per direct of gedurende een bepaalde periode beëindigen?*

- Als u een betalingsachterstand heeft van meer dan 1 maand. De kinderopvang kan weer worden voortgezet vanaf het moment dat u de achterstallige betaling en de rente en kosten heeft betaald.
- Voor de duur van de periode dat uw kind extra verzorging nodig heeft of een gezondheidsrisico vormt voor anderen.
- Indien uw kind zodanig gedrag vertoont dat daardoor gevaar ontstaat voor anderen.

## Prijs, prijswijziging en betaling

### *Wat kost de kinderopvang?*

De prijzen voor de kinderopvang staan in onze tariefkaart.

### *Kunnen wij de prijs voor kinderopvang wijzigen?*

Kindercentrum.nl kan de prijs voor kinderopvang wijzigen. Meestal doen wij dit jaarlijks, op 1 januari. Als we dit doen, dan hoort u dat minimaal één maand van tevoren van ons. Voorafgaand hieraan hebben wij de oudercommissies eerst om advies gevraagd. Gaat u niet akkoord met de wijziging, dan kunt u de kinderopvang opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

### *Hoe betaalt u voor kinderopvang?*

U betaalt de kosten voor kinderopvang per maand vooruit. De kosten worden automatisch van uw rekening afgeschreven. We schrijven het maandbedrag af omstreeks de 27<sup>e</sup> van de kalendermaand voor de maand waarop de kinderopvang betrekking heeft. Als de automatische incasso niet lukt, sturen wij u hierover een e-mail en vragen u alsnog zelf het bedrag aan ons over te maken. De kosten voor de afname van extra dagdelen betaalt u achteraf.

### *Kunt u de Belastingdienst vragen de kinderopvangtoeslag rechtstreeks over te maken naar Kindercentrum.nl?*

Wij hebben geen convenant met de Belastingdienst, dus het is niet mogelijk om de kinderopvangtoeslag rechtstreeks naar ons over te maken. U ontvangt de kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst daarom op uw eigen rekening.

### *Wat zijn servicekosten?*

Servicekosten zijn kosten die maandelijks in rekening worden gebracht voor administratieve kosten rondom de plaatsing van uw kind. De servicekosten die wij maandelijks innen, komen geheel ten goede aan de afdeling klantenservice. Wij willen een organisatie zijn waar de telefoon op alle werkdagen de hele dag wordt beantwoord. Niet door een bandje of computerstem, maar door een medewerker die echt verstand van zaken heeft. Een medewerker die de locaties kent en er alles aan doet om de klant te helpen en te ondersteunen. Wij berekenen geen inschrijf- of wijzigingskosten.

Als u gebruik maakt van automatische incasso zijn de servicekosten € 4.- per gezin per maand. Als u daarvan geen gebruik maakt, bedragen de servicekosten € 5.- per gezin per maand. Kindercentrum.nl berekent geen inschrijfkosten of wijzigingskosten.

## Kinderopvang

### *Wat krijgt u voor de kinderopvang?*

- Pedagogisch medewerkers met oog voor uw kind.
- Wij maken echt werk van ons thema.
- In de schoolvakanties organiseren wij geweldige thema-gerichte activiteiten voor de BSO.
- We zijn flexibel waar dat kan.

### *Zijn wij alle dagen geopend?*

Wij zijn op alle werkdagen geopend. Wel kan het per locatie verschillen welke werkdagen we geopend zijn. Alleen op landelijk erkende feestdagen en op de vrijdag na Hemelvaart zijn wij gesloten.

### *Kunt u een dagdeel ruilen?*

U kunt uw opvangdagen onbeperkt ruilen. Dit geldt ook voor landelijke feestdagen en de dagen dat uw kind ziek is. Hier zijn twee voorwaarden aan verbonden: u ruilt een dag binnen een maand en er moet plaats zijn voor uw kind op de groep. Er wordt geen extra pedagogisch medewerker ingezet voor een ruiling.

In vakantieperiodes kunt u de dagen volledig flexibel inzetten. U geeft per vakantie aan (via een opgaveformulier) aan van welke vakantiedagen u gebruik wilt maken. Op grond hiervan maken wij onze vakantieplanning.

### *Zijn voeding, drinken en luiers inbegrepen bij de prijs?*

Wij verzorgen luiers, fruit, tussendoortjes, drinken en een broodmaaltijd. Heeft uw kind speciale dieetwensen of allergieën, dan vragen wij u wel om eigen eten of luiers mee te geven. De babyvoeding neemt u als ouder zelf mee tot het moment dat uw kind mee kan eten met de broodmaaltijd op het kinderdagverblijf.

### *Kunt u flexibele opvang afnemen?*

U kunt bij ons al een flexibel contract sluiten voor één dagdeel per week. U kunt dit dagdeel flexibel inzetten in de week en u bent gegarandeerd van opvang.

### *Kunt u extra opvang afnemen?*

U kunt extra dagdelen afnemen, mits er plaats is op de groep. Heeft u één of meerdere extra dagdelen nodig, dan kunt u dit aanvragen bij de pedagogisch medewerkers. U ontvangt achteraf een factuur voor extra afgenomen dagdelen.

### *Kunt u een extra (half) uur afnemen?*

U kunt een extra (half) uur aanvragen op de groep als uw kind bij ons op de opvang is en u door omstandigheden (vergadering loopt uit, file enz.) uw kind niet op tijd kunt ophalen. U kunt dan (vooraf) contact opnemen met de pm'er en vragen of het kind een half uur/uur langer kan blijven. Dit extra half uur/uur zal extra in rekening worden gebracht tegen het flexibel uurtarief.

Een incidenteel (half) uur is alleen mogelijk:

- Aansluitend aan een vaste afname van een dagdeel of blok
- Er plaats is op de groep en er geen extra pm'er wordt ingezet

### *Kunt u extra opvang afnemen op een schoolvrije dag?*

Heeft de school een schoolvrije dag, dan zullen we inventariseren welke kinderen interesse hebben in extra opvang. Bij een minimaal aantal van vier kinderen gaat de BSO extra open. Indien u uw kind heeft opgegeven, wordt de opgegeven opvang ook bij u in rekening gebracht, ook al meldt u uw kind af.

U kunt deze extra opvang op twee manieren betalen: door het inzetten van een vakantiedag uit uw vakantiecontract of door het afnemen van extra dagdelen.

Bij het afnemen van extra opvang, ontvangt u achteraf een factuur voor deze dagdelen.

Voor het inzetten van een vakantiedag geldt de volgende voorwaarde:

Indien u een vakantiedag inzet voor een schoolvrije dag berekenen wij een gehele vakantiedag. Neemt u op deze dag een schoolblok af, dan kunt u dit schoolblok inzetten op een andere dag volgens de voorwaarden die gelden voor het ruilen. Het is voor ons namelijk administratief niet haalbaar om deze uren te verrekenen.

### *Vindt de kinderopvang altijd plaats in vaste basisgroepen?*

Hoewel wij ernaar streven om alle kinderen in één vaste basisgroep op te vangen, is dat niet altijd mogelijk. Dit kan o.a. voorkomen bij de volgende contractsoorten:

- Flexibele kinderopvang: als u kiest voor flexibele kinderopvang plaatsen wij uw kind op de groep waar op dat moment plaats is. Wanneer een locatie op basis van bezetting gesloten is (bijvoorbeeld op woensdag of vrijdag), doen wij u een voorstel om uit te wijken naar een andere locatie;
- Ruiling of extra dag: wanneer er geen plaats is op de eigen groep plaatsen wij uw kind na overleg op een andere groep;
- Vakantieopvang KDV en BSO: tijdens de vakanties kunnen groepen en/of locaties (alleen BSO) worden samengevoegd. Kinderen worden dan niet opgevangen in hun eigen basisgroep;
- Vakantieopvang KDV/PSG: sommige van onze kinderdagverblijven en peuterspeelgroepen zijn alleen geopend tijdens de schoolweken. Indien u wél gebruik wilt maken van kinderopvang in de schoolvakanties, dan kunt u daarvoor terecht bij één van onze andere kinderdagverblijven.

### Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

#### *Vanaf welk moment zijn wij verantwoordelijk voor uw kind?*

Vanaf het moment dat uw kind daadwerkelijk door u of de school aan ons is overgedragen. Wij zijn vervolgens verantwoordelijk voor uw kind tot het moment dat wij uw kind aan u of een derde met ophaalbevoegdheid daadwerkelijk overdragen.

#### *Wanneer en tot hoever zijn wij aansprakelijk?*

Als wij toerekenbaar tekortkomen en/of onrechtmatig handelen, zijn wij aansprakelijk. De totale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door onze verzekeraar aan u wordt uitgekeerd.

#### *Zijn wij ook aansprakelijk en verzekerd voor kleine schades?*

Voor kleine schades zoals een kapotte bril of kapot kledingstuk zijn wij niet aansprakelijk. Kleine ongelukjes kunnen altijd gebeuren.

### Klachtenprocedure

#### *Bent u ontevreden?*

Het kan zijn dat u ontevreden bent over de kinderopvang. Neemt u dan alstublieft contact met ons op, zodat we de klacht samen kunnen bespreken en een passende oplossing kunnen zoeken. Komt u er met de medewerker niet uit, neemt u dan contact op met de Locatiemanager of Manager Kinderopvang.

#### *Externe klachtenprocedure*

Voor het indienen van een klacht bij een externe instantie, kunt u terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit is een onafhankelijke commissie die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Op onze website kunt u informatie vinden over hoe u een klacht indient bij de Geschillencommissie.