

Algemene Voorwaarden kinderopvang

(dagopvang, buitenschoolse opvang en peuteropvang)

gro-up

kinderopvang

Algemene Voorwaarden voor kinderopvang (dagopvang, buitenschoolse opvang en peuteropvang) 15 maart 2025. Geldend voor gro-up Kinderopvang B.V. KvK-nummer 41135920 en gro-up Peuteropvang B.V. KvK-nummer 87967022

Inhoudsopgave

Artikel 1	Algemeen	2
Artikel 2	Definities	2
Artikel 3	Toepasselijkheid	3
Artikel 4	Annulering en herroeping	3
Artikel 5	De aanmelding dagopvang en buitenschoolse opvang	4
Artikel 6	Persoonlijk aanbod dagopvang en buitenschoolse opvang	4
Artikel 7	De aanmelding en persoonlijk aanbod bij peuteropvang	4
Artikel 8	De plaatsingsovereenkomst	5
Artikel 9	Het intakegesprek	5
Artikel 10	Verwerking en beheer van persoonsgegevens	6
Artikel 11	De prijs en wijzigingen van de prijs	6
Artikel 12	Duur en verlenging van de plaatsingsovereenkomst	7
Artikel 13	Toegankelijkheid	7
Artikel 14	Einde van de plaatsingsovereenkomst	8
Artikel 15	Verplichtingen van de ondernemer	9
Artikel 16	Verplichtingen van de consument	10
Artikel 17	Wederzijdse verplichtingen	10
Artikel 18	Betaling/niet-tijdige betaling	11
Artikel 19	Aansprakelijkheid en verzekeringen	11
Artikel 20	Governance code	11
Artikel 21	Toepasselijk recht en bevoegde rechter	12
Artikel 22	Klachtenprocedure	12
Artikel 23	Geschillenregeling	12
Artikel 24	Wijziging van de Algemene Voorwaarden	13
Artikel 25	Ouderlijk gezag	13
Artikel 26	Informatie over het kind	13
Artikel 27	Overig	14
	Bijlage 1	15
	Bijlage 2	16

Artikel 1 – Algemeen

- 1.1 Met het depot van deze Algemene Voorwaarden bij de Kamer van Koophandel zijn alle voorgaande voorwaarden en bepalingen van de ondernemer komen te vervallen.
- 1.2 Indien ten aanzien van bepaalde, bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen, afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige Algemene Voorwaarden voor het overige op die plaatsingsovereenkomst van kracht. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan één plaatsingsovereenkomst, tenzij wederom telkenmale schriftelijk bevestigd.

Artikel 2 – Definities

- 2.1 **Aanvangsdatum:** De overeengekomen datum waarop de kinderopvang aanvangt.
- 2.2 **Buitenschoolse opvang:** Kinderopvang voor kinderen die naar het basisonderwijs gaan. De opvang wordt aangeboden voor of na de dagelijkse schooltijd, op vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.
- 2.3 **Consument:** De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, een plaatsingsovereenkomst sluit voor het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
- 2.4 **Dagopvang:** Kinderopvang voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs gaan volgen.
- 2.5 **Geschillencommissie:** De Geschillencommissie kinderopvang.
- 2.6 **Ingangsdatum:** De datum waarop de plaatsingsovereenkomst is aangegaan.
- 2.7 **Kinderopvang:** Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de 1e of de 16e dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint. In deze Algemene Voorwaarden wordt onder kinderopvang zowel dagopvang, buitenschoolse opvang als peuteropvang verstaan, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 2.8 **Opvanglocatie:** Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt.
- 2.9 **Ondernemer:** De rechtspersoon die een plaatsingsovereenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van kinderopvang.
- 2.10 **Ouder:** De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder of verzorger van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
- 2.11 **Oudercommissie:** Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in de opvanglocatie worden opgevangen.
- 2.12 **Partijen:** De ondernemer en de consument.
- 2.13 **Peuteropvang:** Uitvoering van een door de gemeente gesubsidieerd programma dat gericht is op het verbeteren van de voorwaarden voor het met succes instromen in het basisonderwijs voor kinderen die nog niet tot een school kunnen worden toegelaten.
- 2.14 **Plaatsingsovereenkomst:** De overeenkomst tussen de ondernemer en de consument die recht geeft op kinderopvang. De plaatsingsovereenkomst voor dagopvang en buitenschoolse opvang is uitgewerkt in een plaatsingsovereenkomst-ouder en een plaatsingsovereenkomst-kind.

- 2.15 **Schriftelijk:** Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

- 3.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de plaatsingsovereenkomst tussen de ondernemer en de consument.
- 3.2 Met uitzondering van het sluiten van de plaatsingsovereenkomst kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze plaatsingsovereenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
- 3.3 Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden en de plaatsingsovereenkomst, gaat de plaatsingsovereenkomst boven de Algemene Voorwaarden.

Artikel 4 – Annulering en herroeping

- 4.1 In ieder geval heeft de consument het recht de plaatsingsovereenkomst te annuleren onder de volgende voorwaarden:
- De consument mag de plaatsingsovereenkomst annuleren vanaf de ingangsdatum tot de aanvangsdatum.
 - In het geval dat de consument annuleert minder dan een maand voor de aanvangsdatum, kan de ondernemer annuleringskosten in rekening brengen tot maximaal het bedrag dat de consument verschuldigd is voor een maand kinderopvang.
 - In het geval dat de consument annuleert meer dan een maand voor de aanvangsdatum, kan de consument een vergoeding verschuldigd zijn aan de ondernemer voor kosten die de ondernemer al daadwerkelijk heeft gemaakt voor de uitvoering van de plaatsingsovereenkomst.
- 4.2 In het geval dat de plaatsingsovereenkomst op afstand tot stand is gekomen (bijvoorbeeld via internet of post) heeft de consument het recht op herroeping onder de volgende voorwaarden:
- De consument mag de plaatsingsovereenkomst kosteloos ontbinden, zonder opgave van redenen binnen veertien dagen na de dag dat de plaatsingsovereenkomst is gesloten. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.
 - Als de ontbinding vóór de aanvangsdatum geschiedt, ontvangt de consument de betaalde kosten volledig terug. Als de ontbinding na de aanvangsdatum geschiedt en reeds kinderopvang is genoten, ontvangt de consument de betaalde kosten terug verminderd met de kosten in verband met en evenredig aan de reeds genoten kinderopvang.
 - De consument kan het herroepingsrecht uitoefenen door ondubbelzinnig aan de ondernemer te verklaren de plaatsingsovereenkomst te willen ontbinden. De consument kan hiervoor het formulier gebruiken op de website van ondernemer of een e-mail sturen naar klantcontact@gro-up.nl, maar dit is niet verplicht.

Artikel 5 – De aanmelding dagopvang en buitenschoolse opvang

- 5.1 De consument meldt zich via een elektronisch inschrijfformulier aan bij de ondernemer voor een bepaalde opvangsoort (dagopvang of buitenschoolse opvang) voor een bepaald kind.
- 5.2 De ondernemer bevestigt de ontvangst van de aanmelding aan de consument schriftelijk.
- 5.3 Op de aanmelding zijn de inschrijfvoorwaarden van toepassing, zoals verwoord in het document 'plaatsingsbeleid'.
- 5.4 Na aanmelding doet de ondernemer de consument een persoonlijk aanbod of hij registreert consument op een wachtlijst.
- 5.5 De aanmelding brengt noch voor de consument noch voor de ondernemer de verplichting mee tot het aangaan van een plaatsingsovereenkomst.
- 5.6 Bij plaatsing op een wachtlijst stelt de ondernemer de consument hiervan schriftelijk in kennis. Zodra de consument daarvoor in aanmerking komt, zal de ondernemer de consument alsnog een persoonlijk aanbod doen.

Artikel 6 – Persoonlijk aanbod dagopvang en buitenschoolse opvang

- 6.1 Het persoonlijk aanbod bevat een omschrijving van de te leveren diensten om een keuze door de consument mogelijk te maken.
- 6.2 Het persoonlijk aanbod wordt voorzien van een dagtekening en reactietermijn. Na het verstrijken van de reactietermijn vervalt het persoonlijk aanbod.
- 6.3 Het persoonlijk aanbod bevat alle elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden of een verwijzing daarnaar, alsmede:
 - a. de naam en de (verwachte) geboortedatum van het kind;
 - b. de opvangsoort en de naam van de opvanglocatie waar de opvang plaatsvindt;
 - c. de dagen waarop de opvang plaatsvindt;
 - d. het aantal uren opvang, de uurprijs en de maandprijs;
 - e. de ingangs- en verwachte einddatum van de opvang;
 - f. de opzegtermijn en de dag waartegen kan worden opgezegd;
 - g. de aangeboden medische handelingen, zulks indien de consument daar om heeft verzocht en de ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - h. de wijze van betaling, betalingstermijn en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen.
- 6.4 Het persoonlijk aanbod vindt schriftelijk plaats en gaat vergezeld van deze Algemene Voorwaarden of een verwijzing daarnaar.
- 6.5 De ondernemer kan het persoonlijk aanbod gedurende de reactietermijn schriftelijk wijzigen of intrekken. De ondernemer vermeldt daarbij de reden(en).
- 6.6 De consument moet binnen de door de ondernemer gestelde reactietermijn van 7 dagen laten weten of hij het persoonlijk aanbod al dan niet aanvaardt.

Artikel 7 – De aanmelding en persoonlijk aanbod bij peuteropvang

- 7.1 Bij aanmelding wordt getoetst of de consument in aanmerking komt voor kinderopvangtoeslag of gesubsidieerde opvang.

- 7.2 De aanmelding dient elektronisch te geschieden door volledige invulling van het inschrijfformulier. Onvolledig ingevulde formulieren worden niet in behandeling genomen.
- 7.3 De ondernemer biedt schriftelijke informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de peuteropvanglocaties te kunnen laten maken.
- 7.4 De informatie bevat ten minste de elementen die beschreven zijn in artikel 6.3.
- 7.5 Indien er niet direct tot plaatsing kan worden overgegaan, wordt het kind op een wachtlijst geplaatst.
- 7.6 Op de aanmelding zijn de inschrijfvoorwaarden van toepassing, zoals verwoord in het document 'plaatsingsbeleid'.

Artikel 8 – De plaatsingsovereenkomst

- 8.1 De plaatsingsovereenkomst komt (elektronisch) tot stand door aanvaarding door de consument van het door de ondernemer gedane persoonlijke aanbod.
- 8.2 De consument aanvaardt het persoonlijke aanbod schriftelijk door het aanbod te voorzien van zijn handtekening. De datum waarop het getekende aanbod door de ondernemer is ontvangen is de ingangsdatum van de plaatsingsovereenkomst, tenzij anders overeengekomen.
- 8.3 De ondernemer bevestigt de ontvangst van het getekende aanbod schriftelijk.
- 8.4 Binnen het kader van de plaatsingsovereenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

Artikel 9 – Het intakegesprek

- 9.1 De ondernemer nodigt de consument tijdig voor de aanvangsdatum uit voor een intakegesprek.
- 9.2 In dit gesprek komt het volgende aan de orde:
- a. de voor de Kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de consument en het kind; waaronder de benodigde Burgerservicenummer(s) (BSN);
 - b. de aanvang en duur van de wenperiode;
 - c. de algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (zoals dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling);
 - d. de individuele wensen van de consument en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is;
 - e. de wijze van communicatie;
 - f. het maken van uitstapjes;
 - g. het maken van foto's en/of video's van het kind;
 - h. de wettelijke aansprakelijkheid van de consument voor schade veroorzaakt door het kind.
 - i. In geval van buitenschoolse opvang: de elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, onder 6 sub h.
- 9.3 De ondernemer en consument leggen de bij het intakegesprek gemaakte afspraken schriftelijk vast.

Artikel 10 – Verwerking en beheer van persoonsgegevens

- 10.1 De consument is verplicht om alle persoonsgegevens (zoals naam, adres, geboortedatum en BSN) die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de plaatsingsovereenkomst en controle door de Belastingdienst correct aan ondernemer te verstrekken. Zijn er wijzigingen in de persoonsgegevens, dan dient consument die aan ondernemer door te geven.
- 10.2 De ondernemer heeft de wijze waarop hij omgaat met de persoonsgegevens vastgelegd in een privacy statement. Het privacy statement is gebaseerd op de Algemene verordening gegevensbescherming.
- 10.3 De ondernemer verwerkt gegevens van/over de consument en het kind alleen in relatie tot zijn dienstverlening, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen. Dit geldt zowel voor de gegevens die de ondernemer van de consument ontvangt als voor de gegevens die de ondernemer ontvangt van een beroepsoefenaar in het kader van zijn beroepsuitoefening.
- 10.4 De ondernemer verstrekt slechts persoonsgegevens aan een derde als hij daartoe wettelijk verplicht is, hij daartoe genoodzaakt is als gevolg van een uitspraak van de rechter, als hij dat noodzakelijk acht ter bescherming van zijn eigen rechten of op (dwingend) verzoek van de consument.
- 10.5 Zowel met de aanmelding als met de aanvaarding van het persoonlijk aanbod verleent de consument toestemming voor de verwerking en het beheer van zijn persoonsgegevens en die van het kind.
- 10.6 Als de ondernemer in de toekomst meer of andere persoonsgegevens nodig heeft voor de uitvoering van de plaatsingsovereenkomst, zal consument die aan ondernemer verstrekken.

Artikel 11 – De prijs en wijziging van de prijs

- 11.1 De prijs die de consument voor de kinderopvang vanaf de aanvangsdatum moet betalen, wordt in de plaatsingsovereenkomst opgenomen.
- 11.2 Wijziging van de overeengekomen prijs vindt plaats met inachtneming van het bepaalde in artikel 11.3 tot en met 11.8.
- 11.3 De ondernemer mag de overeengekomen prijs eenmaal per kalenderjaar wijzigen (waaronder verhogen) en, in geval van een verhoging van de overeengekomen prijs, voor de eerste keer niet eerder dan na het verstrijken van minimaal drie maanden na de ingangsdatum.
- 11.4 Redenen voor de prijswijziging zijn onder meer wijzigingen in kosten en overige factoren aangaande de bedrijfsvoering van de ondernemer, zoals nader genoemd in bijlage 2.
- 11.5 De ondernemer deelt de prijswijziging schriftelijk aan de consument mee voordat de gewijzigde prijs ingaat. De ondernemer deelt daarbij mee per welke datum de gewijzigde prijs ingaat. De ingangsdatum voor de gewijzigde prijs ligt tenminste 40 dagen na de dag waarop de prijswijziging aan de consument is aangekondigd.
- 11.6 Voordat de ondernemer tot (aankondiging aan de consument van) wijziging van de overeengekomen prijs overgaat,

(i) stelt hij een adviesaanvraag op met daarin het voorgenomen prijswijzigingsbesluit voorzien van een onderbouwende toelichting, en (ii) stelt hij de oudercommissie (of de gecombineerde oudercommissie) conform artikel 1.60 Wet kinderopvang, in staat advies uit te brengen over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit.

Bij deze adviesaanvraag en naar aanleiding van eventuele aanvullende vragen van de oudercommissie verstrekt de ondernemer schriftelijk alle informatie die de oudercommissie redelijkerwijs nodig heeft voor het kunnen uitbrengen van een advies over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit. In geval de ondernemer niet wettelijk verplicht is een oudercommissie in te stellen, betreft de ondernemer de ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij het voorgenomen prijswijzigingsbesluit.

- 11.7 De ondernemer kan slechts afwijken van het advies als bedoeld in artikel 11.6 indien de ondernemer schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies verzet. Indien de oudercommissie zich niet kan verenigen met de afwijking van het advies, heeft deze de mogelijkheid om zich tot de Geschillencommissie te wenden.
- 11.8 De consument heeft (ook) in geval van een (aangekondigde) prijswijziging het recht om de overeenkomst schriftelijk en zonder nadere motivering op te zeggen (zie artikel 14.3 onder a). Indien de consument in de 40 dagen voor en 14 dagen na de ingangsdatum van de gewijzigde prijs opzegt, geldt geen opzegtermijn (zie artikel 14.5 onder a).
- 11.9 De ondernemer kan de tarieven van door de overheid gesubsidieerde peuteropvang wijzigen zonder aankondigingstermijn en adviesaanvraag.

Artikel 12 – Duur en verlenging van de plaatsingsovereenkomst

- 12.1 De plaatsingsovereenkomst wordt aangegaan voor de volgende termijn op basis van het overeengekomen type kinderopvang:
- voor dagopvang en peuteropvang tot de dag dat het kind de leeftijd van vier jaar bereikt;
 - voor buitenschoolse opvang tot de dag waarop het kind de leeftijd van twaalf jaar bereikt.
- 12.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 12.1 kunnen partijen een kortere of langere termijn overeenkomen.
- 12.3 Na het verstrijken van de termijn van de plaatsingsovereenkomst kunnen partijen de plaatsingsovereenkomst verlengen. De verlenging vindt niet stilzijgend plaats en wordt schriftelijk overeengekomen.

Artikel 13 – Toegankelijkheid

- 13.1 De opvanglocatie(s) waar het kind is geplaatst is, is in beginsel toegankelijk voor het kind.
- 13.2 De ondernemer heeft het recht het kind en/of de consument de toegang tot de locatie(s) te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van de ondernemer mag worden verwacht en/of het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:

- a. Het kind door ziekte of anderszins een extra verzorgingsbehoefte heeft die;
 - i. de ondernemer wettelijk niet mag verlenen; of
 - ii. de in de plaatsingsovereenkomst overeengekomen individuele gezondheidszorg overschrijdt (zie artikel 15.1); of
 - iii. die de ondernemer feitelijk niet in staat is naar behoren te verlenen.
- b. Het kind en/of de consument
 - i. een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen en/of
 - ii. De dienstverlening van de ondernemer aan (de kinderen van) andere ouders belemmert of onevenredig verzwakt.

Voordat de ondernemer op deze grond de toegang weigert, waarschuwt de ondernemer de consument, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet kan worden verlangd vanwege de ernst of de spoed;

- c. De (vertrouwens)relatie tussen de ondernemer en de consument verstoord is waardoor voortzetting van de overeenkomst in ongewijzigde vorm niet van de ondernemer gevergd kan worden.
- 13.3 Als de ondernemer besluit het kind en/of de consument de toegang tot de opvanglocatie(s) te weigeren, treedt de ondernemer met de consument in overleg om te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
- 13.4 Als de consument het niet eens is met een op artikel 13.2 gebaseerde beslissing 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.
- 13.5 Tijdens de verkorte procedure mag de ondernemer de plaatsingsovereenkomst niet opzeggen.

Artikel 14 – Einde van de plaatsingsovereenkomst

- 14.1 De plaatsingsovereenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de plaatsingsovereenkomst opgenomen termijn of door (tussentijdse) opzegging door één van de partijen.
- 14.2 Partijen kunnen de plaatsingsovereenkomst geheel of gedeeltelijk opzeggen.
- 14.3 Partijen beogen dat de plaatsingsovereenkomst opzegbaar is:
- a. De consument steeds bevoegd is de plaatsingsovereenkomst op te zeggen.
 - b. De ondernemer is slechts bevoegd de plaatsingsovereenkomst op te zeggen op grond van een gegronde reden. Als gegronde redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - i. de situatie dat de consument in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting voor twee (of meer) maanden kinderopvang;
 - ii. situaties als genoemd in artikel 13.2 sub a en b (ii) die twee maanden (of langer) voortduren;
 - iii. de situatie genoemd in artikel 13.2 sub b (i);
 - iv. de situatie waarbij de (vertrouwens)relatie tussen ondernemer en consument verstoord is waardoor voortzetting van de

- plaatsingsovereenkomst in ongewijzigde vorm niet van de ondernemer geveerd kan worden;
- v. de omstandigheid dat de ondernemer vanwege een onvoorziene omstandigheid of een niet aan hem toerekenbare oorzaak niet meer in staat is de plaatsingsovereenkomst uit te voeren;
 - vi. een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit (van de opvanglocatie waar het kind is geplaatst) in gevaar brengt.
- 14.4 Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere partij gerichte schriftelijke verklaring. De ondernemer motiveert de opzegging. De consument hoeft de opzegging niet te motiveren.
- 14.5 De ondernemer en de consument kunnen opzeggen met inachtneming van de volgende termijn:
- a. de consument kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. In het geval van artikel 11.8 geldt geen opzegtermijn voor de consument;
 - b. de ondernemer kan opzeggen met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt;
 - c. de ondernemer kan met onmiddellijke ingang opzeggen in een geval als bedoeld in artikel 14.3 onder b onder i;
 - d. de consument kan met onmiddellijke ingang opzeggen in het geval dat de ondernemer opzegt.
- 14.6 Gedurende de opzegging duurt de betalingsverplichting van de consument voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de consument of de ondernemer de verklaring tot opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van 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.
- 14.7 De plaatsingsovereenkomst eindigt met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

Artikel 15 – Verplichtingen van de ondernemer

- 15.1 Ondernemer is op grond van de plaatsingsovereenkomst gehouden om kinderopvang te leveren onder de daarin en in deze Algemene Voorwaarden overeengekomen voorwaarden.
- 15.2 De ondernemer staat ervoor in dat:
- a. de kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt;
 - b. overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
 - i. verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
 - ii. de opvanglocatie die onder zijn verantwoordelijkheid valt, geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen.
 - c. hij voldoet aan wet- en regelgeving.

- 15.3 Een nadere regeling van de wijze waarop de ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 15.2 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden
- 15.4 De ondernemer houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, rekening met de individuele wensen van de consument.

Artikel 16 – Verplichtingen van de consument

- 16.1 De consument is verplicht bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind te melden bij de aanmelding of zodra de bijzonderheden zich voordoen. In overleg met de consument zal worden bekeken of de ondernemer de voor het kind benodigde zorg kan (blijven) leveren.
- 16.2 De consument draagt er zorg voor dat de ondernemer beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de consument.
- 16.3 De consument houdt zich aan de regels die binnen de opvanglocatie gelden.
- 16.4 De consument onthoudt zich van gedrag dat een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen en/of de dienstverlening van de ondernemer aan (de kinderen van) andere ouders belemmert of onevenredig verzwakt. De consument draagt er zorg voor dat het kind zich hiervan ook onthoudt.
- 16.5 De consument 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. Bij niet nakomen van deze verplichting is de ondernemer gerechtigd kosten in rekening te brengen.
- 16.6 De ondernemer legt de bevoegdheid van anderen dan de consument om het kind van de opvanglocatie te halen schriftelijk vast indien de consument daarom verzoekt.
- 16.7 De consument betaalt de ondernemer conform de daarover in de plaatsingsovereenkomst gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.
- 16.8 De consument is verantwoordelijk voor het aanvragen van de kinderopvangtoeslag.

Artikel 17 – Wederzijdse verplichtingen

- 17.1 Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
- 17.2 Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar over:
- a. Bij dagopvang en peuteropvang: de consument of zijn plaatsvervanger is bij het brengen verantwoordelijk voor het kind en de ondernemer bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.
 - 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.

Artikel 18 – Betaling/ niet-tijdige betaling

- 18.1 De ondernemer verstrekt steeds een schriftelijke factuur en vermeldt daarop het (conform de plaatsingsovereenkomst) door de consument te betalen bedrag en de uiterste betalingsdatum. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
- 18.2 De in artikel 18.1 genoemde factuur dient per maand, bij voorkeur door middel van automatische incasso, bij vooruitbetaling te worden voldaan op de rekening van de ondernemer.
- 18.3 Indien een consument betaalt aan een door de ondernemer ingeschakelde derde geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling. De aanwijzing door de consument van een derde die voor het doen van betalingen dient zorg te dragen, staat niet aan de aansprakelijkheid van de consument voor (tijdige) betaling in de weg. Een eventuele betaling door een derde voor de consument geldt wel als een bevrijdende betaling door die consument.
- 18.4 Als op de uiterste betalingsdatum die op de factuur is vermeld niet is betaald, zendt de ondernemer een schriftelijke betalingsherinnering aan de consument. Daarin stelt de ondernemer de consument in gebreke en geeft de ondernemer de consument de gelegenheid binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
- 18.5 Verder waarschuwt de ondernemer de ouder in de betalingsherinnering voor de bevoegdheid tot opzegging op grond van artikel 14.3 onder b onder (i). Deze waarschuwing moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop de opzegbevoegdheid ontstaat, zijn verzonden naar de consument.
- 18.6 Onverlet het bepaalde in artikel 18.5 kan de ondernemer ervoor kiezen de consument een betalingsregeling aan te bieden.

Artikel 19 – Aansprakelijkheid en verzekeringen

- 19.1 Ondernemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en een ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij ondernemer werkzame personeel. Als zich bij de uitvoering van de opvang een gebeurtenis voordoet die leidt tot aansprakelijkheid van ondernemer, is die aansprakelijkheid steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de door ondernemer afgesloten verzekering(en) wordt uitgekeerd.
- 19.2 Ook indien het kind van consument deelneemt aan uitjes, zoals het bezoeken van een externe speelplaats of een andere activiteit buiten het terrein van de opvanglocatie, geldt dat de aansprakelijkheid van ondernemer is beperkt tot een maximaal bedrag dat op basis van de in 19.1 bedoelde verzekering(en) wordt uitgekeerd.
- 19.3 Artikel 19.1 en 19.2 zijn tevens van toepassing indien de ondernemer voor de uitvoering van de plaatsingsovereenkomst gebruikmaakt van derden.

Artikel 20 – Governance code

- 20.1 Er is een code waar ondernemer bij is aangesloten: de Governance Code Kinderopvang. Deze is te vinden op de website www.kinderopvang.nl/governance. De consument kan deze ook opvragen bij de ondernemer.

Artikel 21 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 21.1 Op de plaatsingsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 21.2 De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over geschillen tussen partijen in verband met de plaatsingsovereenkomst, ondanks de bevoegdheid van de Geschillencommissie om van een geschil kennis te nemen.

Artikel 22 – Klachtenprocedure

- 22.1 Klachten over de uitvoering van de plaatsingsovereenkomst moeten schriftelijk worden ingediend bij de ondernemer. Als de klacht onduidelijk of onbegrijpelijk is, zal de consument de klacht nader toelichten op verzoek van de ondernemer. De consument moet de klacht indienen binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken in de zin van artikel 6:89 BW.
- 22.2 De ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig de interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.
- 22.3 Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 23.

Artikel 23 – Geschillenregeling

- 23.1 Geschillen tussen ondernemer en consument over de totstandkoming of de uitvoering van de plaatsingsovereenkomst kunnen zowel door de ondernemer als door de consument aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, www.degeschillencommissie.nl.
- 23.2 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
- 23.3 Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet een geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.
- 23.4 Wanneer de consument 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 consument 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.
- 23.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

Artikel 24 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden

- 24.1 Wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden moeten tussen de ondernemer en de consument worden overeengekomen.

Artikel 25 – Ouderlijk gezag

- 25.1 De plaatsingsovereenkomst wordt getekend door één ouder/verzorger van het kind. Deze ouder/verzorger is in de plaatsingsovereenkomst en in deze Algemene Voorwaarden aangeduid als 'consument'. Ondernemer gaat ervan uit dat de consument de inhoud en ondertekening van de plaatsingsovereenkomst en bijbehorende voorwaarden van tevoren heeft afgestemd met de andere ouder/verzorger die ook ouderlijk gezag heeft over het kind en dat die andere ouder/verzorger toestemming heeft gegeven voor het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst. Op de consument rust de verplichting ervoor zorg te dragen dat aan de afstemming met de andere ouder/verzorger tijdig is voldaan.
- 25.2 Ondernemer gaat er na ondertekening van de plaatsingsovereenkomst van uit dat de consument de andere ouder/verzorger met ouderlijk gezag informeert over de opvang van het kind bij ondernemer en dat consument de afspraken die hij ten behoeve van de opvang met ondernemer maakt heeft afgestemd met de andere ouder/verzorger en dat die andere ouder/verzorger hiervoor toestemming heeft gegeven.
- 25.3 Als de ouders met gezag het niet met elkaar eens zijn over de kinderopvang bij ondernemer, kan de consument alleen met het overleggen van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant aantonen dat het verkrijgen van toestemming van de andere ouder/verzorger zoals omschreven in artikel 25.1 en 25.2 niet nodig is.

Artikel 26 – Informatie over het kind

- 26.1 Consument en de andere ouder/verzorger met gezag hebben beiden recht op informatie over de verzorging en opvoeding van het kind tijdens de opvang. De ondernemer verstrekt de informatie zoveel mogelijk via het gro-up ouderportaal.
- 26.2 De ondernemer is verplicht aan de ouder die geen gezag heeft informatie te verschaffen over belangrijke feiten en omstandigheden die zien op de persoon van het kind of de verzorging en opvoeding van het kind. Ondernemer verstrekt de informatie alleen nadat daar door de ouder om is verzocht. De informatie wordt niet verstrekt als ondernemer de informatie niet op gelijke wijze zou verschaffen aan de ouder/verzorger die gezag heeft over het kind dan wel bij wie het kind zijn gewone verblijfplaats heeft, of als het belang van het kind zich tegen het verschaffen van informatie verzet.

Artikel 27 – Overig

Indien rechtens mocht komen vast te staan dat één of meerdere bedingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn c.q. vernietigbaar zijn, blijven de overige bedingen in deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Partijen zullen de nietige dan wel vernietigbare bepalingen vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en die qua inhoud en strekking zo min mogelijk zal afwijken van het oorspronkelijke beding.

Bijlage 1

Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer uit artikel 15 van de Algemene Voorwaarden.

De ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 15.2 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 ziekte, hygiëne, veiligheid, medisch handelen en Meldcode kindermishandeling;
3. Het privacyreglement;
4. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt;
5. Een reglement waarin de ondernemer de ouderbetrokkenheid vorm wil geven en waarin onder andere het functioneren van de oudercommissies is geregeld;
6. 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, de vorm en frequentie, waaronder het aantal gesprekken dat er in principe per jaar plaatsvindt;
 - d. de te verstrekken voeding;
 - e. mogelijkheden voor het maken van specifieke afspraken over ontwikkeling, verzorging en voeding;
 - f. openingstijden en -dagen en eventueel verplichte minimumafname;
 - g. de tijden waarop de kinderen worden ontvangen en de opvang verlaten;
 - h. 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 de opvanglocatie of school en externe activiteit, zoals de wijze van vervoer al dan niet onder begeleiding.
 - De mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen de opvanglocatie 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.
 - i. de plaatsingsprocedure;
 - j. de aard en omvang van de wenperiode;
 - k. een eventueel reglement waarin de huisregels van de opvanglocatie zijn vastgelegd;
 - l. de geldende prijs;
 - m. de wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen;
 - n. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - o. de inschrijffvoorwaarden, waaronder de inschrijfkosten;
 - p. de geldende opzegtermijn.

Bijlage 2 – Redenen wijziging van de prijs

De redenen voor de prijswijziging zijn uiteenlopend en zijn afhankelijk van diverse kostenwijzigingen en andere bedrijfseconomische omstandigheden en wijzigingen. Vanwege de aard van de kinderopvangovereenkomst, de veelheid aan kosten die ten behoeve van kinderopvang worden gemaakt en het feit dat de kinderopvanglocaties vanwege de eigen bedrijfsvoering en inrichting van elkaar verschillen, is prijsvorming en prijswijziging in de kinderopvang maatwerk en is het niet goed mogelijk om de prijswijziging te laten plaatsvinden aan de hand van een vooraf vastgestelde formule.

Wijzigingen (zoals door inflatie of anderszins) in onder meer de hieronder opgenomen posten kunnen een rol spelen bij het vaststellen van een wijziging van de overeengekomen prijs.

- Loonkosten:
 - Salariskosten
 - Wijzigingen in de CAO
 - Periodieke loonsverhogingen
 - Kostenveranderingen vanwege in- en uitstroom
 - Pensioenpremie
 - Sociale lasten / kosten ziekteverzuim etc.
 - Scholing voor personeel
 - Overige personeelskosten, zoals inhuur en eventuele reiskosten
- Huisvestingskosten:
 - Kosten in verband met huur van panden
 - Kosten van panden in eigendom (inclusief financieringslasten en belastingen)
 - Onderhoudskosten (binnen- en buitenruimtes)
 - Energiekosten (gas, water, elektra)
 - Onderhoud en vervanging van inventaris
- Overige organisatiekosten / organisatiefactoren:
 - Kosten voor verzorgingsproducten, luiers etc.
 - Voeding
 - Materialen en activiteiten
 - Vervoerskosten buitenschoolse opvang voor het ophalen van school
 - Kantoor- en administratiekosten
 - Software en IT
 - Website, ouderportaal en promotie
 - Inkoop van externe kennis en expertise
 - Afschrijvingen
 - Rentelasten
 - Belastingen
 - Aflopende contracten en/of aflopende financieringsfaciliteiten
 - Aanpassingen in het productaanbod van de opvanglocatie
- Inkomsten / vermogen
 - Financiële resultaat van eerdere jaren
 - De vermogenspositie van de opvanglocatie
 - Bezettingsgraad en omzetontwikkeling
 - Eventuele subsidies van de gemeente / overheid
 - Overige inkomsten (zoals eigen bijdrage van de consument)
- Wijzigingen in wet- en regelgeving die kostenverhogend werken