



## Algemene voorwaarden voor De Kleine Houtrakkers Kinderopvang

### ARTIKEL 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<b>Aanvangsdatum</b>	De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
<b>De Kleine Houtrakkers</b>	De Kleine Houtrakkers B.V. die een kindercentrum exploiteert en opvang aanbiedt aan Ouder op de kinderopvang vestiging van De Kleine Houtrakkers voor kinderen tussen de 0 en 4 jaar.
<b>Geschillencommissie</b>	De geschillencommissie kinderopvang.
<b>Ingangsdatum</b>	De datum waarop de overeenkomst is getekend door beide Partijen.
<b>Kindercentrum</b>	Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
<b>Kinderopvang</b>	Het bieden van onderdak, verzorging en begeleiding buiten de eigen huishouding, in georganiseerd verband en tegen geldelijke vergoeding aan gelijktijdig meerdere kinderen, afkomstig uit meerdere huishoudens.
<b>Maand</b>	Een kalendermaand; vanaf de eerste dag van een bepaalde maand tot en met de laatste dag van diezelfde maand. Het gaat om een periode van 28, 29, 30 of 31 dagen, afhankelijk van de betreffende maand.
<b>Ouder</b>	De ouder(s), verzorger(s) of wettelijk voogd die diensten van De Kleine Houtrakkers afneemt. Ouder is een particulier.
<b>Oudercommissie:</b>	Advies- en overlegorgaan ingesteld door De Kleine Houtrakkers, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.
<b>Overeenkomst</b>	Het plaatsingscontract tussen Ouder en De Kleine Houtrakkers met betrekking tot de Kinderopvang. Op de Overeenkomst zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
<b>Partijen</b>	De Kleine Houtrakkers en de ouder.
<b>Schriftelijk</b>	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.
<b>Startdatum</b>	De datum vanaf wanneer de Kinderopvang plaatsvindt zoals opgenomen in de Overeenkomst.

## **ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst en eventuele aanvullingen op de Overeenkomst die door De Kleine Houtrakkers ten behoeve van Kinderopvang worden gesloten en op de afspraken/Overeenkomst die hieruit voortvloeien. De Overeenkomst wordt gesloten tussen De Kleine Houtrakkers en de Ouder.

## **ARTIKEL 3 – Aanmelding**

1. De Ouder meldt zich via een aanmeldformulier aan bij De Kleine Houtrakkers als geïnteresseerde voor Dagopvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur. Het aanmeldformulier staat op de website [www.houtrakkers.nl](http://www.houtrakkers.nl).
2. Op het aanmeldformulier geeft de Ouder aan of hij ermee instemt dat het in artikel 5 bedoelde aanbod en/of de Algemene Voorwaarden eventueel elektronisch aan hem worden verstrekt.
3. De Kleine Houtrakkers bevestigt Schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
4. Op de aanmelding zijn de inschrijfvoorwaarden van de De Kleine Houtrakkers van toepassing.
5. De aanmelding verplicht noch de Ouder noch de De Kleine Houtrakkers tot het aangaan van een Overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de Ouder aan De Kleine Houtrakkers om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van Kinderopvang.
6. Na ontvangst van de aanmelding kan De Kleine Houtrakkers de Ouder direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat De Kleine Houtrakkers de Ouder op een wachtlijst plaatst.
7. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt De Kleine Houtrakkers de Ouder hiervan Schriftelijk in kennis. Zodra een Ouder in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal De Kleine Houtrakkers de Ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 4 doen.

## **ARTIKEL 4 – Aanbod**

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan De Kleine Houtrakkers de Ouder een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat gegevens over De Kleine Houtrakkers, een omschrijving van zijn dienstverlening, alle elementen genoemd in bijlage 1 bij de Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen, alsmede:
  - A. de (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke) geboortedatum van het kind;
  - B. de beschikbare Aanvangsdatum;
  - C. de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;
  - D. de aangeboden handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg, mits de Ouder daarom bij aanmelding heeft verzocht en de De Kleine Houtrakkers beschikt over de mogelijkheden daartoe;
  - E. de prijs behorende bij het aanbod;
  - F. de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
  - G. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
  - H. de looptijd van de Overeenkomst;
  - I. de geldende opzegtermijnen;
  - J. de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
  - K. een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
  - L. een dagtekening.
3. Het aanbod vindt schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.
4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan de De Kleine Houtrakkers de Ouder een redelijke termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.

## **ARTIKEL 5 – Minimale afname**

1. Er geldt een minimale afname van twee vaste dagen per maand.
2. De Kleine Houtrakkers hanteert een minimale plaatsingsduur van zes maanden tenzij anders overeengekomen tussen Partijen.

## **ARTIKEL 6 – De Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Ouder van het door De Kleine Houtrakkers gedane aanbod.
2. De Overeenkomst voor Kinderopvang van 0 tot 4 jaar loopt automatisch af op de dag van de 4e verjaardag van het kind (de leerplichtige leeftijd), tenzij door De Kleine Houtrakkers en Ouder anders is overeengekomen.
3. Een verlenging van de overeenkomst wordt schriftelijk overeengekomen. De verlenging is pas akkoord na de schriftelijke bevestiging door De Kleine Houtrakkers.
  - a. D. Indien het kind op de vierde verjaardag (nog) niet naar de basisschool gaat en de Ouder de opvang wil voortzetten, dient de Ouder tijdig nieuwe afspraken te maken met De Kleine Houtrakkers
4. Als de beroepskracht-kindratio het toelaat, kan het kind voorafgaande aan de startdatum gebruik maken van twee wenmomenten van twee uur. Tijdens het wennen dient Ouder in de buurt en bereikbaar te zijn. Deze wenmomenten en eventuele gewenste aanpassingen erin dienen schriftelijk te worden afgestemd.
5. Eventuele bijzonderheden van medische en/of sociale aard met betrekking tot het kind waarvoor bijzondere sociale zorg of aandacht gewenst of noodzakelijk is, dienen uiterlijk op het moment van aanbidding van een plaats aan De Kleine Houtrakkers gemeld te worden.
6. De Ouder aanvaardt het aanbod telefonisch of Schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door De Kleine Houtrakkers is ontvangen, is de Ingangsdatum van de Overeenkomst.
7. De Kleine Houtrakkers bevestigt de ontvangst van de aanvaarding Schriftelijk.
8. Binnen het kader van de overeenkomst komt De Kleine Houtrakkers de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.
9. De Kleine Houtrakkers behoudt zich het recht voor de samenstelling van de groepen, haar verschillende producten en bijkomende services en diensten aan te passen indien dit het beste is voor de opvang van de op dat moment geplaatste kinderen en/of dit in het belang is van de bedrijfsvoering van De Kleine Houtrakkers.

## **ARTIKEL 7 – Mutaties van de Overeenkomst**

1. Ouder kan een verzoek tot uitbreiding of mutatie van de Overeenkomst schriftelijk richten aan De Kleine Houtrakkers, bij voorkeur per e-mail naar het e-mailadres dat is gespecificeerd in de Overeenkomst, of op de website [www.houtrakkers.nl](http://www.houtrakkers.nl) onder 'contactgegevens'. Na verwerking van de mutatie wordt deze wijziging altijd door De Kleine Houtrakkers per e-mail aan Ouder bevestigd. De mutatie is pas akkoord na de schriftelijke bevestiging door De Kleine Houtrakkers.

## **ARTIKEL 8 – Duur en verlenging van de Overeenkomst**

1. De maximale termijn voor Dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt.
2. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.
3. 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.

4. Een verlenging van de Overeenkomst wordt Schriftelijk overeengekomen.

#### **ARTIKEL 9 – Annulering van de Overeenkomst**

1. Indien partij sub 2 alvorens de opvangperiode is gestart de Overeenkomst wil ontbinden, worden annuleringskosten in rekening gebracht:
  - a. Annuleren minder dan 1 kalendermaand voor aanvangsdatum: annuleringskosten zijnde het bedrag van de overeengekomen kosten ter hoogte van één maand kinderopvang (gebaseerd op de gereserveerde dagen) + een boete van €100,-.
  - b. Annuleren 1 tot en met 3 kalendermaanden voor aanvangsdatum: €150,-annuleringskosten.
  - c. Annuleren 3 tot 6 kalendermaanden voor aanvangsdatum: €100,-annuleringskosten.
  - d. Annuleren meer dan 6 kalendermaanden voor aanvangsdatum: geen annuleringskosten.
2. Een gedeeltelijke annulering is niet mogelijk.
3. Het verschuiven van de startdatum is alleen mogelijk indien de bevalling later plaatsvindt dan de uitgerekende datum. Afhankelijk van de bevallingsdatum kan de in de Overeenkomst afgesproken startdatum maximaal 2 weken worden verlaat.
4. Het verschuiven van de Startdatum langer dan twee weken is niet mogelijk. Wanneer Ouder toch later dan twee weken wil starten met Kinderopvang, geldt dit als een opzegging en gelden hiervoor bovengenoemde voorwaarden.
5. Wanneer Ouder de Overeenkomst wil annuleren vanwege een medische reden, treden Partijen hierover met elkaar in overleg. Wij adviseren Ouder contact op te nemen met de manager van de vestiging.

#### **ARTIKEL 10 – Einde van de overeenkomst**

1. De Overeenkomst eindigt van rechtswege wanneer een kind 4 jaar oud wordt. Daarnaast eindigt de Overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.
2. Het tijdelijk beëindigen of bevriezen van de Overeenkomst is niet mogelijk.
3. Indien de Ouder de Overeenkomst wil ontbinden, voordat de minimale periode van zes maanden is voltooid, worden opzegkosten ter hoogte van één maand opvangkosten in rekening gebracht.
4. De Kleine Houtrakkers is slechts bevoegd de Overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
  - A. Als blijkt tijdens het uitoefenen van art 6 lid 4 dat het pedagogisch basisdoel 'emotionele veiligheid' conform Wet Kinderopvang niet gewaarborgd kan worden.
  - B. De situatie dat de Ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
  - C. Indien de Ouder niet heeft voldaan aan haar informatieplicht aan De Kleine Houtrakkers conform artikel 6 lid 4;
  - D. Voortdurende van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2 sub a en c;
  - E. De situatie genoemd in artikel 11 lid 2 sub b;
  - F. De omstandigheid dat de De Kleine Houtrakkers vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
  - G. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
5. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere Partij gerichte gemotiveerde Schriftelijke verklaring en
  - A. met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand, in geval van opzegging door de Ouder;

- B. met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één kalendermaand bedraagt, in geval van opzegging door De Kleine Houtrakkers;
  - C. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door De Kleine Houtrakkers op grond van artikel 10 lid 4 onder a.
  - D. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de Ouder voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de Ouder of De Kleine Houtrakkers de verklaring van 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.
6. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang in de volgende gevallen: overlijden van het kind, blijvende invaliditeit van het kind (zodat geen gebruik meer kan worden gemaakt van de opvang) of ziekte van het kind welke voorafgaand aan de datum van de opzegging een maand heeft geduurd en het kind geen gebruik heeft gemaakt van de opvang. Hierbij dient een medische verklaring van de arts te worden overlegd.

#### **ARTIKEL 11- Toegankelijkheid**

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen De Kleine Houtrakkers en Ouder.
2. De Kleine Houtrakkers 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 Kleine Houtrakkers 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 Kleine Houtrakkers mag worden verwacht;
  - C. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen of het personeel van De Kleine Houtrakkers onevenredig verzwakt of belemmert.
  - D. Ingeval De Kleine Houtrakkers het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt De Kleine Houtrakkers met de Ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle Partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
  - E. Indien de Ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11 lid 2 om toegang te weigeren en het overleg met de De Kleine Houtrakkers 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.
3. Tijdens de verkorte procedure mag De Kleine Houtrakkers de plaats niet opzeggen.

#### **ARTIKEL 12 – 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 Kleine Houtrakkers bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

#### **ARTIKEL 13 – Verplichtingen van De Kleine Houtrakkers**

1. De Kleine Houtrakkers is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden. De Kleine Houtrakkers staat er voor in dat de Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
  - A. overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
  - B. verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
  - C. 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 Kleine Houtrakkers voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.

De Kleine Houtrakkers houdt rekening met de individuele wensen van de Ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

#### **ARTIKEL 14 – 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 Kleine Houtrakkers 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.
4. De Ouder onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de Overeenkomst van de zijde van de De Kleine Houtrakkers verzwaart 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 Kleine Houtrakkers 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 Kleine Houtrakkers conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid. Bij een betalingsverzuim van langer dan één maand door de Ouder, geldt een weigeringsplicht voor De Kleine Houtrakkers.

#### **ARTIKEL 15 – Wijzigingen van de Overeenkomst**

1. De Kleine Houtrakkers heeft het recht om de Overeenkomst 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 Kleine Houtrakkers tijdig van te voren aan, met een termijn die minimaal één kalendermaand 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 16 – De prijs en wijziging van de prijs**

1. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. De Kleine Houtrakkers is bevoegd om de overeengekomen prijs jaarlijks aan te passen, waaronder te verhogen. De opvangkosten worden jaarlijks geïndexeerd en aangepast. De Kleine Houtrakkers kondigt een dergelijke prijswijzigingen van te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan

één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

3. Niet gebruikte opvangdagen worden niet financieel gecompenseerd.

#### **ARTIKEL 17 – Sluitingsdagen**

1. De Kleine Houtrakkers is gesloten op de volgende feestdagen; Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, vanaf 2010 één keer per 5 jaar op 5 mei, Hemelvaart, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag.
2. De Kleine Houtrakkers is gesloten op de volgende dagen; 27, 28, 29, 30 en 31 december.
3. De Kleine Houtrakkers is maximaal 2 - per jaar aan te wijzen - studiedagen voor gesloten. De studiedagen worden uiterlijk 2 kalendermaanden voor ze plaatsvinden bekend gemaakt.
4. De dagen dat De Kleine Houtrakkers is gesloten, worden niet financieel gecompenseerd aan Ouder.
5. Bij de bepaling van het aantal opvanguren per maand is uitgegaan van het gemiddeld aantal opvanguren per maand, daarbij zijn de sluitingsdagen meegenomen.

#### **ARTIKEL 18 – De betaling en niet-tijdige betaling**

1. De Ouder betaalt op basis van een Schriftelijke factuur en uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum. Een eventueel beroep op een gestelde borg staat gelijk aan een betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
2. Een eventuele betaling door een derde voor de Ouder geldt als een bevrijdende betaling door die Ouder.
3. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de Ouder van rechtswege in verzuim.
4. De factuur wordt uiterlijk in de laatste week van de maand, door De Kleine Houtrakkers digitaal gestuurd naar de Ouder. De Ouder is verplicht de verschuldigde betaling voor de opvangkosten maandelijks vooraf te voldoen.
5. Betaling is onverkort verschuldigd in periodes waarin het kind om welke reden dan ook geen gebruik van de opvang maakt. Betaling is eveneens verschuldigd voor de niet genoten opvanguren na plaatsingsdatum en voor de dagen waarop de locaties gesloten zijn.
6. De Kleine Houtrakkers zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een Schriftelijke betalingsherinnering en geeft de Ouder de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt De Kleine Houtrakkers de Ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van De Kleine Houtrakkers op grond van 10 lid 4 sub a. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop die bevoegdheid ontstaat zijn verzonden.
7. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt De Kleine Houtrakkers administratiekosten en rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
8. Door De Kleine Houtrakkers 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.
9. 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.

#### **ARTIKEL 19 – Ruiltegoed**

1. Bij De Kleine Houtrakkers wordt gewerkt met een ruiltegoed. Het ruiltegoed is een service en geen recht. Het ruiltegoed kan opgebouwd worden door middel van gebruik van het Ouderportaal. Het

tegoed wordt opgebouwd als de Ouder de reguliere opvangdagen van het kind uiterlijk twee dagen van tevoren afmeldt via het Ouderportaal.

2. Het ruiltegoed is 30 dagen voor tot 30 dagen na de afgemelde opvangdag beschikbaar. Na de periode vervalt het ruiltegoed.
3. Het ruiltegoed is gebonden aan de opvangsoort van het kind, geldig voor de stamgroep waar het kind geplaatst is en geldig tijdens de contractperiode. Het is niet overdraagbaar. Uitbetaling of compensatie van het ruiltegoed vindt niet plaats. Er zijn geen rechten te ontlene aan het ruiltegoed.
4. Als de Ouder een ruildag of extra opvang heeft aangevraagd en deze door De Kleine Houtrakkers is bevestigd, kan deze niet meer geannuleerd worden. De Ouder levert bij de ruildag de spaardag in en bij extra opvang blijft de partij de kosten voor extra opvang verschuldigd.
5. Voor de opvang tijdens bijzondere sluitingsdagen (zoals bijvoorbeeld stakingsdagen) is het niet mogelijk om opgebouwd ruiltegoed in te zetten.

#### **ARTIKEL 20 – Verstrekken Persoonsgegevens**

1. Ouder dient voorafgaand aan de Ingangsdatum noodzakelijke persoonsgegevens te verstrekken, zoals naam, adres en e-mailadres.
2. Ouder dient wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens uiterlijk binnen 1 week na Ingangsdatum van deze wijziging door te geven per e-mail naar het e-mailadres dat is gespecificeerd in de Overeenkomst of op de website onder 'contactgegevens'.

#### **ARTIKEL 21 – Overmacht**

1. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst is in ieder geval, maar niet uitsluitend, sprake van bij De Kleine Houtrakkers indien de volgende situaties zich voordoen: alle omstandigheden als gevolg van de uitvoering van de Overeenkomst, al dan niet tijdelijk wordt verhinderd en die buiten de wil van De Kleine Houtrakkers is gelegen, en waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend is begrepen staking van personeel van De Kleine Houtrakkers, files, transportstakingen, ernstige vertragingen in het verkeer, storingen in het computernetwerk van De Kleine Houtrakkers, ongevallen, ontploffingen, meer dan gemiddeld ziekteverzuim bij personeel van De Kleine Houtrakkers en brand.

#### **ARTIKEL 22 – 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, zoals bedoeld in artikel 20 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

#### **ARTIKEL 23 – Klachtenprocedure**

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij De Kleine Houtrakkers. 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 Kleine Houtrakkers 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 20.

#### **ARTIKEL 24 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang**

1. Geschillen tussen Ouder en De Kleine Houtrakkers over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door de De Kleine Houtrakkers aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder zijn klacht eerst bij De Kleine Houtrakkers heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de Ouder de klacht bij De Kleine Houtrakkers indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de Ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is De Kleine Houtrakkers aan deze keuze gebonden. Indien De Kleine Houtrakkers 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 Kleine Houtrakkers 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.
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](http://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.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **ARTIKEL 25 – Aanvullingen**

1. Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten Schriftelijk tussen De Kleine Houtrakkers en de Ouder overeengekomen worden.

#### **ARTIKEL 26 – Wijziging van deze voorwaarden**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld door Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang. Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang kan haar algemene Voorwaarden voor kinderopvang wijzigen en herzien.
2. De Kleine Houtrakkers is gerechtigd om de Overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de door de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang vastgestelde Algemene Voorwaarden Kinderopvang van toepassing worden verklaard. De Ouder verklaart zich door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.
3. De Kleine Houtrakkers informeert de Ouder Schriftelijk over een wijziging van de Algemene Voorwaarden.
4. De wijzigingen treden 1 maand en één week na deze kennisgeving, of op een latere datum als dit in de kennisgeving vermeld is, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.

In het geval dat de wijziging van de Algemene Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst dan heeft de Ouder de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden

de Overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.

## **Bijlage 1**

Nadere regeling van de verplichtingen van de De Kleine Houtrakkers uit artikel 13 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2016.

De Kleine Houtrakkers voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 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 oudergesprekken dat 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. de plaatsingsprocedure;
  - i. de aard en omvang van de wenperiode;
  - j. een eventueel reglement waarin de huisregels van het Kindercentrum zijn vastgelegd;
  - k. de geldende prijs;
  - l. de wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen;
  - m. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
  - n. de inschrijffvoorwaarden, waaronder de inschrijfkosten;
  - o. de geldende opzegtermijn.