



De Kleine Houtrakkers - Algemene Voorwaarden

Versie 1 januari 2025

ARTIKEL 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Dagopvang	Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
De Kleine Houtrakkers	De Kleine Houtrakkers B.V. die een kindercentrum exploiteert.
Geschillencommissie	De Geschillencommissie kinderopvang.
Ingangsdatum	De datum waarop de Plaatsingsovereenkomst is getekend door de Ouder.
Kinderopvang	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.
Maand	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.
Ouder	De ouder(s), verzorger(s) of wettelijk voogd die diensten van De Kleine Houtrakkers afneemt. Ouder is een particulier.
Oudercommissie:	Advies- en overlegorgaan ingesteld door De Kleine Houtrakkers, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.
Plaatsingsovereenkomst	Het contract tussen Ouder en De Kleine Houtrakkers met betrekking tot de Kinderopvang.
Partijen	De Kleine Houtrakkers en Ouder.
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.
Startdatum	De datum waarop de Kinderopvang start zoals opgenomen in de Plaatsingsovereenkomst.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

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

ARTIKEL 3 – Product

De Kleine Houtrakkers biedt alleen Dagopvang. Een fulltime kindplaats bestaat uit vijf hele dagen per week



op werkdagen gedurende 51 weken per kalenderjaar. Afname is mogelijk vanaf twee vaste hele dagen tot vijf hele dagen in de week. De Kleine Houtrakkers hanteert een minimale plaatsingsduur van twee kalendermaanden tenzij anders overeengekomen tussen Partijen. De opvang wordt tijdens de reguliere openingstijden van de Kinderopvang geboden en is bestemd voor kinderen van 0 tot 4 jaar.

Artikel 4 – Ouderportaal en Ouderapp

1. Voor de communicatie met de Ouders maakt De Kleine Houtrakkers gebruik van het Ouderportaal, dat ook een Ouderapp heeft voor op de mobiele telefoon. Wanneer een Ouder een Plaatsingsovereenkomst aangaat, gaat De Kleine Houtrakkers ervan uit dat er gebruik wordt gemaakt van de het Ouderportaal. Bij de eerste keer inloggen op het account dient de Ouder akkoord te gaan met de privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden die terug te vinden zijn op het Ouderportaal. Ook dient de Ouder waarheidsgetrouw in te vullen of zijn/haar kind is gevaccineerd.
2. Als er geen gebruik wordt gemaakt van het Ouderportaal, hebben Ouders geen inzicht in (kind)gegevens, facturen en jaaropgaven en vervalt de mogelijkheid om services, zoals onder meer het aanvragen van extra opvang en het verkrijgen van ruil- en spaardagen, af te nemen.
3. Alle aanvragen voor extra opvang verlopen via het Ouderportaal. Bij het aanvragen van extra opvang is het alleen mogelijk om je ruil- en spaardagen van artikel 19 in te zetten als de Ouder dit zelf via het Ouderportaal aanvraagt. Vraagt de Ouder een medewerker om de aanvraag voor extra opvang in het Ouderportaal te zetten, dan ontvangt de Ouder voor deze extra opvang automatisch een factuur. De medewerker heeft namelijk niet de mogelijkheid om voor de extra opvang ruil- en spaardagen in te zetten.

ARTIKEL 5 – Openings- en sluitingsdagen

1. De openingsdagen zijn maandag t/m vrijdag m.u.v. algemeen erkende feestdagen en vooraf vastgestelde sluitingsdagen.
2. De Kleine Houtrakkers sluit op 5 december (Sinterklaas) en 24 december (Kerstavond) om 16:00 uur. Deze aangepaste openingstijden zijn verwerkt in het uurtarief.
3. De Kleine Houtrakkers is gesloten op algemeen erkende volgende feestdagen: Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, eens in de 5 jaar Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag. Voor opvangdagen die vallen op deze dagen krijgt de Ouder geen ruil- en/of spaardagen of financiële restitutie.
4. De Kleine Houtrakkers is gesloten tijdens de 'Eindejaarsluiting' op de volgende data: 27, 28, 29, 30 en 31 december. Voor opvangdagen die vallen op deze dagen krijgt de Ouder geen ruil- en/of spaardagen of financiële restitutie. Deze sluitingsdagen zijn verwerkt in het uurtarief.
5. De Kleine Houtrakkers is gedurende maximaal twee studiedagen per kalenderjaar ten behoeve van opleidingsdoeleinden van onze medewerkers gesloten. De studiedagen worden uiterlijk twee kalendermaanden voor ze plaatsvinden bekend gemaakt. Voor opvangdagen die vallen op deze dagen ontvangt de Ouder spaardagen. Studiedagen worden niet financieel gecompenseerd aan Ouder.

ARTIKEL 6 – Aanmeldingen

1. De Ouder meldt zich via het digitale formulier op www.houtrakkers.nl aan bij De Kleine Houtrakkers als geïnteresseerde voor Dagopvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. De Kleine Houtrakkers bevestigt Schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
3. De aanmelding verplicht noch de Ouder noch de De Kleine Houtrakkers tot het aangaan van een



Plaatsingsovereenkomst. 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 Plaatsingsovereenkomst tot het verlenen van Kinderopvang.

4. 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.
5. 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 7 – Plaatsingsaanbod

1. Zodra een plaatsingsaanbod beschikbaar is waarbij wordt voldaan aan de wensen van Ouder, neemt De Kleine Houtrakkers contact op met Ouder om een aanbod te doen. Bij geen (tijdige) reactie van Ouder komt het aanbod te vervallen.
2. De Kleine Houtrakkers past bij het plaatsen van kinderen in bepaalde situaties een voorrangbeleid toe. De Kleine Houtrakkers heeft een discretionaire bevoegdheid voor de toepassing van dit beleid. Hieronder staan enkele situaties als voorbeeld opgenomen:
 - a. Broertjes en/of zusjes van geplaatste kinderen.
 - b. Aan De Kleine Houtrakkers gelieerde personen of personen die van belang zijn voor de bedrijfsvoering.
 - c. Reeds geplaatste kinderen die hun dagen willen uitbreiden of wijzigen.
 - d. Kinderen die geplaatst zijn bij de andere De Kleine Houtrakkers vestiging.
 - e. Ouders die de diensten willen afnemen op een impopulaire dag in combinatie met dagen die populair zijn, zullen voorrang krijgen op Ouders die enkel diensten op de populaire dagen wensen af te nemen.
3. 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.
4. De Kleine Houtrakkers behoudt zich het recht voor om het aanbod producten, diensten en services eenzijdig te wijzigen.

ARTIKEL 8 – De Plaatsingsovereenkomst

1. De Plaatsingsovereenkomst komt tot stand door aanvaarding van Ouder van het door De Kleine Houtrakkers gedane aanbod.
2. De Plaatsingsovereenkomst 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. De maximale termijn voor Dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt (leerplichtige leeftijd). De Ouder hoeft de overeenkomst niet op te zeggen. Als kinderen na het bereiken van de vierjarige leeftijd nog niet meteen op de basisschool instromen, is het schriftelijk aanvragen van een verlenging van de dagopvang mogelijk. Verlenging na de vierde verjaardag is niet verzekerd en vindt niet stilzwijgend plaats. De verlenging is pas akkoord na de schriftelijke bevestiging door De Kleine Houtrakkers.
4. Als de beroepskracht-kindratio het toelaat, kan het kind voorafgaande aan de startdatum gebruikmaken 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 Schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door De Kleine Houtrakkers is ontvangen, is de Ingangsdatum van de Plaatsingsovereenkomst.
7. De Kleine Houtrakkers bevestigt de ontvangst van de aanvaarding Schriftelijk.
8. Binnen het kader van de Plaatsingsovereenkomst 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 9 – Mutaties van de Plaatsingsovereenkomst

1. Ouder kan een verzoek tot uitbreiding of mutatie van de Plaatsingsovereenkomst schriftelijk richten aan De Kleine Houtrakkers, bij voorkeur per e-mail naar het e-mailadres dat is gespecificeerd in de Plaatsingsovereenkomst, of op de website 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.
2. Voor een andere opzegdatum dient de Ouder zelf schriftelijk op te zeggen via info@houtrakkers.nl.

ARTIKEL 10 – Annulering van de Plaatsingsovereenkomst

1. De Ouder heeft het recht om binnen 14 dagen na ondertekening van de Plaatsingsovereenkomst deze zonder opgave van redenen te herroepen. Eventuele betalingen worden binnen 14 dagen na ontvangst van de herroeping terugbetaald, mits de opvang nog niet is gestart. Indien de Plaatsingsovereenkomst wordt herroepen en er gebruik is gemaakt van Kinderopvang, dient de ouder te betalen voor de verstrekte Kinderopvang.
2. Indien de Ouder na het termijn van het herroepingsrecht de Plaatsingsovereenkomst wil ontbinden, gelden de volgende kosten:
 - a. Annuleren minder dan 1 kalendermaand voor Startdatum: annuleringskosten, zijnde het bedrag van de contractueel overeengekomen kosten van één gehele maand kinderopvang onafhankelijk van het moment van annuleren.
 - b. Annuleren 1 tot en met 3 maanden voor Startdatum: € 100,- annuleringskosten.
 - c. Annuleren meer dan 3 maanden voor Startdatum: geen annuleringskosten
3. Het verschuiven van de startdatum is alleen mogelijk indien de bevalling later plaatsvindt dan de uitgerekenende datum. Afhankelijk van de bevallingsdatum kan de in de Plaatsingsovereenkomst 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 Plaatsingsovereenkomst 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 11 – Einde van de Plaatsingsovereenkomst



1. De Plaatsingsovereenkomst eindigt van rechtswege wanneer een kind 4 jaar oud wordt. Daarnaast eindigt de Plaatsingsovereenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.
2. Het tijdelijk beëindigen of bevriezen van de Plaatsingsovereenkomst is niet mogelijk.
3. Indien de Ouder de Plaatsingsovereenkomst wil ontbinden, voordat de minimale periode van twee kalendermaanden is voltooid, worden opzegkosten ter hoogte van kinderopvang gelijk aan één vaste dag per maand in rekening gebracht.
4. De Kleine Houtrakkers is slechts bevoegd de Plaatsingsovereenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - A. Als blijkt tijdens het uitoefenen van artikel 8 lid 4 dat het pedagogisch basisdoel 'emotionele veiligheid' conform Wet Kinderopvang niet gewaarborgd kan worden.
 - B. De situatie dat de Ouder gedurende één kalendermaand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
 - C. Indien de Ouder niet heeft voldaan aan haar informatieplicht aan De Kleine Houtrakkers conform artikel 8 lid 5;
 - D. De situaties als genoemd in artikel 12 lid 2;
 - E. De omstandigheid dat de De Kleine Houtrakkers vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de Plaatsingsovereenkomst uit te voeren;
 - F. 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 11 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 Plaatsingsovereenkomst 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 kalendermaand heeft geduurd en het kind geen gebruik heeft gemaakt van de opvang. Hierbij dient een medische verklaring van de arts te worden overlegd.

ARTIKEL 12- 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 verzorgingsbehoefstig 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 verzwaart of belemmert.
 - D. De Ouder langer dan 14 dagen in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
 - E. 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.
3. Indien de Ouder het niet eens is met de beslissing 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.
 4. Tijdens de verkorte procedure mag De Kleine Houtrakkers de plaats niet opzeggen.
 5. De Ouder is bij het brengen van zijn/haar kind naar de Dagopvang verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat de Ouder het kind aan de pedagogisch medewerker heeft overgedragen én van de groep vertrekt. De Kleine Houtrakkers is verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat de Ouder zijn/haar kind ophaalt bij de Dagopvang én de pedagogisch medewerker het kind aan de Ouder heeft overgedragen. Het ophalen van het kind van de Dagopvang door een ander dan de Ouder kan alleen met toestemming van de Ouder plaatsvinden. Vooraf dient de Ouder de pedagogisch medewerker hieromtrent telefonisch en/of via het ouderportaal te informeren.
 6. De Ouder geeft door het aangaan van de overeenkomst met De Kleine Houtrakkers expliciet toestemming voor uitstapjes buiten de Dagopvang onder begeleiding van pedagogisch medewerkers en/of stagiaires en groepshulpen.
 7. Indien er een vermoeden bestaat van huiselijk geweld of mishandeling van het kind, treedt de wettelijke Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in werking.
 8. Video Werkbegeleiding (VWB) en Video Interactiebegeleiding (VIB) worden toegepast om het pedagogisch handelen van de medewerkers te ondersteunen. Via video-opnames wordt de interactie met de kinderen besproken. De video-opnames worden uitsluitend intern gebruikt voor leerdoelen van de medewerkers en na gebruik gewist.

ARTIKEL 13 – 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 14 – Verplichtingen van De Kleine Houtrakkers

1. De Kleine Houtrakkers is op grond van de Plaatsingsovereenkomst 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. De Dagopvang die onder haar 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.
- D. De Kleine Houtrakkers houdt rekening met de wensen van de Ouder voor zover dit redelijkerwijs binnen de werkwijze past.

ARTIKEL 15 – 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 de Dagopvang gelden.
4. De Ouder onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de Plaatsingsovereenkomst van de zijde van de De Kleine Houtrakkers verzaamt 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. Wanneer er sprake is van een betalingsverzuim (artikel 18 lid 5) door de Ouder, geldt een weigeringsplicht voor De Kleine Houtrakkers.

ARTIKEL 16 – Wijzigingen van de Plaatsingsovereenkomst

1. De Kleine Houtrakkers heeft het recht om de Plaatsingsovereenkomst 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 Plaatsingsovereenkomst kondigt De Kleine Houtrakkers tijdig van tevoren aan, met een termijn die minimaal één kalendermaand bedraagt.
3. In het geval dat de wijziging van de Plaatsingsovereenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen Kinderopvang, dan heeft de Ouder de bevoegdheid om de Plaatsingsovereenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

ARTIKEL 17 – De prijs en wijziging van de prijs

1. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Periodiek herziet De Kleine Houtrakkers de tarieven voor de producten (hieronder vallen tevens: plaatsingen) en/of dienstverlening, waarbij geldt dat elke locatie een eigen uurtarief en producten-en dienstenaanbod heeft. Een dergelijke prijswijziging wordt van tevoren aangekondigd. De prijswijziging gaat niet eerder in dan na één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.



3. Niet gebruikte opvangdagen worden niet financieel gecompenseerd.
4. Het overeengekomen uurtarief leidt tot een jaarbedrag. Het contractueel overeengekomen jaarbedrag voor de Kinderopvang wordt in gelijke bedragen over alle 12 kalendermaanden vooraf per maand gefactureerd.

ARTIKEL 18 – De betaling en niet-tijdige betaling

1. De Ouder betaalt op basis van een Schriftelijke factuur en de factuur dient vooraf per maand betaald te worden op de factuur vermelde betalingsdatum. De factuur wordt kosteloos digitaal verstrekt in uiterlijk de laatste week van de maand.
2. De Kleine Houtrakkers maakt gebruik van automatische incasso om het verschuldigde maandbedrag, eventuele andere afgenomen producten en/of diensten en overige kosten af te schrijven van de rekening van de Ouder.
3. De Ouder geeft De Kleine Houtrakkers door middel van een doorlopende SEPA-machtiging toestemming om de factuurbedragen van de rekening af te schrijven. Deze machtiging digitaal aan De Kleine Houtrakkers afgegeven.
4. Als Ouder geen gebruik wil maken van automatische incasso voor het incasseren van je reguliere maandelijkse factuur voor opvang, dan behoudt De Kleine Houtrakkers het recht om per digitale factuur administratiekosten in rekening te brengen. De administratiekosten zijn 0,5% van het factuurbedrag.
5. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de Ouder van rechtswege in verzuim. Een eventuele betaling door een derde voor de Ouder geldt als een bevrijdende betaling door die Ouder.
6. 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 Startdatum voor de dagen waarop de locaties gesloten zijn.
7. 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.
8. 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. De administratiekosten zijn 0,5% van het factuurbedrag. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.
9. 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.
10. 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. Standaard staat een kind voor de contractdagen op de planning van de groep van de locatie. Daarnaast biedt De Kleine Houtrakkers als service ruil- en spaardagen aan, dit echter binnen de grenzen van de capaciteit van bestaande groepen en al ingepland personeel. Daarmee wil de Kleine Houtrakkers de Ouder extra service bieden om eens op een andere dag te komen dan een contractdag. De Kleine Houtrakkers geen garantie geven dat dit ook lukt. Aan deze ruilservice kunnen geen rechten worden ontleend. Er kan alleen van de ruil- en spaarservice gebruik worden gemaakt via het Ouderportaal. Het tegoed wordt opgebouwd als de Ouder de reguliere opvangdagen van het kind uiterlijk 48 uur 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 ruil- en spaartegoed 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 ruil- en spaartegoed vindt niet plaats. Er zijn geen rechten te ontleen aan het tegoed.
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 de ruil- of spaardag in en bij extra opvang blijft de partij de kosten voor extra opvang verschuldigd.
5. Voor de opvang tijdens bijzondere sluitingsdagen (zie artikel 21) is het niet mogelijk om opgebouwd ruil- en spaartegoed in te zetten.
6. Over een beslissing over een door de Ouder gewenste ruiling of inzet van spaardag(en) is De Kleine Houtrakkers geen verantwoording verschuldigd aan de Ouder. Die beslissing is ter discretie van De Kleine Houtrakkers. In ieder geval geldt dat De Kleine Houtrakkers geen extra kosten zal maken voor een ruil- en spaardag; het inzetten van een extra pedagogisch medewerker behoort niet tot de mogelijkheden.
7. Voor een studiedag ontvangt de Ouder een spaardag. Spaardagen vervallen op 31 december van het lopende kalenderjaar of in het geval de overeenkomst op een eerdere datum eindigt in ieder geval bij einddatum van de Plaatsingsovereenkomst, zonder dat een restitutie in geld of in Kinderopvang plaatsvindt.
8. Ouder dient de afmelding voor het kind altijd te doen via het Ouderportaal. Ten behoeve van een correcte administratie wordt persoonlijke afmelding bij de locatie niet beschouwd als een afmelding waarvoor de Ouder ruildagen kan verkrijgen. Wanneer een Ouder een kind heeft afgemeld voor een bepaalde dag en dat later wil terugdraaien kan het voorkomen dat er inmiddels geen plek meer is op de groep. De Ouder zal de dag dan opnieuw moeten aanvragen in het Ouderportaal.
9. Na de einddatum van de Plaatsingsovereenkomst kan de Ouder van voor de einddatum resterende ruil- en spaardagen, niet meer inzetten.

ARTIKEL 20 – Verstrekken Persoonsgegevens

1. Ouder dient voorafgaand aan de Ingangsdatum de noodzakelijke persoonsgegevens te verstrekken, zoals genoemd in de Plaatsingsovereenkomst.
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 Plaatsingsovereenkomst of op de website onder 'contactgegevens'.
3. De Kleine Houtrakkers zal te allen tijde de relevante regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens naleven.
4. Het is De Kleine Houtrakkers toegestaan om op haar website en/of op andere dragers van gegevens waarmee zij haar activiteiten aan derden kenbaar maakt beelden te plaatsen die zijn gemaakt van activiteiten die in het kader van de dagopvang bij hebben plaatsgevonden, waarop opgevangen kinderen herkenbaar in beeld worden gebracht, tenzij de Ouder via het Ouderportaal heeft aangegeven hier bezwaar tegen te hebben.

ARTIKEL 21 – Overmacht

1. In het kader van de uitvoering van de Plaatsingsovereenkomst is in ieder geval, maar niet uitsluitend, sprake van overmacht bij De Kleine Houtrakkers indien de volgende situaties zich



voordoen: alle omstandigheden als gevolg van de uitvoering van de Plaatsingsovereenkomst, 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, oorlog, mobilisatie, onrusten, overstroming, overheidsbesluiten, ongevallen, ontploffingen, meer dan gemiddeld ziekteverzuim bij personeel van De Kleine Houtrakkers en brand.

2. In het geval van (weer)code rood, kan elke vestiging besluiten om eerder te sluiten dan wel niet te openen om de veiligheid van kinderen en medewerkers te waarborgen.

ARTIKEL 22 – Aansprakelijkheid

1. De Kleine Houtrakkers is niet aansprakelijk voor (schade door) ongevallen, lichamelijk of geestelijk letsel, ziektes of gezondheidsklachten (waaronder het oplopen van virussen) als gevolg van het betreden van de Dagopvang of het gebruiken van de diensten of faciliteiten van de Dagopvang, tenzij deze zijn veroorzaakt doordat De Kleine Houtrakkers niet de voorzorgsmaatregelen heeft getroffen die op grond van toepasselijke wet- en regelgeving van dwingend recht verplicht zijn.
2. De totale maximaansprakelijkheid van De Kleine Houtrakkers in verband met de Plaatsingsovereenkomst en de Kinderopvang is beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van De Kleine Houtrakkers daadwerkelijk uitkeert voor de omstandigheden die tot de relevante aansprakelijkheid hebben geleid. Echter, indien de aansprakelijkheidsverzekering om welke reden dan ook niets uitkeert (waaronder de afwezigheid van een (relevante) aansprakelijkheidsverzekering), dan is de maximale aansprakelijkheid van de De Kleine Houtrakkers in totaal beperkt tot het bedrag dat de Ouder gedurende de voorgaande zes (6) maanden daadwerkelijk aan De Kleine Houtrakkers heeft betaald voor de Kinderopvang van het relevante kind.
3. De Kleine Houtrakkers is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van zaken (waaronder speelgoed en kleding) van het kind of de Ouder.
4. De Kleine Houtrakkers is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade (waaronder niet aansprakelijk voor gederfde inkomsten of winst of gemiste kans of besparingen).
5. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid hierboven in de artikelen zijn niet van toepassing in het geval van eigen opzet of bewuste roekeloosheid van de De Kleine Houtrakkers.
6. De Ouder is gehouden de Onderneming schadeloos te stellen voor- en te vrijwaren tegen alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen de Onderneming instellen terzake van schade ontstaan door het namens de Ouder in opvang gegeven kind.
7. Als een kind tijdens de opvang schade toebrengt aan (de spullen van) een ander kind, personeel en/of derden, is de Ouder van het kind voor deze schade verantwoordelijk op grond van artikel 6:169 Burgerlijk Wetboek. Ouder dient hiervoor over een WA-verzekering te beschikken. In het geval deze schade ontstaat, verwacht De Kleine Houtrakkers dat Ouder zich bij de persoon die schade heeft ondervonden, meldt en medewerking verleent aan de schadeafwikkeling. Mocht ouder dat na herhaald verzoek nalaten, is De Kleine Houtrakkers gerechtigd de contactgegevens van Ouder van het kind door te geven aan de persoon die schade heeft ondervonden.

ARTIKEL 23 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Nederlands recht is van toepassing op de Plaatsingsovereenkomst.
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over de Plaatsingsovereenkomst, niettegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie, zoals bedoeld in artikel 25 om van



een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

ARTIKEL 24 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de Plaatsingsovereenkomst 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 25.

ARTIKEL 25 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang

1. Geschillen tussen Ouder en De Kleine Houtrakkers over de totstandkoming of de uitvoering van de Plaatsingsovereenkomst 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).
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 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 26 – Aanvullingen

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

ARTIKEL 27 – Wijziging van deze voorwaarden

1. De Kleine Houtrakkers informeert de Ouder Schriftelijk over een wijziging van de Algemene



Voorwaarden.

2. 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.
3. 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 van Brancheorganisatie Kinderopvang.

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 de Dagopvang 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 opzegtermijnen.