



# DE VOETSTAPJES

FLEXIBELE KINDEROPVANG

## **Algemene voorwaarden**



## Artikel 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende termen gebruikt die de bijbehorende definitie hebben.

**Aanvangsdatum:** De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.

**Dagopvang:** Kinderopvang verzorgd door De Voetstapjes voor kinderen van 0 tot 4 jaar.

**Geschillencommissie:** De geschillencommissie kinderopvang.

**Ingangsdatum:** De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.

**Kindercentrum:** Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt

**Kinderopvang:** Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het kind aan het basisonderwijs begint (4 jaar).

**Ondernemer:** Natuurlijke of rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert.

**Ouder:** De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.

**Oudercommissie:** Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.

**Overeenkomst:** De plaatsingsovereenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en de ondernemer.

**Partijen:** De ondernemer en de ouder.

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

## Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst.
2. De Overeenkomst wordt gesloten tussen de Ondernemer en de Ouder.

## Artikel 3: Informatieverstrekking en aanmelding

1. Indien een Ouder interesse heeft in de mogelijke plaatsing van zijn kind in een Kindercentrum, heeft de Ouder de mogelijkheid een afspraak in te plannen om de locatie te bezoeken en een rondleiding te krijgen
2. De Ondernemer verstrekt de relevante informatie aan de Ouder, ofwel schriftelijk dan wel mondeling, waarin de Ondernemer een omschrijving van de dienstverlening in het Kindercentrum verstrekt.
3. Na kennisname van de informatie heeft de Ouder de mogelijkheid zich aan te melden bij de Ondernemer. Dit gebeurt door het invullen van een Overeenkomst.

4. Het is eveneens mogelijk dat de Ondernemer de Ouder op een wachtlijst plaatst op basis van de ingevulde Overeenkomst, omdat er op dat moment geen plek is voor opvang van het kind.

#### **Artikel 4: Overeenkomst**

1. De Overeenkomst bevat gegevens over de Ondernemer, een omschrijving van zijn dienstverlening, alsmede:
  - de ( vermoedelijke ) naam en ( vermoedelijke ) geboortedatum van het kind;
  - andere relevante informatie van het kind, zoals Burgerservicenummer en geslacht;
  - de Aanvangsdatum;
  - de opvangsoort en locatie;
  - de prijs behorende bij het aanbod;
  - de datum van het einde van het contract;
  - een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
  - een dagtekening.
2. De Overeenkomst wordt schriftelijk verstrekt en met verwijzing naar de Algemene Voorwaarden op de website van de Ondernemer.
3. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Ouder van het door de Ondernemer gedane aanbod door middel van Schriftelijke ondertekening van de Overeenkomst.
4. De datum waarop de aanvaarding door de Ondernemer is ontvangen, is de Ingangsdatum van de Overeenkomst.
5. Binnen het kader van de overeenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

#### **Artikel 5: Annulering**

1. De Ouder heeft het recht de Overeenkomst te annuleren vanaf de Ingangsdatum tot de Aanvangsdatum. Deze annulering dient schriftelijk plaats te vinden met opgaaf van redenen.
2. De annulering dient uiterlijk 1 maand voor de Aanvangsdatum plaats te vinden. De annuleringskosten bedragen €50,- waarmee de benodigde administratiekosten worden gedekt.
3. Indien binnen een termijn van 1 maand voor Aanvangsdatum annulering plaats vindt bedragen de kosten voor de annulering 100% van het overeengekomen maandbedrag voor de kosten van kinderopvang met een minimum bedrag van €50,-.

#### **Artikel 6: Intakeformulier**

1. Als onderdeel van het in werking treden van de Overeenkomst dient de ouder een intakeformulier in te vullen en ondertekend, Schriftelijk te retourneren.
2. Het intakeformulier wordt mondeling besproken dan wel Schriftelijk verstrekt. In het intakeformulier worden de voor de Kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de Ouder en zijn kind vastgelegd, waaronder, maar niet beperkt zijnde tot
  - Het benodigde Burger Service Nummer(s);
  - De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke);
  - De individuele wensen van de Ouder en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijk mogelijk is;
  - De wijze van communicatie;
  - Het maken van uitstapjes;

- Het maken van foto's en/of video's van het kind;
- De wettelijke aansprakelijkheid van de Ouder voor schade veroorzaakt door zijn kind.

### **Artikel 7: Duur, tijdelijke opschorting en einde van de overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn dat wil zeggen tot de leeftijd waarop het kind naar het basisonderwijs gaat (tot 4 jaar).
2. De Overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de Overeenkomst opgenomen termijn.
3. Daarnaast eindigt de Overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.
4. De Ondernemer is bevoegd de Overeenkomst direct op te zeggen of tijdelijk op te schorten op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
  - a. De situatie dat de Ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
  - b. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is;
  - c. Het kind en/of de Ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen. Deze bedreiging kan zich ook uiten in verbale bedreiging;
  - d. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwakt of belemmert;
  - e. Een duidelijk verschil van mening en inzicht in de manier van opvoeden, waardoor er een gebrek aan vertrouwen ontstaat en er geen verdere basis voor samenwerking is;
  - f. Wanneer u uw kind(eren) regelmatig te laat ophaalt met na herhaaldelijke waarschuwingen (5 keer), inclusief een formeel gesprek, nog steeds geen verbetering in gedrag laat zien;
  - g. De omstandigheid dat de Ondernemer vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
  - h. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
5. Tijdelijke opschorting van de kinderopvang vindt plaats als naar inschatting van de ondernemer de zwaarwegende situatie binnen een redelijke termijn opgelost kan worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het verzuim van de betalingsverplichting voor een beperkte periode of een tijdelijke extra verzorgingsbehoefte.
6. Bij opzegging of opschorting door een zwaarwegende reden dient nog wel de betaling voor de maand waarin de beëindiging is gedaan te worden voldaan, aangezien de Ondernemer personeelskosten maakt voor het reeds ingeplande personeel.
7. 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. Dit betekent dat als een ouder bijvoorbeeld halverwege de maand opzegt, de opzegging pas aan het eind van de daaropvolgende maand ingaat;
  - b. met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één kalendermaand bedraagt, in geval van opzegging door de Ondernemer;
8. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de Ouder voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de Ouder of de Ondernemer 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.

9. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

### **Artikel 8: Toegankelijkheid**

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Ondernemer en Ouder.
2. De Ondernemer 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 Ondernemer 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 Ondernemer mag worden verwacht;
  - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert.
3. Ingeval de Ondernemer het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt de Ondernemer met de Ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle Partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
4. Indien de Ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 8 lid 2 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.
5. Tijdens de verkorte procedure mag de Ondernemer de plaats niet opzeggen, tenzij hier een geldige reden voor is zoals vermeld in artikel 7, lid 4.

### **Artikel 9: 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: de Ouder is bij het brengen verantwoordelijk voor het kind en de Ondernemer bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden.

### **Artikel 10: Verplichtingen van de Ondernemer**

1. De Ondernemer is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. De ondernemer staat er voor in dat:
  - a. De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
    - i. overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
    - ii. verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
  - b. 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 Ondernemer voldoet aan zijn

verplichtingen genoemd in artikel 10 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.

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

#### **Artikel 11: 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 Ondernemer 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 Ondernemer 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 Ondernemer 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 Ondernemer conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

#### **Artikel 12: Wijzigingen van de Overeenkomst**

1. De Ondernemer 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 ondernemer 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 13: De prijs en wijziging van de prijs**

1. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. De Ondernemer is bevoegd om de overeengekomen prijs na drie maanden na de Ingangsdatum aan te passen, waaronder te verhogen. De Ondernemer kondigt een dergelijke prijswijzigingen van te voren aan. Een uitzondering hierop is de jaarlijkse prijsaanpassing die wordt bepaald en die ingaat per de eerste van het nieuwe kalenderjaar. Deze prijsaanpassing is gebaseerd op de meest actuele ontwikkeling van kosten en inflatie.
3. De Ouder heeft de mogelijkheid naar aanleiding van de prijswijziging om de Overeenkomst op de datum van de ingang van de wijziging te ontbinden.

#### **Artikel 14: De betaling / Niet-tijdige betaling**

1. De Ouder betaalt op basis van een Schriftelijke factuur en uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum.
2. Indien een Ouder betaalt aan een door de Ondernemer aangewezen derde geldt dit voor de Ouder als bevrijdende betaling. De aanwijzing door de Ouder van een derde die voor het doen van

betalingen dient zorg te dragen, staat niet aan de aansprakelijkheid van de Ouder voor (tijdige) betaling in de weg. Een eventuele betaling door een derde voor de Ouder geldt wel als een bevrijdende betaling door die Ouder.

3. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de Ouder van rechtswege in verzuim.
4. De Ondernemer 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 Ondernemer de Ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van de Ondernemer op grond van artikel 7, lid 4, sub a.
5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. Door de Ondernemer 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.
7. 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 15: 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 17 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

#### **Artikel 16: Klachtenprocedure**

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer. 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 Ondernemer 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 17.

#### **Artikel 17: Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang**

1. Geschillen tussen Ouder en Ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door de Ondernemer 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 Ondernemer 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 Ondernemer 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 Ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de Ondernemer 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 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.
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 18: Wijziging van deze voorwaarden**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn gebaseerd op de door de Brancheorganisatie Kinderopvang opgestelde Algemene Voorwaarden en gewijzigd naar de geldende situatie bij De Voetstapjes.
2. De Ondernemer informeert de Ouder Schriftelijk over een materiële wijziging van de Algemene Voorwaarden.
3. De wijzigingen treden na één kalendermaand in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.
4. 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

De Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 10 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.