



Algemene voorwaarden

Kinderdagverblijf Beerengood

Kinderdagverblijf Beerengood
Ovidiusstraat 135
6417 VV Heerlen
Tel.nr. 045-4009343

Email: info@beerengood.nl
Website: www.beerengood.nl
Kamer van Koophandel nr: 14046811
Landelijk registratie nr: 811784198

Copyright 2023

Niets uit deze uitgave mag worden gekopieerd, dan wel geheel of gedeeltelijk worden overgenomen zonder uitdrukkelijke toestemming van Kinderdagverblijf Beerengood.

Artikel 1	Toepasselijkheid	4
Artikel 2	Informatieverstrekking	4
Artikel 3	Aanmelding	4
Artikel 4	Contract	4
Artikel 5	Overeenkomst	5
Artikel 6	Annulering	5
Artikel 7	Oefendag, Intakegesprek en Wenperiode	5
Artikel 8	Wijziging van Dagdelen	5
Artikel 9	Tarieven	6
Artikel 10	Facturatie	6
Artikel 11	Duur van de Overeenkomst	6
Artikel 12	Beëindiging van de Overeenkomst	7
Artikel 13	Toegankelijkheid	7
Artikel 14	Wederzijdse verplichtingen	8
Artikel 15	Verplichtingen van de Organisatie	8
Artikel 16	Verplichtingen van de Ouder/Verzorger	8
Artikel 17	Wijzigingen van de Overeenkomst	9
Artikel 18	De Prijs en wijziging van de prijs	9
Artikel 19	De betaling / Niet-tijdige betaling	9
Artikel 20	Toepasselijk recht en bevoegde rechter	10
Artikel 21	Klachtenprocedure	10
Artikel 22	Geschillenregeling en wettelijke klachtenregeling Kinderopvang	10
Artikel 23	Aanvullingen	10
Artikel 24	Wijzigingen van deze voorwaarden	11
Artikel 25	Bijlage	12

Definities

Definities	Toelichting
Dagdeel:	Een periode van een Werkdag: een Werkdag bestaat uit twee Dagdelen, te weten: * Ochtend van 7.30 tot 12.45 uur (5,25 uur) * Middag van 12.45 tot 18.00 uur (5,25 uur)
Dagopvang:	Kinderopvang van 07.30 tot 18.00 uur op alle Werkdagen m.u.v. de door de CAO Kinderopvang officieel erkende feestdagen en de in het Pedagogisch Beleid genoemde Brugdagen.
Geschillencommissie:	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend. https://www.degeschillencommissie.nl/
Ingangsdatum:	Datum waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen.
Inschrijfgeld:	Enmalige kosten ter vergoeding van administratiekosten en toegang tot het ouderportaal.
Kind:	Het Kind, van 0 - 4 jaar, waarvoor Contractant een Kindplaats afneemt bij de Organisatie.
Kinderdagverblijf	Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt.
Kinderopvang	Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen in de leeftijdscategorie van 0 tot 4 jaar, danwel de leeftijd waarop het Kind naar de basisschool gaat.
Kindplaats:	Gereserveerde opvangplaats waarbij het Kind gedurende bepaalde contractueel afgesproken tijden bij de Organisatie verblijft;
Oefendag:	Overeengekomen datum voorafgaand aan de Startdatum waar het Kind een aantal overeengekomen uren komt wennen. Aan deze dag zijn geen kosten verbonden voor de Ouder/Verzorger.
Organisatie	Kinderdagverblijf Beerengood
Ouder/Verzorger	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een Kind dat van kinderopvang bij de Organisatie gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) Algemene Voorwaarden tussen de Organisatie en de Ouder/Verzorger.
Partijen:	De Organisatie en de Ouder/Verzorger.
Prijs:	Uurtarief welke geldend is op het moment van aangaan van de Overeenkomst tussen de Partijen.
Reactietermijn:	Een redelijk termijn welke de Organisatie stelt aan de Ouder/Verzorger aan de reactietijd voor het wel, dan niet ondertekenen van het contract.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook elektronisch verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.
Startdatum:	De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
Wenperiode:	De eerste zes weken waarin het Kind naar het Kinderdagverblijf komt. Kortom: vanaf de Oefendag geteld tot aan een afrondend wengesprek welke na circa zes weken plaatsvindt.
Werkdag:	De dagen van een week, niet zijnde een zaterdag, zondag, of een door de CAO Kinderopvang officieel erkende feestdag en de in het Pedagogisch Beleid genoemde Brugdagen.

Artikel 1 Toepasselijkheid

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

Artikel 2 Informatieverstrekking

1. Indien een Ouder/Verzorger interesse heeft in een mogelijke plaatsing van zijn/haar Kind bij de Organisatie, verstrekt de Organisatie de Ouder/Verzorger informatie, waarin de Organisatie een omschrijving geeft van de dienstverlening van het Kinderdagverblijf die voldoende gedetailleerd is om de Ouder/Verzorger bij zijn/haar oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keus te maken tussen de verschillende kinderdagverblijven.
2. De informatie wordt grotendeels mondeling verstrekt tijdens een kennismakingsgesprek welke alvorens een eventuele aanmelding plaatsvindt. Hierbij wordt ook verwezen naar de Schriftelijke informatie welke te vinden is op de website van de Organisatie.
3. Na kennisname van alle informatie heeft de Ouder/Verzorger de mogelijkheid zich aan te melden bij de Organisatie als geïnteresseerden voor Kinderopvang.

Artikel 3 Aanmelding

1. De Ouder/Verzorger meldt zijn/haar Kind(eren) aan middels een door de Organisatie verstrekt inschrijfformulier.
2. De Organisatie bevestigt Schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.

Artikel 4 Contract

1. Naar aanleiding van de aanmelding stelt de Organisatie een contract op.
2. Het contract bevat gegevens van de Organisatie, een omschrijving van de dienstverlening en een verwijzing naar de plek van inzage van alle elementen genoemd in Bijlage 1 van deze Algemene Voorwaarden, alsmede:
 - a. De (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke) geboortedatum van het Kind;
 - b. De Startdatum;
 - c. De Dagdelen welke de Ouder/Verzorger wil afnemen, waarbij een minimum aan vier Dagdelen gehanteerd wordt door de Organisatie;
 - d. De dan geldende tarieven;
 - e. Looptijd van de Overeenkomst;
 - f. Betalingsvoorwaarden;
 - g. Opzeggingsvoorwaarden;
 - h. Verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
 - i. Dagtekening;
3. Het contract wordt Schriftelijk verstrekt aan de Ouder/Verzorger vergezeld van deze Algemene Voorwaarden met het verzoek deze te ondertekenen voor akkoord.
4. Het contract is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken is de Organisatie in de positie het gedane contract te laten vervallen en zal de Ouder/Verzorger hiervan Schriftelijk op de hoogte stellen.

Artikel 5 Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het contract door de Ouder/Verzorger en dient Schriftelijk te gebeuren.
2. De datum waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen is de ingangsdatum van de Overeenkomst.
3. Binnen het kader van de Overeenkomst komt de Organisatie de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

Artikel 6 Annulering

1. De Ouder/Verzorger heeft het recht de aanmelding te annuleren vanaf de datum van aanmelding tot aan de Startdatum.
2. De Ouder/Verzorger is voor annulering kosten verschuldigd.
3. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling over de voor de Ouder/Verzorger geldende opzegtermijn zoals Artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden dit stelt.

Artikel 7 Oefendag, Intakegesprek en Wenperiode

1. De Organisatie informeert Ouder/Verzorger vóór de Startdatum Schriftelijk over de Wenperiode van het Kind en stemt mondeling, danwel Schriftelijk, een Oefendag af.
2. Voorafgaand aan de start van de Oefendag vindt een intakegesprek plaats tussen Ouder/Verzorger en een pedagogisch medewerker. In dit gesprek komt het volgende aan de orde:
 - Mondelinge toelichting op de eerder verstrekte informatie over de Wenperiode;
 - De algemene en tijdelijke aandachtspunten en eventuele bijzonderheden voor de Dagopvang van het Kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke);
 - Eventuele individuele wensen vanuit de Ouder/Verzorger rondom de verzorging van het Kind en de (on)mogelijkheden daarvan qua uitvoering/toepassing;
 - De wijze van communicatie en informatie-uitwisseling welke de Organisatie hanteert;
 - Het Beerengood welkomstpakket, bestaande uit o.a. een Beerengood-shirt, Beerengood-tasje en Beerengood-muziekboekje.

Artikel 8 Wijziging van Dagdelen

1. De Organisatie is na het aangaan van de Overeenkomst met Ouder/Verzorger verplicht om:
 - Elk wijzigingsverzoek aangaande de Kindplaats, zoals overeengekomen in deze Overeenkomst, in overweging te nemen;
 - Elke extra incidentiele aanvraag voor afname van Dagpvang in overweging te nemen;
2. De Organisatie is na het aangaan van de Overeenkomst met Ouder/Verzorger verplicht om elk door of namens Ouder/Verzorger voorgedragen Kind toe te laten, tenzij:
 - Door bezetting van het aantal uren geen nieuwe Kindplaats aan Ouder/Verzorger ter beschikking kan worden gesteld;
 - Het voorgedragen Kind, gelet op de bevoegdheden van het personeel niet aan hun zorgen kan worden toevertrouwd.

3. Indien blijkt dat een gewenste extra Kind plaatsing, een aanvraag voor extra incidentiele Dagopvang en/of wijzigingsverzoek aangaande de contractueel overeengekomen Kindplaats, niet voor handen is, zal de Organisatie in overleg met Ouder/Verzorger naar een oplossing zoeken.

Artikel 9 Tarieven

1. De Ouder/Verzorger is voor de afgenomen Kindplaats zoals overeengekomen de Overeenkomst een eenmalig bedrag verschuldigd aan Inschrijfgeld. Het tarief van het dan geldende Inschrijfgeld staat duidelijk benoemd in de Overeenkomst.
2. De Ouder/Verzorger is voor de afgenomen Kindplaats zoals overeengekomen in de Overeenkomst een uurtarief verschuldigd van per afgenomen uur, omgerekend naar Dagdelen. Het geldende uurtarief van dagtekening van de Overeenkomst staat duidelijk benoemd in de Overeenkomst.
3. De tarieven zijn inclusief broodmaaltijd, fruit- en groentemaaltijd drinken (m.u.v. flesvoeding) en een aantal verzorgingsproducten. Zaken als luiers, oefenbroekjes, specifieke verzorgingsproducten en flesvoeding zijn niet inbegrepen.
4. De tarieven zullen zover noodzakelijk, jaarlijks aangepast worden aan de hand van het CBS prijsindexcijfer voor loonkosten, consumptieprijsen en overige kosten. Bij algemene kostenverhogende wijzigingen met betrekking tot kinderopvang behoudt de Organisatie zich eveneens het recht voor haar tarieven aan te passen. De Organisatie zal ouder(s)/verzorger(s) tijdig op de hoogte stellen over een eventuele tariefwijzigingen.

Artikel 10 Facturatie

1. De door de Ouder/Verzorger verschuldigde gelden inzake de het Inschrijfgeld welke zijn overeengekomen in de Overeenkomst zullen in de eerste maand betaald worden waarin de Dagopvang wordt afgenomen;
2. De door de Ouder/Verzorgers verschuldigde gelden inzake de Dagdelen welke zijn overeengekomen in de Overeenkomst aangaande de Dagopvang, de Contracturen, zullen in gelijke maandelijks termijnen vooruitbetaald worden, waarbij de eerste termijn vervalt per de eerste dag van de maand waarin de Kindplaats gereserveerd is;
3. De door de Ouder/Verzorgers verschuldigde gelden inzake de extra afgenomen Dagdelen cq. Contracturen, zullen in de opvolgende maand van de maand waarin de extra opgenomen Dagdelen zijn afgenomen, gefactureerd worden;
4. Voorafgaande aan iedere maand ontvangt Ouder/Verzorger van de Organisatie, ca. rond de 18^{de} van de maand, de factuur van die betreffende maand aangaande de genoemde verschuldigde gelden;
5. Middels machtiging zullen de genoemde verschuldigde gelden maandelijks, ca. de 26^{ste} van de maand, voorafgaand aan iedere maand worden afgeboekt van het opgegeven rekeningnummer van Ouder/Verzorger. De door de Ouder/Verzorger verschuldigde gelden aangaande eventueel extra afgenomen uren aangaande de Reguliere opvang zullen maandelijks achteraf betaald worden;

Artikel 11 Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn voor de Dagopvang, namelijk tot de leeftijd dat het Kind de leeftijd heeft bereikt waarop het toegelaten wordt tot de basisschool.
2. In afwijking van artikel 12 lid 1 kunnen Partijen een kortere duur overeenkomen.

3. Indien een Ouder/Verzorger de Overeenkomst wil verlengen, dient dit Schriftelijk aangevraagd te worden bij de Organisatie.
4. De Organisatie zal Schriftelijk een aanvraag tot verlenging aanvaarden, danwel afwijzen.

Artikel 12 Beëindiging van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt van rechtswege, zonder dat opzegging noodzakelijk is, na het verstrijken van de maximale termijn voor de Dagopvang, namelijk tot de leeftijd dat het Kind de leeftijd heeft bereikt waarop het toegelaten wordt tot de basisschool, tenzij anders is overeengekomen zoals genoemd in Artikel 11.
2. De Overeenkomst kan tussentijds beëindigd worden door één van de Partijen;
3. De opzegging dient Schriftelijk te gebeuren;
4. De Organisatie is slechts bevoegd om de Overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende reden wordt in ieder geval aangemerkt:
 - a. De situatie dat Ouder/Verzorger gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
 - b. Voortdurende van situaties als genoemd in artikel 13 lid 2, sub a en c;
 - c. De situatie als genoemd in artikel 13 lid 2, sub b;
 - d. De omstandigheid dat de Organisatie vanwege niet aan haar toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
 - e. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de Organisatie waar het Kind is geplaatst in gevaar brengt.
5. Bij de opzegging dienen de volgende opzegtermijn in acht genomen te worden:
 - a. Eén maand in geval van opzegging door de Ouder/Verzorger;
 - b. Een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door de Organisatie;
 - c. Met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door de Organisatie op grond van artikel 12 lid 4, sub a.
6. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de Ouder/Verzorger voort.
7. 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 13 Toegankelijkheid

1. De Organisatie is in beginsel toegankelijk voor het Kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Partijen.
2. De Organisatie heeft het recht het Kind en/of de Ouder/Verzorger de toegang tot de Organisatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het Kind redelijkerwijs niet van de Organisatie 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/Verzorger 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 Organisatie mag worden verwacht;
 - c. De opvang van het Kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert.
3. Ingeval de Organisatie het Kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt de Organisatie 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 13 lid 2 om toegang te weigeren en het overleg met de Organisatie 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 Organisatie de plaats niet opzeggen.

Artikel 14 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 Organisatie bij het ophalen, tot het moment dat Partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden.

Artikel 15 Verplichtingen van de Organisatie

1. De Organisatie is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. De Organisatie staat er voor in dat:
 - a. De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
 - overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
 - verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
 - b. De Kinderopvang 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 Organisatie voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 15 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.
3. De Organisatie houdt rekening met de individuele wensen van de Ouder/Verzorger voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

Artikel 16 Verplichtingen van de Ouder/Verzorger

1. De Ouder/Verzorger meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het Kind reeds bij de aanmelding.
2. De Ouder/Verzorger draagt zorg dat de Organisatie beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de Ouder/Verzorger.
3. De Ouder/Verzorger houdt zich aan de regels die binnen de Organisatie gelden.
4. De Ouder/Verzorger onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de Overeenkomst van de zijde van de Organisatie verzwakt en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
5. De Ouder/Verzorger 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. Het is de Organisatie toegestaan bij structureel te laat komen de onkosten te factureren.
6. De Organisatie legt de bevoegdheid van anderen dan de Ouders/Verzorgers om het Kind van de Kinderopvang te halen schriftelijk vast indien de Ouder/Verzorger daarom verzoekt.
7. De Ouder/Verzorger betaalt de Organisatie conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

Artikel 17 Wijzigingen van de Overeenkomst

1. De Organisatie 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 Organisatie tijdig van te voren aan, met een termijn die minimaal één maand 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/Verzorger de bevoegdheid om de Overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

Artikel 18 De Prijs en wijziging van de prijs

1. De Prijs die de Ouder/Verzorger voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. De Organisatie is bevoegd om de overeengekomen Prijs na drie maanden na de Ingangsdatum aan te passen, waaronder te verhogen. De Organisatie kondigt een dergelijke prijswijzigingen van te voren aan en zal alvorens ter advies bij de Oudecomissie neergelegd moeten worden. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

Artikel 19 De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De Ouder/Verzorger betaalt op basis van een Schriftelijke factuur en uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
2. Indien een Ouder/Verzorger betaalt aan een door de Organisatie aangewezen derde geldt dit voor de Ouder/Verzorger als bevrijdende betaling. De aanwijzing door de Ouder/Verzorger van een derde die voor het doen van betalingen dient zorg te dragen, staat niet aan de aansprakelijkheid van de Ouder/Verzorger voor (tijdige) betaling in de weg. Een eventuele betaling door een derde voor de Ouder/Verzorger geldt wel als een bevrijdende betaling door die Ouder/Verzorger.
3. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de Ouder/Verzorger van rechtswege in verzuim.
4. De Organisatie zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een Schriftelijke betalingsherinnering en geeft de Ouder/Verzorger de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt de Organisatie de Ouder/Verzorger in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van de Organisatie op grond van 12 lid 4, sub a. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop die bevoegdheid ontstaat zijn verzonden.
5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de Organisatie 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 Organisatie gemaakte buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld van de Ouder/Verzorger af te dwingen, kunnen aan de Ouder/Verzorger 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 20 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 22 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

Artikel 21 Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Organisatie. De Ouder/Verzorger 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 Organisatie 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 22.

Artikel 22 Geschillenregeling en wettelijke klachtenregeling Kinderopvang

1. Geschillen tussen Ouder/Verzorger en Organisatie over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Ouder/Verzorger als door de Organisatie aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder/Verzorger zijn klacht eerst bij de Organisatie heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de Ouder/Verzorger de klacht bij de Organisatie indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de Ouder/Verzorger een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Organisatie aan deze keuze gebonden. Indien de Organisatie een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Ouder/Verzorger Schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Organisatie 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 23 Aanvullingen

Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten Schriftelijk tussen de Organisatie en de Ouder/Verzorger overeengekomen worden.

Artikel 24 Wijzigingen van deze voorwaarden

- 1 Deze Algemene Voorwaarden zijn een afgeleide van de door Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK) opgestelde Algemene Voorwaarden. BMK kan haar Algemene Voorwaarden voor kinderopvang wijzigen en herzien en daarmee behoudt ook de Organisatie het recht haar Algemene Voorwaarden te wijzigen.
- 2 De Organisatie 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/Verzorger verklaart zich door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.
- 3 De Organisatie informeert de Ouder/Verzorger 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.
- 5 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.

Artikel 25 Bijlage

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

De Organisatie voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 15 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 Ouder(s)/Verzorger(s) omschrijft;
- 2 Reglementen 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. in geval van Buitenschoolse opvang:
 - i. de plaatsingsprocedure;
 - j. de aard en omvang van de wenperiode;
 - k. een eventueel reglement waarin de huisregels van de Organisatie 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.