

## Algemene voorwaarden

### *Hoe gaan wij om met deze voorwaarden?*

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst, die is gesloten tussen Kindercentrum•nl en de ouder(s), verzorger(s).

### *Kan van deze voorwaarden individueel worden afgeweken?*

Van deze voorwaarden kan individueel worden afgeweken indien hiervoor akkoord is gegeven door de directie van Kindercentrum•nl. De individuele afwijking wordt schriftelijk vastgelegd.

### *Kunnen wij de voorwaarden voor kinderopvang wijzigen?*

Kindercentrum•nl kan de voorwaarden van de kinderopvang wijzigen. Als we dit doen, dan hoort u dat minimaal één maand van tevoren van ons. Voorafgaand hieraan hebben wij de oudercommissies eerst om advies gevraagd. Gaat u niet akkoord met de wijziging, dan kunt u de kinderopvang opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

## Definities

### *Wat bedoelen wij met...?*

<u>Kinderopvang</u>	Kinderdagverblijf (KDV) en peuterspeelgroep (PSG), voorschoolse opvang (VSO), buitenschoolse opvang (BSO).
<u>Kindercentrum•nl</u>	Kindercentrum•nl B.V.
<u>Ouders</u>	De bloed- of aanverwanten in opgaande lijn of de pleegouder, verzorger van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
<u>Oudercommissie</u>	Een oudercommissie wordt gevormd door ouders van kinderen die naar de kinderdagopvang of buitenschoolse opvang gaan. Zij behartigen de belangen van alle ouders van de kinderen op de betreffende opvanglocatie. De belangrijkste verantwoordelijkheid van de oudercommissie is om de kwaliteit van de opvang te bewaken en te bevorderen door gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de directie van Kindercentrum•nl.

## Klant worden

### *Hoe kunt u klant worden?*

U kunt kinderopvang bij ons aanvragen via [www.kindercentrum.nl](http://www.kindercentrum.nl) of door het formulier *Aanvraag voor plaatsing* in te vullen. De overeenkomst komt tot stand zodra wij de plaatsing (per mail) aan u bevestigd hebben.

### *Vanaf wanneer kunt u uw kind laten plaatsen?*

Uw kind moet minimaal 6 weken oud zijn om te starten op een kinderdagverblijf (KDV). Voor de peuterspeelgroep (PSG) geldt een kalenderleeftijd van minimaal 2 jaar. Wij plaatsen kinderen op de BSO vanaf het moment dat uw kind start op de basisschool.

### *Kunt u een plek reserveren?*

U kunt een jaar voor de gewenste startdatum de kinderopvang voor uw kind aanvragen.

## Duur, wijziging en beëindiging

### *Hoe lang duurt de kinderopvang?*

De kinderopvang voor 0-4 jarigen stopt **automatisch** in de maand waarop uw kind vier jaar wordt. De buitenschoolse opvang moet u **zelf beëindigen** zodra uw kind naar het voortgezet onderwijs gaat. Wij stellen het echter op prijs dat u tijdig bij ons kenbaar maakt wanneer u de opvang wenst te beëindigen. Administratief kan dit per 1<sup>e</sup> of 16<sup>e</sup> van de maand.

Kindercentrum.nl hanteert een opzegtermijn van een maand. Kinderopvang voor 0-4 jarigen gaat overigens niet automatisch over in buitenschoolse opvang. U dient uw kind hiervoor opnieuw aan te melden.

#### *Hoe kunt u de kinderopvang van uw kind wijzigen?*

Wijzigingen kunt u (online) via onze afdeling klantenservice doorgeven. Indien de voorgestelde wijziging kan worden doorgevoerd, ontvangt u een bevestiging. Indien de wijziging niet kan worden doorgevoerd, neemt een medewerker van de klantenservice contact met u op om te overleggen.

Voor vermindering van het aantal kinderopvanguren geldt een opzegtermijn van 1 maand vóór de gewenste datum, de 1e of 16e van de maand, waarop de wijziging moet ingaan.

#### *Wanneer en hoe kunt u de kinderopvang beëindigen?*

U kunt de kinderopvang tussentijds (bij voorkeur) online via uw ouderlogin beëindigen maar per email is ook mogelijk. De opzegtermijn is één maand. Opzeggen is alleen mogelijk per 1<sup>e</sup> of de 16<sup>e</sup> van de maand.

#### *Wanneer en hoe kan Kindercentrum.nl de kinderopvang beëindigen?*

Wij kunnen de kinderopvang tussentijds per email opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand en met opgave van reden. De opzegtermijn gaat in op de daarop volgende 1<sup>e</sup> of de 16<sup>e</sup> van de maand.

#### *Wanneer kunnen wij de kinderopvang per direct of gedurende een bepaalde periode beëindigen?*

- Als u een betalingsachterstand heeft van meer dan één maand. De kinderopvang kan weer worden voortgezet vanaf het moment dat u de achterstallige betaling en de rente en kosten heeft betaald.
- Voor de duur van de periode dat uw kind extra verzorging nodig heeft of een gezondheidsrisico vormt voor anderen.
- Indien uw kind zodanig gedrag vertoont dat er een veiligheidsrisico ontstaat voor anderen.

### Prijs, prijswijziging en betaling

#### *Wat kost de kinderopvang?*

De prijzen voor de kinderopvang hebben wij per B.V. vermeld op onze tariefkaarten.

#### *Kunnen wij de prijs voor kinderopvang wijzigen?*

Kindercentrum.nl kan de prijs voor kinderopvang wijzigen. Meestal doen wij dit jaarlijks, op 1 januari. Als we dit doen, dan wordt u minimaal één maand van tevoren geïnformeerd. Voorafgaand hieraan hebben wij de oudercommissies eerst om advies gevraagd. Gaat u niet akkoord met de wijziging, dan kunt u de kinderopvang opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

#### *Hoe betaalt u voor kinderopvang?*

U betaalt de kosten voor kinderopvang per maand vooruit. De kosten worden automatisch van uw rekening afgeschreven. We schrijven het maandbedrag af omstreeks de 27<sup>e</sup> van de kalendermaand voor de maand waarop de kinderopvang betrekking heeft. Als de automatische incasso niet lukt, sturen wij u hierover een e-mail en vragen u alsnog zelf het bedrag aan ons over te maken.

#### *Kunt u de Belastingdienst vragen de kinderopvangtoeslag rechtstreeks over te maken naar Kindercentrum.nl?*

Wij hebben geen convenant met de Belastingdienst, dus het is niet mogelijk om de kinderopvangtoeslag rechtstreeks naar ons over te maken. U ontvangt de kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst daarom op uw eigen rekening.

#### *Wat zijn servicekosten?*

Servicekosten zijn kosten die maandelijks in rekening worden gebracht voor administratieve kosten rondom de plaatsing van uw kind. De servicekosten die wij maandelijks innen, komen geheel ten goede aan de afdeling klantenservice.

Wij willen een organisatie zijn waar de telefoon op alle werkdagen wordt beantwoord. Niet door een bandje of computerstem, maar door een medewerker die echt verstand van zaken heeft. Een medewerker die de locaties kent en er alles aan doet om de klant te helpen en te ondersteunen.

Als u gebruik maakt van automatische incasso zijn de servicekosten € 4.- per gezin per maand. Als u daarvan geen gebruik maakt, bedragen de servicekosten € 5.- per gezin per maand. Kindercentrum.nl berekent geen inschrijfkosten of wijzigingskosten.

### Kinderopvang

#### *Wat krijgt u voor de kinderopvang?*

- Pedagogisch medewerkers met oog voor uw kind.
- Wij maken echt werk van ons thema; Kinderopvang omdat het leuk is! Ontdek speel en beleef!
- In de schoolvakanties organiseren wij geweldige thema-gerichte activiteiten voor de BSO.
- We zijn flexibel waar dat kan.

#### *Zijn wij alle dagen geopend?*

Wij zijn op alle werkdagen geopend. Wel kan het per locatie verschillen welke werkdagen we geopend zijn. Alleen op landelijk erkende feestdagen en op de vrijdag na Hemelvaart zijn wij gesloten.

#### *Kunt u een dagdeel ruilen?*

U kunt uw opvangdagen binnen het lopende kalenderjaar (tussen 1 januari en 31 december) ruilen. Dit geldt voor de opvangdagen, zoals vastgelegd in uw overeenkomst met Kindercentrum.nl. Deze opvangdagen kunnen geruild worden als er sprake is van één van de volgende situaties:

- landelijk vastgestelde feestdagen waarop Kindercentrum.nl geen opvang aanbiedt;
- uw kind ziek is;
- privé redenen.

De voorwaarde voor ruilen is dat er plaats moet zijn voor uw kind op de groep. Er wordt geen extra pedagogisch medewerker ingezet voor een ruiling. Na het vaststellen van het personeelsrooster hoort u of de ruiling toegezegd kan worden. Ruilen is een extra service van onze organisatie. U kunt hier dus geen rechten aan ontlenen.

Voor de BSO geldt dat u in de vakantieweken uw dagen volledig flexibel kunt inzetten. U geeft per vakantie aan (via een opgaveformulier) van welke vakantiedagen u gebruik wilt maken. Op grond hiervan maken wij onze vakantieplanning.

#### *Kunt u flexibele opvang afnemen?*

U kunt bij ons al een flexibel contract sluiten voor één dagdeel per week. U kunt dit dagdeel flexibel inzetten in de week en u bent gegarandeerd van opvang.

#### *Aanlevering flexibele dagen/dagdelen:*

Het aanleveren van dagdelen voor flexibele opvang dient minimaal drie weken voorafgaand aan het gewenste plaatsingsdagdeel aangevraagd te worden via de mail van de betreffende locatie. Korter van tevoren aanvragen is mogelijk, maar biedt geen garantie meer op plaatsing. Dit kan dan alleen als er geen extra medewerker hoeft te worden ingezet op het betreffende dagdeel. Indien u uw kind heeft opgegeven dan wordt de opgegeven opvang van uw tegoed afgehaald, ook al meldt u uw kind af.

#### *Kunt u extra opvang afnemen?*

U kunt extra dagdelen afnemen, mits er plaats is op de groep. Heeft u één of meerdere extra dagdelen nodig, dan kunt u dit aanvragen bij de pedagogisch medewerkers. U ontvangt achteraf een factuur voor extra afgenomen dagdelen.

### *Kunt u een extra (half) uur afnemen?*

U kunt een extra (half) uur aanvragen op de groep als uw kind bij ons op de opvang is en u door omstandigheden (vergadering loopt uit, file enz.) uw kind niet op tijd kunt ophalen. U kunt dan (vooraf) contact opnemen met de pedagogisch medewerker en vragen of uw kind een (half) uur langer kan blijven. Dit extra (half) uur zal extra in rekening worden gebracht tegen het flexibel uurtarief. Een incidenteel (half) uur is alleen mogelijk:

- Aansluitend aan een vaste afname van een dagdeel of blok;
- Er plaats is op de groep en er geen extra pedagogisch medewerker ingezet hoeft te worden.

### *Kunt u extra opvang afnemen op een studiedag?*

Heeft de school een studiedag, dan biedt Kindercentrum.nl altijd opvang aan, ongeacht het kindaanstal.

Per studiedag inventariseren wij hoeveel kinderen interesse hebben in extra opvang. Afhankelijk van het aantal kinderen zullen wij mogelijk op meerdere locaties opvang aanbieden of ervoor kiezen om de opvang te clusteren op één locatie.

Indien u uw kind heeft opgegeven, wordt de opgegeven opvang ook bij u in rekening gebracht, ook al meldt u uw kind af. U kunt deze extra opvang op twee manieren betalen:

- Door het inzetten van een vakantiedag uit uw vakantiecontract. Indien u een vakantiedag inzet voor een schoolvrije dag berekenen wij een gehele vakantiedag.
- Door het afnemen van extra uren. Hiervoor geldt dat u achteraf een factuur ontvangt.

Neemt u conform uw contract een schoolblok af op een studiedag, dan kunt u dit schoolblok inzetten op een andere dag volgens de voorwaarden die gelden voor het ruilen. Het is voor ons namelijk administratief niet haalbaar om deze uren te verrekenen.

### *Aanvragen van dagdelen in schoolvakanties:*

Voor afname van dagdelen in de schoolvakanties ontvangt u een opgaveformulier. Dit formulier dient u ingevuld te retourneren. Als u na het inleveren van het opgaveformulier nog (extra) opvang nodig heeft of dagdelen wilt wijzigen, dan kan dit alleen gehonoreerd worden op basis van beschikbaarheid. Ook bij het niet of niet op tijd verstrekken van opgave voor de vakanties, kunnen wij de opvang niet meer garanderen. Is de groep vol of dient er een medewerker voor ingezet te worden, dan is plaatsing niet meer mogelijk. Immers; op basis van de opgaven wordt ook de vakantie van de medewerkers gehonoreerd. Indien u uw kind heeft opgegeven dan wordt de opgegeven opvang van uw tegoed afgehaald, ook al meldt u uw kind af.

### *Vindt de kinderopvang altijd plaats in vaste basisgroepen?*

Hoewel wij ernaar streven om alle kinderen in één vaste basisgroep op te vangen, is dat niet altijd mogelijk. Dit kan o.a. voorkomen bij de volgende contractsoorten:

- Flexibele kinderopvang: als u kiest voor flexibele kinderopvang plaatsen wij uw kind op de groep waar op dat moment plaats is. Wanneer een locatie op basis van bezetting gesloten is (bijvoorbeeld op woensdag of vrijdag), doen wij u een voorstel om uit te wijken naar een andere locatie;
- Ruiling of extra dag: wanneer er geen plaats is op de eigen groep plaatsen wij uw kind na overleg op een andere groep;
- Samenvoegen: als er sprake is van een lage bezettingsgraad op het KDV en BSO (op één locatie) dan is het mogelijk dat we de groepen samenvoegen;
- Vakantieopvang KDV en BSO: tijdens de vakanties kunnen groepen en/of locaties worden samengevoegd. Kinderen worden dan niet opgevangen in hun eigen basisgroep;

### *Zijn voeding, drinken en luiers inbegrepen bij de prijs?*

Wij verzorgen luiers, fruit, tussendoortjes, drinken en een broodmaaltijd. Heeft uw kind speciale dieetwensen of allergieën, dan vragen wij u wel om eigen eten of luiers mee te geven. De babyvoeding neemt u als ouder zelf mee tot het moment dat uw kind mee kan eten met de broodmaaltijd op het kinderdagverblijf.

### Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

*Vanaf welk moment zijn wij verantwoordelijk voor uw kind?*

Vanaf het moment dat uw kind daadwerkelijk door u of de school aan ons is overgedragen. Wij zijn vervolgens verantwoordelijk voor uw kind tot het moment dat wij uw kind aan u of een derde met ophaalbevoegdheid daadwerkelijk overdragen. Mocht u hiervan af willen wijken dan kan dit alleen als dit schriftelijk wordt vastgelegd met handtekening van ouder(s)/verzorger(s) en een locatiemanager van Kindercentrum.nl.

*Wanneer en tot hoever zijn wij aansprakelijk?*

Als wij toerekenbaar tekortkomen en/of onrechtmatig handelen, zijn wij aansprakelijk. De totale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door onze verzekeraar aan u wordt uitgekeerd.

*Zijn wij ook aansprakelijk en verzekerd voor kleine schades?*

Voor kleine schades zoals een kapotte bril of kapot kledingstuk zijn wij niet aansprakelijk. Kleine ongelukjes kunnen altijd gebeuren.

### Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Kindercentrum.nl hecht veel waarde aan de privacy van u en uw kind(eren) en waarborgt deze privacy door strikte naleving van de Algemene Verordening Persoonsgegevens. Kindercentrum.nl zal dan ook zorgvuldig en discreet met de door u verstrekte gegevens omgaan.

De door u verstrekte persoonsgegevens worden in eerste instantie door Kindercentrum.nl verwerkt voor het afsluiten van de plaatsingsovereenkomst, om de locatie te voorzien van kindgegevens ten behoeve van de opvang, voor de facturering en het onderhouden van een directe (klant) relatie met u.

- Dit is conform wettelijke verplichtingen en nodig voor onze bedrijfsvoering.

Er zijn ook andere instanties die gebruik kunnen maken van uw persoonsgegevens en die van uw kind(eren). Binnen onze organisatie gaat het dan om basisscholen, ten behoeve van een warme (mondelinge) en/of koude (schriftelijke) overdracht.

- Kindercentrum.nl zal uw (bijzondere) persoonsgegevens en/of die van uw kind(eren) niet zonder uw schriftelijke toestemming verstrekken aan (commerciële) instanties en/of particulieren.

Het is ook mogelijk dat uw (bijzondere) persoonsgegevens periodiek en desgevraagd door de medewerkers van de klantenservice worden doorgestuurd naar instellingen die wettelijke taken uitvoeren. Hierbij kunt u denken aan bijvoorbeeld de belastingdienst en de gemeente. Daarnaast worden er gegevens bijgehouden die van belang zijn voor de opvang, verzorging, begeleiding en ontwikkeling van uw kind.

- Dit is voor ons geen wettelijke verplichting, hiervoor hebben wij uw toestemming nodig.

*Toestemming voor het verwerken van de persoonsgegevens van u en/of uw kind(eren)*

Door akkoord te gaan met de algemene voorwaarden geeft u toestemming om uw gegevens, indien nodig, te verstrekken ten behoeve van de volgende doelstellingen:

- Belastingdienst ten behoeve van het verstrekken van de jaaropgave;
- Gemeente voor plaatsing op een VVE locatie, reguliere- en/of overige gesubsidieerde plaatsingen;
- Om gegevens bij te houden die van belang zijn voor de opvang, verzorging, begeleiding en ontwikkeling van uw kind.

*Geheimhouding aanvragen*

Wilt u niet dat uw (bijzondere) persoonsgegevens met uw toestemming voor bovenstaande doelstellingen wordt verstrekt? Dan zult u bij Kindercentrum.nl een schriftelijk verzoek moeten indienen om uw persoonsgegevens geheim te houden.

- U hoeft hier geen reden voor op te geven, en;
- U kunt deze geheimhouding op elk gewenst moment weer stop zetten.

Wij willen u er wel op wijzen dat, wanneer u geheimhouding aanvraagt, dit voor u betekent dat:

- Kindercentrum.nl geen jaaropgave kan versturen aan de belastingdienst en dat u alle gegevens ten behoeve van uw aangifte zelf dient aan te leveren;
- Kindercentrum.nl uw kind(eren) niet kan plaatsen bij een VVE-locatie;

Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar ons privacyreglement welke te vinden is op onze website [www.kindercentrum.nl](http://www.kindercentrum.nl).

### Klachtenprocedure

#### *Bent u ontevreden?*

Het kan zijn dat u ontevreden bent over de kinderopvang. Neemt u dan alstublieft contact met ons op, zodat we de klacht samen kunnen bespreken en een passende oplossing kunnen zoeken. Komt u er met de medewerker niet uit, neemt u dan contact op met de locatiemanager of manager kinderopvang.

#### *Externe klachtenprocedure*

Voor het indienen van een klacht bij een externe instantie, kunt u terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit is een onafhankelijke commissie die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Op onze website kunt u informatie vinden over hoe u een klacht indient bij de Geschillencommissie.