

**Algemene voorwaarden voor Kinderopvang,
Dagopvang en
Buitenschoolse opvang**
versie 2025

ARTIKEL 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Aanvangsdatum:** De in de Overeenkomst overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
- Buitenschoolse opvang:** Kinderopvang verzorgd door een Kindercentrum voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.
- Dagopvang:** Kinderopvang verzorgd door een Kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
- Geschillencommissie:** De Geschillencommissie Kinderopvang.
- Ingangsdatum:** De datum waarop de Overeenkomst is aangegaan.
- Kindercentrum:** Een voorziening waar Kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).
- 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 voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.
- Ondernemer:** Natuurlijke of rechtspersoon die een Kindercentrum exploiteert.
- Ouder:** De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder of verzorger 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 overeenkomst 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 Overeenkomst tussen de Ondernemer en de Ouder.

ARTIKEL 3 – Annulering en herroeping

1. In ieder geval heeft de Ouder het recht de Overeenkomst te annuleren onder de volgende voorwaarden:
 - a. De Ouder mag de Overeenkomst annuleren vanaf de Ingangsdatum tot de Aanvangsdatum.
 - b. In het geval dat de Ouder annuleert minder dan een maand voor de Aanvangsdatum, kan de Ondernemer annuleringskosten in rekening brengen tot maximaal het bedrag dat de Ouder verschuldigd is voor een maand Kinderopvang.
 - c. In het geval dat de Ouder annuleert meer dan een maand voor de Aanvangsdatum, kan de Ouder een vergoeding verschuldigd zijn aan de Ondernemer voor kosten die de Ondernemer al daadwerkelijk heeft gemaakt voor de uitvoering van de Overeenkomst.
2. In het geval dat de Overeenkomst op afstand tot stand is gekomen (bijvoorbeeld via internet of post) heeft de Ouder het recht op herroeping onder de volgende voorwaarden:
 - a. De Ouder mag de Overeenkomst kosteloos ontbinden, zonder opgave van redenen binnen veertien dagen na de dag dat de Overeenkomst is gesloten. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.
 - b. Als de ontbinding vóór de Aanvangsdatum geschiedt, ontvangt de Ouder de betaalde kosten volledig terug. Als de ontbinding na de Aanvangsdatum geschiedt en reeds Kinderopvang is genoten, ontvangt de Ouder de betaalde kosten terug, verminderd met de kosten in verband met en evenredig aan de reeds genoten Kinderopvang.
 - c. De Ouder kan het herroepingsrecht uitoefenen door ondubbelzinnig aan de Ondernemer te verklaren de Overeenkomst te willen ontbinden. De Ouder kan hiervoor ook het in bijlage 2 opgenomen modelformulier gebruiken, maar dit is niet verplicht.

ARTIKEL 4 – Plaatsingsgesprek

1. De Ondernemer nodigt de Ouder tijdig voor de Aanvangsdatum uit voor een plaatsingsgesprek.
2. In dit plaatsingsgesprek komt het volgende aan de orde:
 - a. De voor de Kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de Ouder en zijn kind; waaronder de benodigde burgerservicenummer(s);
 - b. De aanvang en duur van de wenperiode;
 - c. De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en

- dergelijke);
- d. De individuele wensen van de Ouder en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is;
 - e. De wijze van communicatie;
 - f. Het maken van uitstapjes;
 - g. Het maken van foto's en/of video's van het kind;
 - h. De wettelijke aansprakelijkheid van de Ouder voor schade veroorzaakt door zijn kind;
 - i. In geval van Buitenschoolse opvang: de elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, onder 5 sub h.
3. De Ondernemer bevestigt de tijdens het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken Schriftelijk aan de Ouder.

ARTIKEL 5 – Duur en verlenging van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de volgende termijn op basis van het overeengekomen type Kinderopvang:
 - a. voor Dagopvang tot de dag dat het kind de leeftijd van vier jaar bereikt;
 - b. voor Buitenschoolse opvang tot de dag waarop het kind de leeftijd van twaalf jaar bereikt.
2. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere of langere duur overeenkomen.
3. Na het verstrijken van de termijn van een Overeenkomst, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Een verlenging van de Overeenkomst wordt Schriftelijk overeengekomen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.

ARTIKEL 6 – Einde van de overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de Overeenkomst opgenomen termijn.
2. Daarnaast eindigt de Overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van Partijen.
3. Partijen beogen dat de Overeenkomst opzegbaar is:
 - a. De Ouder is steeds bevoegd de Overeenkomst op te zeggen.
 - b. De Ondernemer is slechts bevoegd de Overeenkomst op te zeggen op grond van een gegronde reden. Als gegronde redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - i. De situatie dat de Ouder in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting voor twee (of meer) maanden Kinderopvang;
 - ii. Situaties als genoemd in artikel 10 lid 2 sub a en b(ii) die twee maanden (of langer) voortduren;
 - iii. De situatie genoemd in artikel 10 lid 2 sub b(i);
 - iv. De situatie waarbij de (vertrouwens)relatie tussen Ondernemer en Ouder verstoord is waardoor voortzetting van de Overeenkomst in ongewijzigde vorm niet van de Ondernemer geveerd kan worden;
 - v. De omstandigheid dat de Ondernemer vanwege een onvoorziene

- omstandigheid of een niet aan hem toerekenbare oorzaak niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
- vi. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit (van een locatie waar het kind is geplaatst) in gevaar brengt.
4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere Partij gerichte Schriftelijke verklaring. De Ondernemer motiveert de opzegging. De Ouder hoeft de opzegging niet te motiveren.
 5. De Ondernemer en de Ouder kunnen opzeggen met inachtneming van de volgende termijn:
 - a. De Ouder kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. In het geval van artikel 11 lid 8 geldt geen opzegtermijn voor de Ouder;
 - b. De Ondernemer kan opzeggen met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt;
 - c. De Ondernemer kan met onmiddellijke ingang opzeggen in een geval als bedoeld in artikel 6 lid 3 onder b. onder i;
 - d. De Ouder kan met onmiddellijke ingang opzeggen in het geval dat de Ondernemer opzegt.
 6. 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.
 7. Tijdens de opzegtermijn is de Ondernemer verplicht Kinderopvang te leveren en is de Ouder verplicht de vergoeding voor de Kinderopvang (de prijs) te betalen.
 8. In geval van overlijden van het kind, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang.

ARTIKEL 7 – 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 Ondernemer bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.
 - b. Bij Buitenschoolse opvang: de wijze waarop het kind naar de Buitenschoolse opvang komt en deze verlaat, bepaalt de overgang van verantwoordelijkheid voor het kind. Partijen maken hierover Schriftelijk afspraken.

ARTIKEL 8 – Verplichtingen van de Ondernemer

1. De Ondernemer is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de daarin en in deze Algemene Voorwaarden overeengekomen voorwaarden.

2. De Ondernemer staat ervoor 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 8 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal deel uit van deze Algemene Voorwaarden.
 - c. Hij voldoet aan wet- en regelgeving.
3. De Ondernemer houdt rekening met de individuele wensen van de Ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

ARTIKEL 9 – 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 gedrag dat een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen en/of de dienstverlening van de Ondernemer aan (de kinderen van) andere Ouders belemmert of onevenredig verzwaart. De Ouder draagt er zorg voor 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 in de Overeenkomst gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

ARTIKEL 10 – Toegankelijkheid

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind.
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 een extra verzorgingsbehoefte heeft die:
 - i. de Ondernemer wettelijk niet mag verlenen; of
 - ii. de in de Overeenkomst overeengekomen individuele gezondheidszorg

- overschrijdt (zie artikel 8 lid 1); of
- iii. die de Ondernemer feitelijk niet in staat is naar behoren te verlenen.
- b. Het kind en/of de Ouder (i) een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen en/of (ii) de dienstverlening van de Ondernemer aan (de kinderen van) andere Ouders belemmert of onevenredig verzwart. Voordat de Ondernemer op deze grond de toegang weigert, waarschuwt de Ondernemer de Ouder, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet kan worden verlangd vanwege de ernst of de spoed;
 - c. De (vertrouwens)relatie tussen Ondernemer en Ouder verstoord is waardoor voortzetting van de Overeenkomst in ongewijzigde vorm niet van de Ondernemer gevergd kan worden.
- 3. In geval 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 een op artikel 10 lid 2 gebaseerde beslissing 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 Overeenkomst niet opzeggen.

ARTIKEL 11 - De prijs en de wijziging van de prijs

- 1. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang vanaf de Aanvangsdatum moet betalen wordt in de Overeenkomst opgenomen.
- 2. Wijziging van de overeengekomen prijs vindt plaats met inachtneming van het bepaalde in artikel 11 lid 3 tot en met 8.
- 3. De Ondernemer mag de overeengekomen prijs eenmaal per kalenderjaar wijzigen (waaronder verhogen) en, in geval van een verhoging van de overeengekomen prijs, voor de eerste keer niet eerder dan na het verstrijken van minimaal drie maanden na de Ingangsdatum.
- 4. Redenen voor de prijswijziging zijn onder meer wijzigingen in kosten en overige factoren aangaande de bedrijfsvoering van de Ondernemer, zoals nader genoemd in bijlage 3.
- 5. De Ondernemer deelt de prijswijziging Schriftelijk aan de Ouder mee voordat de gewijzigde prijs ingaat. De Ondernemer deelt daarbij mee per welke datum de gewijzigde prijs ingaat. De ingangsdatum voor de gewijzigde prijs ligt tenminste 40 dagen na de dag waarop de prijswijziging aan de Ouder is aangekondigd.
- 6. Voordat de Ondernemer tot (aankondiging aan de Ouder van) wijziging van de overeengekomen prijs overgaat, (i) stelt hij een adviesaanvraag op met daarin het voorgenomen prijswijzigingsbesluit voorzien van een onderbouwende toelichting, en (ii) stelt hij de Oudercommissie (of de gecombineerde Oudercommissie), conform artikel 1.60 Wet kinderopvang, in staat advies uit te brengen over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit. Bij deze adviesaanvraag en naar aanleiding van eventuele

aanvullende vragen van de Oudercommissie verstrekt de Ondernemer schriftelijk alle informatie die de Oudercommissie redelijkerwijs nodig heeft voor het kunnen uitbrengen van een advies over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit. In geval de Ondernemer niet wettelijk verplicht is een Oudercommissie in te stellen, betreft de Ondernemer de Ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij het voorgenomen prijswijzigingsbesluit.

7. De Ondernemer kan slechts afwijken van het advies als bedoeld in artikel 11 lid 6 indien de Ondernemer schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de Kinderopvang zich tegen het advies verzet. Indien de Oudercommissie zich niet kan verenigen met de afwijking van het advies, heeft deze de mogelijkheid om zich tot de Geschillencommissie te wenden.
8. De Ouder heeft (ook) in geval van een (aangekondigde) prijswijziging het recht om de Overeenkomst Schriftelijk en zonder nadere motivering op te zeggen (zie artikel 6 lid 3 onder a). Indien de Ouder in de 40 dagen voor en 14 dagen na de ingangsdatum van de gewijzigde prijs opzegt, geldt geen opzegtermijn (zie artikel 6 lid 5 onder a).

ARTIKEL 12 - De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De Ondernemer verstrekt steeds een Schriftelijke factuur en vermeldt daarop het (conform de Overeenkomst) door de Ouder te betalen bedrag en de uiterste betalingsdatum. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
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. Als op de uiterste betalingsdatum die op de factuur is vermeld niet is betaald, zendt de Ondernemer een Schriftelijke betalingsherinnering aan de Ouder. Daarin stelt de Ondernemer de Ouder in gebreke en geeft de Ondernemer de Ouder de gelegenheid binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
4. Verder waarschuwt de Ondernemer de Ouder in de betalingsherinnering voor de bevoegdheid tot opzegging op grond van artikel 6 lid 3 onder b onder (i). Deze waarschuwing moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop de opzegbevoegdheid ontstaat, zijn verzonden naar de Ouder.

ARTIKEL 13 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over geschillen tussen Partijen in verband met de Overeenkomst, niettegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie om van een geschil kennis te nemen.

ARTIKEL 14 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk worden ingediend bij de Ondernemer. Als de klacht onduidelijk of onbegrijpelijk is, zal de Ouder de klacht nader toelichten op verzoek van 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 in de zin van artikel 6:89 BW.
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 15.

ARTIKEL 15 – 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, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag met inachtneming van het voor de Geschillencommissie geldende reglement(www.degeschillencommissie.nl).

ARTIKEL 16 – Governance code

1. Er is een code waar Ondernemer bij is aangesloten: de Governance Code Kinderopvang. Deze is te vinden op de website www.kinderopvang.nl/governance. De Ouder kan deze ook opvragen bij de Ondernemer.

ARTIKEL 17 – Wijzigingen

Wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden moeten tussen de Ondernemer en de Ouder worden overeengekomen.

Bijlage 1

Nadere regeling van de verplichtingen van de Ondernemer uit artikel 8 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2025.

De Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 8 lid 2 door er onder meer voor zorg te dragen dat zij 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. in geval van Buitenschoolse opvang:
 - de mogelijkheden tot het deelnemen aan externe activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van sport of muziek.
 - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen school en Kindercentrum of school en externe activiteit, zoals de wijze van vervoer, al dan niet onder begeleiding.
 - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen Kindercentrum en thuis, of externe activiteit en thuis, zoals het al dan niet zelfstandig naar huis gaan.
 - de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school.
 - i. de plaatsingsprocedure;
 - j. de aard en omvang van de wenperiode;
 - k. een eventueel reglement waarin de huisregels van het Kindercentrum 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.

Als uit gewijzigde wet- en regelgeving andere verplichtingen voortvloeien voor de Ondernemer, draagt de Ondernemer er zorg voor dat zij daar ook aan voldoet.

Bijlage 2 – Modelformulier herroepingsrecht

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt ontbinden / herroepen.

Aan: [Gegevens Kindercentrum invullen],
E-mailadres: [E-mailadres Kindercentrum invullen].

Ik/Wij(*) deel/delen(*) u hierbij mede dat ik/wij(*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst(*) herroep/herroepen(*)

Besteld op (*) / Ontvangen op (*)

Naam/Namen consument(en)

Adres consument(en)

Handtekening van consument(en) [alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]

Datum:

() Doorhalen wat niet van toepassing is.*

Bijlage 3 – Redenen wijziging van de prijs

De redenen voor de prijswijziging zijn uiteenlopend en zijn afhankelijk van diverse kostenwijzigingen en andere bedrijfseconomische omstandigheden en wijzigingen. Vanwege de aard van de kinderopvangovereenkomst, de veelheid aan kosten die ten behoeve van kinderopvang worden gemaakt en het feit dat de Kindercentra vanwege de eigen bedrijfsvoering en inrichting van elkaar verschillen, is prijsvorming en prijswijziging in de kinderopvang maatwerk en is het niet goed mogelijk om de prijswijziging te laten plaatsvinden aan de hand van een vooraf vastgestelde formule.

Wijzigingen (zoals door inflatie of anderszins) in onder meer de hieronder opgenomen posten kunnen een rol spelen bij het vaststellen van een wijziging van de overeengekomen prijs.

- Loonkosten:
 - Salariskosten
 - Wijzigingen in de CAO
 - Periodieke loonsverhogingen
 - Kostenveranderingen vanwege in- en uitstroom
 - Pensioenpremie
 - Sociale lasten / kosten ziekteverzuim etc.
 - Scholing voor personeel
 - Overige personeelskosten, zoals inhuur en eventuele reiskosten
- Huisvestingskosten:
 - Kosten in verband met huur van panden
 - Kosten van panden in eigendom (inclusief financieringslasten en belastingen)
 - Onderhoudskosten (binnen- en buitenruimtes)
 - Energiekosten (gas, water, elektra)
 - Onderhoud en vervanging van inventaris
- Overige organisatiekosten / organisatiefactoren:
 - Kosten voor verzorgingsproducten, luiers etc.
 - Voeding
 - Materialen en activiteiten
 - Vervoerskosten bso voor het ophalen van school
 - Kantoor- en administratiekosten
 - Software en IT
 - Website, ouderportaal en promotie
 - Inkoop van externe kennis en expertise
 - Afschrijvingen
 - Rentelasten
 - Belastingen
 - Aflopende contracten en/of aflopende financieringsfaciliteiten
 - Aanpassingen in het productaanbod van het Kindercentrum
- Inkomsten / vermogen
 - Financiële resultaat van eerdere jaren

- De vermogenspositie van het Kindercentrum
- Bezettingsgraad en omzetontwikkeling
- Eventuele subsidies van de gemeente / overheid
- Overige inkomsten (zoals eigen bijdrage van de Ouder)
- Wijzigingen in wet- en regelgeving die kostenverhogend werken



AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN HELDEN OPVANG

Deze aanvullende algemene voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten aangegaan met Helden Opvang¹ vanaf 1 maart 2025. Deze voorwaarden gelden tevens voor overeenkomsten die voor 1 maart 2025 zijn aangegaan en waar de klant heeft ingestemd met de toepasselijkheid van deze nieuwe voorwaarden. Deze voorwaarden gelden in aanvulling op de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2025 van de Brancheorganisatie Kinderopvang, verder te noemen Branchevoorwaarden².

Artikel 1 - Ouderportaal Konnect - Algemeen

1. Voor de communicatie met de ouders maken wij gebruik van ouderportaal Konnect met de bijbehorende ouderapp. Ga je een overeenkomst aan met Helden Opvang, dan gaan wij ervan uit dat je gebruik maakt van het ouderportaal. Wij vragen je dan een account aan te maken. Bij het aanmaken van je account dien je akkoord te gaan met de privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden. Deze vind je in het ouderportaal. Wanneer het in deze voorwaarden over 'het ouderportaal' gaat, bedoelen we daarmee ouderportaal Konnect met de bijbehorende app. Voor de wijze waarop het ouderportaal werkt, verwijzen we je naar de handleiding.
2. Indien je geen gebruik maakt van het ouderportaal, heb je geen direct inzicht in je gegevens, facturen en jaaropgaven en vervalt de mogelijkheid om services, zoals onder meer het aanvragen van extra opvang en het verkrijgen van ruil- en inhaaluren, 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 inhaaluren van artikel 10 in te zetten als je dit zelf via het ouderportaal aanvraagt. Vraag je een medewerker om je aanvraag voor extra opvang voor je in het ouderportaal te zetten, dan kunnen we je voor deze extra opvang een reguliere factuur voor extra opvang sturen.

Artikel 2 – Contractouder en ouderlijk gezag

1. De overeenkomst wordt getekend door één ouder³, de zgn. "contractouder".
2. De contractouder is verantwoordelijk voor juiste en tijdige betaling van de opvangkosten, zoals omschreven in artikel 11. Hierbij gaan we uit van het volgende:
 - a) De contractouder heeft een en ander afgestemd met de andere ouder indien beide ouders het ouderlijk gezag hebben. De contractouder tekent in dat geval namens de andere ouder en heeft expliciete toestemming van de andere ouder om de overeenkomst te mogen aangaan.
 - b) Indien ouders het niet met elkaar eens zijn over de kinderopvang bij Helden Opvang, kan de contractouder met het overleggen van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant aantonen, dat het verkrijgen van toestemming zoals omschreven in sub a) niet nodig is.
 - c) Een andere ouder heeft volgens artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek altijd recht op informatie over "belangrijke feiten en omstandigheden die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreffen", ook al heeft de andere ouder geen ouderlijk gezag over het kind. Deze informatieverstrekking aan de andere ouder verloopt niet via het ouderportaal als de contractouder daar geen toestemming voor geeft. Op het moment dat de andere ouder ons verzoekt om informatie over het kind, geeft Helden Opvang de andere ouder periodiek informatie over belangrijke feiten en omstandigheden rond (de ontwikkeling of opvang van) het kind via de locatie.
3. Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig als deze schriftelijk, per e-mail of via het ouderportaal tot stand komen.

¹ Daar waar in deze voorwaarden wordt verwezen naar Helden Opvang dient te worden gelezen: de besloten vennootschap binnen onze groep welke als contractspartij op de plaatsingsovereenkomst wordt vermeld.

² Ten tijde van het opstellen van deze voorwaarden gelden de Branchevoorwaarden versie 2025. De Branchevoorwaarden kunnen van tijd tot tijd wijzigen. Bij een wijziging van de Branchevoorwaarden gelden deze aanvullende voorwaarden in aanvulling op de toekomstige versie van de Branchevoorwaarden.

³ Onder de term ouder verstaan we ook verzorger.



4. Als blijkt dat de contractouder de overeenkomst ten tijde van het ondertekenen hiervan niet met toestemming van de andere gezaghebbende ouder is aangegaan, geeft Helden Opvang de contractouder de mogelijkheid om alsnog met de andere ouder tot overeenstemming te komen over de wijze van voortzetting van de overeenkomst. Indien deze situatie optreedt:
 - a) na de aanvangsdatum van de opvang (dit is de dag waarop voor het eerst daadwerkelijk opvang wordt of zou worden verleend volgens de overeenkomst) en ouders vervolgens niet binnen een termijn van een maand tot overeenstemming komen, zal Helden Opvang vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming deze overeenkomst opzeggen, met inachtneming van de opzegtermijn van een maand.
 - b) in de periode tussen de datum ondertekening overeenkomst en de aanvangsdatum van de opvang en ouders voor die aanvangsdatum geen overeenstemming bereiken, zal Helden Opvang de contractouder schriftelijk informeren dat de overeenkomst vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming niet in zal gaan. In dat geval zullen we dit opvatten als annulering in de zin van artikel 3 lid 3 van deze voorwaarden.

Artikel 3 – Herroeping en Annulering overeenkomst

1. Heb je online of via email een overeenkomst met Helden Opvang afgesloten, dan heb je het recht deze overeenkomst binnen 14 kalenderdagen na het afsluiten daarvan kosteloos te herroepen. Wil je van dit recht gebruik maken doe dit dan schriftelijk of per e-mail ter attentie van de afdeling planning (planning@heldenopvang.nl). Je kunt ook het modelformulier van de ACM gebruiken. Dit formulier is te vinden via de weblink: [Model Formulier Herroeping](#). Als herroepingsdatum geldt de datum dat Helden Opvang de herroeping ontvangt. Heb jij voor de herroepingsdatum gebruik gemaakt van onze diensten dan ben je nog wel de reguliere vergoeding voor die diensten aan ons verschuldigd.
2. Heb je een overeenkomst met Helden Opvang afgesloten, maar wil je deze, conform artikel 3 van de Branchevoorwaarden, annuleren vóór de aanvangsdatum van de opvang? Dat kan. Annulering van je overeenkomst geschiedt schriftelijk of per e-mail ter attentie van de afdeling planning (planning@heldenopvang.nl). Als annuleringsdatum geldt de datum dat Helden Opvang de annulering ontvangt.
3. Helden Opvang zal bij annulering kosten in rekening brengen. De hoogte hiervan wordt bepaald aan de hand van de periode tussen de begindatum van de opvang en de datum waarop wij de annulering hebben ontvangen en van het verschuldigde maandbedrag. Daarbij geldt het volgende:
 - a) Annuleren minder dan 1 maand vóór de aanvangsdatum van de opvang: een bedrag gelijk aan de contractueel overeengekomen kosten van één maand kinderopvang.
 - b) Annuleren 1 tot en met 3 maanden vóór de aanvangsdatum van de opvang: de werkelijke kosten die Helden Opvang heeft gemaakt voor de uitvoering van de overeenkomst (waaronder kosten van administratie en verwerking).
 - c) Annuleren meer dan 3 maanden vóór de aanvangsdatum van de opvang: geen annuleringskosten.
4. Dit artikel (en in het bijzonder lid 2) geldt overeenkomstig voor door Helden Opvang geaccepteerde wijzigingen (bijvoorbeeld wijziging van de aanvangsdatum van de opvang of wijziging van het aantal dagen/uren) vóór de aanvangsdatum van de opvang. Uitstel van de aanvangsdatum van de opvang of vermindering van dagen wordt derhalve gezien als een annulering.

Artikel 4 – Wennen en starten kind en vaccinatie

1. Pas als wij de door jou ondertekende overeenkomst ontvangen hebben, kan de opvang (waaronder het wennen) van jouw kind bij Helden Opvang starten. De locatiemanager bepaalt (na overleg met u) of wennen noodzakelijk is. Indien jouw kind komt wennen bij Helden Opvang dan geschiedt dat binnen de overeenkomst en zijn de Branchevoorwaarden en deze aanvullende voorwaarden onverkort van toepassing. Wendagen worden als een volledige opvangdag aan jou in rekening gebracht, ongeacht het aantal uren dat jouw kind op die dag van de opvang gebruik heeft gemaakt. Dit heeft te maken met de strenge regelgeving die op ons van toepassing is voor het inzetten van personeel, ook voor wenkinderen.



2. Tenzij de directeur van de regionale gezondheidsdienst ontheffing heeft verleend, is de opdrachtgever verplicht zijn kind(eren) te laten vaccineren volgens de regels en richtlijnen die door de betreffende gezondheidsdienst zijn vastgesteld. Helden Opvang kan bewijs van vaccinatie van de betreffende kinderen van opdrachtgever verlangen. Helden Opvang kan een kind de toegang tot de opvang weigeren zolang aan deze verplichting(en) tot vaccinatie niet of niet volledig is voldaan. Een dergelijke weigering tot toegang ontslaat de opdrachtgever niet van zijn financiële verplichtingen onder de overeenkomst. Helden Opvang is niet verplicht om op voorgaande vaccinatieverplichting te handhaven.

Artikel 5 – Opening- en sluitingstijden

1. De locaties zijn in beginsel gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen. Voor opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag of een trainingsdag, zoals hieronder vermeld, krijg je geen ruil- en inhaaldagen of (financiële) restitutie. Het gaat om de volgende algemeen erkende feestdagen:
 - Nieuwjaarsdag
 - Tweede Paasdag
 - Koningsdag
 - Bevrijdingsdag (eens per 5 jaar)
 - Hemelvaartsdag
 - Tweede Pinksterdag
 - Eerste en tweede Kerstdag

Daarnaast kan Helden Opvang een extra dag per jaar sluiten voor trainingsdoeleinden van haar personeel. Een dergelijke sluiting zal tijdig aan jou worden gecommuniceerd.

2. De openings- en sluitingstijden van de locaties (en eventuele aanvullende sluitingsdagen) staan vermeld op de website van de locaties.

Artikel 6 – Schoolsluitingsdagen (alleen van toepassing voor de buitenschoolse opvang, hierna: bso)

Definitie van schoolsluitingsdagen: dagen/dagdelen waarvan de school aan het begin van het schooljaar heeft gecommuniceerd dat zij gesloten is, anders dan algemeen erkende feestdagen en officiële vakantieweken.

1. Helden Opvang biedt als service opvang op schoolsluitingsdagen aan mits (i) tenminste 8 kinderen hiervan op de betreffende dag en op de betreffende locatie gebruik maken, en (ii) haar personele bezetting dit toelaat. Helden Opvang is gerechtigd de opvang op schoolsluitingsdagen te faciliteren op een andere locatie dan de locatie waar de ouder volgens de overeenkomst de opvang afneemt. Enkel indien de wet of de regels van de GGD dit voorschrijven zal Helden Opvang hiervoor eerst schriftelijke toestemming van de ouder vragen. Aan de service voor het verlenen van opvang op schoolsluitingsdagen kunnen geen rechten worden ontleend. Helden Opvang kan deze service dan ook te allen tijde staken of wijzigen.
2. Indien je opvang tijdens schoolsluitingsdagen wenst af te nemen en deze sluitingsdag niet valt op jouw vaste contractdag, dan dien je de extra opvang voor zo'n dag los bij te kopen en/of dien je hiervoor ruil- en inhaaluren in te zetten binnen de grenzen zoals bepaald in artikel 10. Voor schoolsluitingsdagen die wel vallen op jouw overeengekomen vaste contractdagen, ben je alleen een extra vergoeding verschuldigd over de extra uren die jouw kind buiten de reguliere schooltijd wordt opgevangen en/of kan je ruil- en inhaaluren inzetten binnen de grenzen zoals bepaald in artikel 10. Het tarief voor het los bijkopen van schoolsluitingsdagen kan afwijken van het tarief dat een ouder voor de reguliere opvang betaalt (het tarief kan dus ook hoger zijn). Vraag daarom altijd vooraf naar de voorwaarden.
3. Onverminderd het in lid 1 bepaalde, biedt Helden Opvang alleen opvang op schoolsluitingsdagen aan voor kinderen die op scholen zitten waarmee Helden Opvang ter zake afspraken heeft gemaakt en houdt daarbij alleen rekening met de schoolsluitingsdagen die door deze scholen zijn vastgesteld.



4. Deze service tijdens schoolsluitingsdagen geldt niet voor roosterconstructies (zoals 1 x per maand een hele dag vrij voor onderbouwklassen) of voor andere oorzaken waardoor een school (eerder) gesloten is (onder meer bij een staking van het onderwijs of tropenrooster).

Artikel 7 – Reguliere verzorging en uitzonderingen

Op basis van het pedagogisch beleid van Helden Opvang valt de reguliere verzorging (waaronder voeding en luiers) binnen onze dienstverlening. Speciale voeding in verband met bijvoorbeeld allergieën dien je echter zelf mee te geven aan je kind en wordt niet door ons vergoed. Warme maaltijden worden alleen verzorgd als dit specifiek is overeengekomen voor jouw vestiging. Helden Opvang kan het beleid omtrent het aanbieden van (warme) maaltijden aanpassen.

Artikel 8 – Vervoer voorschoolse opvang (hierna: vso) en bso

1. Indien Helden Opvang het vervoer van en/of naar de scholen en de opvang organiseert dan is dat altijd een service waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Dit geldt voor de duidelijkheid ook als in de plaatsingsovereenkomst of elders wordt benoemd dat het vervoer door Helden Opvang wordt verzorgd. Helden Opvang kan deze vervoersservice derhalve te allen tijde eenzijdig staken, wijzigen of hiervoor kosten in rekening brengen. Tijdens vakanties ben je in alle gevallen zelf verantwoordelijk voor het verzorgen van het vervoer van jouw kind van en naar de opvang.
2. Indien gemotoriseerd/elektrisch vervoer nodig is dan behouden we ons ook te allen tijde het recht voor om hiervoor separaat kosten in rekening te brengen. Deze kosten komen niet in aanmerking voor kinderopvangtoeslag in de zin van de Wet Kinderopvang. Deze kosten worden niet in rekening gebracht voor andere kinderen van het gezin indien zij op dezelfde locatie worden opgevangen.
3. Indien Helden Opvang vervoer van/naar sport-, muziek- of ander soortige clubjes en activiteiten verzorgt dan wordt die dienst geleverd als een service die geen onderdeel van de dienstverlening is en waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Helden Opvang kan die service dan ook op elk moment en om welke reden dan ook stoppen of de voorwaarden daarvan wijzigen.

Artikel 9 - Brengen en ophalen

In principe breng je je kind vanaf de contractueel overeengekomen aanvangstijd en haal je je kind uiterlijk voor sluitingstijd van de locatie op, tenzij je contractueel een andere eindtijd overeengekomen bent. Indien je je kind niet zelf ophaalt, maar laat ophalen door een door jou aangewezen volwassene, dien je Helden Opvang vooraf te informeren wie het betreft.

Artikel 10 – Ruil- en inhaalbeleid en extra opvang

1. Standaard staat je kind voor de contractdagen op de planning van de groep van de locatie. Daarnaast biedt Helden Opvang (met uitzondering van de hieronder genoemde contractvormen) als service ruil- en inhaaluren aan, dit echter binnen de grenzen van de capaciteit van bestaande groepen en al ingepland personeel. Daarmee willen we jou als klant de extra service bieden om eens op een andere dag te komen dan je contractdag. We kunnen je geen enkele garantie geven dat dit ook lukt. Wij hebben namelijk te maken met door de wet- en regelgeving gestelde grenzen. Aan deze ruil- en inhaaluren kun je dan ook geen rechten ontleen. Elk ruil- en inhaaluur heeft een beperkte geldigheid en komt na verloop van tijd van rechtswege te vervallen. Alles over het ruil- en inhaalbeleid lees je verder hieronder.
2. Verkrijgen van ruil- en inhaaluren

Het kan voorkomen dat je een enkele dag geen gebruik kunt maken van de opvang. Alleen als je dit meer dan 96 uur voor de start van de opvang zelf aangeeft in het ouderportaal (dus je kind afmeldt), worden de opvanguren van die betreffende dag omgezet in ruil- en inhaaluren. Verzoek je een medewerker van de locatie om je kind af te melden, dan ontvang je over deze afgemelde dag geen ruil- en inhaaluren.



Het verkrijgen van ruil- en inhaaluren gaat per dag / naschools blok. Deze dagen / blokken worden omgezet in ruil- en inhaaluren. Het inzetten van je ruil- en inhaaluren gaat ook weer per dag / blok (en dus niet per uur).

3. Inzetten van ruil- en inhaaluren

Wij bieden je deze ruil- en inhaaluren als een geheel vrijblijvende extra service aan, waarbij het niet zeker is of je hier daadwerkelijk gebruik van kunt maken, en waaraan dus geen rechten kunnen worden ontleend indien de ruil- en inhaaluren in de praktijk niet inzetbaar blijken. Wij hebben te maken met strikte wet- en regelgeving in de kinderopvang. Hoewel wij natuurlijk hopen dat er voldoende ruimte is om deze extra service in te kunnen zetten, dient er dan ook terdege rekening mee gehouden te worden, dat de ruil- en inhaaluren niet tijdig ingezet kunnen worden en vervallen.

Jouw ruil- en inhaaluren kunnen alleen ingezet worden als er plek is op de groep. Dit is uitsluitend ter beoordeling van Helden Opgang. Dit betekent dat wij jouw verzoek ook kunnen afwijzen. In ieder geval geldt dat Helden Opgang hiervoor geen extra kosten zal maken; het inzetten van een extra pedagogisch medewerker behoort dus niet tot de mogelijkheden. Aanvragen voor de inzet van ruil- en inhaaluren worden niet eerder dan 14 kalenderdagen voor de betreffende ruil- of inhaaldag door Helden Opgang goedgekeurd.

Je dient de afmelding voor je kind altijd te doen via het ouderportaal (zie ook artikel 1). Ten behoeve van een correcte administratie wordt persoonlijke afmelding bij de locatie niet beschouwd als een afmelding waarvoor je ruil- en inhaaluren kunt verkrijgen. Heb je je kind afgemeld voor een bepaalde dag en wil je dat later terugdraaien? Dan kan het voorkomen dat er inmiddels geen plek meer is op de groep. Je zult de dag dan opnieuw moeten aanvragen in het ouderportaal.

Je ruil- en inhaaluren kunnen enkel worden ingezet in de periode van 4 weken vóór de afgemelde dag tot 4 weken na de afgemelde dag, met inachtneming van (de beperkingen van) het ruilbeleid als in dit artikel beschreven. Daarna vervallen deze ruil- en inhaaluren automatisch, zonder recht op enige vorm van restitutie in geld of andere compensatie (waaronder in opvang). Een uitzondering hierop zijn de ruil- en inhaaluren die ontstaan door het tijdig afmelden van vakantiedagen. Vakantiedagen die tenminste 20 kalenderdagen voor de start van een vakantieperiode (dus bijvoorbeeld voor de eerste week van de zomervakantie, ook als het om een vakantiedag in de laatste week van de zomervakantie gaat) zijn afgemeld kunnen het gehele kalenderjaar voor een andere vakantiedag of schoolsluitingsdag (indien georganiseerd voor jouw kind) worden ingezet.

Alle (resterende) ruil- en inhaaluren vervallen onverminderd al het voorgaande in elk geval op 31 december van elk jaar en eveneens bij het eindigen van de overeenkomst, zonder recht op restitutie in geld of andere compensatie (waaronder in opvang). Na de einddatum van de overeenkomst kan je dus geen eventueel nog van vóór de einddatum resterende ruil- en inhaaluren inzetten.

De ruil- en inhaaluren zijn alleen inzetbaar voor dezelfde opvangsoort als waarvoor deze zijn verkregen. Voorbeeld:

- Ruil- en inhaaluren voor kdv zijn alleen in te zetten voor kdv op een andere moment;
- Ruil- en inhaaluren voor vso zijn alleen in te zetten voor vso op een andere moment;
- Ruil- en inhaaluren voor bso tijdens schoolweken zijn alleen in te zetten voor bso op een ander moment tijdens schoolweken (en dus niet tijdens vakantiedagen of schoolsluitingsdagen).
- Ruil- en inhaaluren voor vakantieweken zijn alleen in te zetten voor bso op een ander moment tijdens vakantieweken en op schoolsluitingsdagen (indien georganiseerd voor jouw kind) en dus niet tijdens reguliere schoolweken.



De ruil- en inhaaluren zijn kindgebonden. Je kunt deze niet inzetten voor één van je andere kinderen. Stap je gedurende je overeenkomst over naar een van onze andere locaties (bijvoorbeeld bij verhuizing) en neem je daar dezelfde opvangsoort af (van kdv naar kdv of van bso naar bso), dan behoud je je ruil- en inhaaluren.

Voor niet gebruikte contractdagen en uren die niet kunnen worden geruild binnen het in dit artikel bedoelde ruilbeleid is geen teruggave van betaalde bedragen mogelijk.

Dit artikel 10 is niet van toepassing op volgende contractvormen:

- Opvang die afgenomen wordt op een peuteropvanglocatie die geen onderdeel is van een kdv (zoals gesubsidieerde peuteropvang);
- Opvang waarbij de betaling van de opvang door derden plaats vindt (bijvoorbeeld bij werk en inkomen trajecten van de gemeente);
- Opvang op basis van een flexuren pakket;
- Opvang voor 5 dagen in de week.

4. Extra opvang

1. Je mag als ouder altijd extra opvang aanvragen. In het ouderportaal zie je alle mogelijkheden die jouw locatie biedt.
2. Voor extra opvang kun je ruil- en inhaaluren inzetten volgens de regels zoals eerder in deze voorwaarden vermeld.
3. Je ruil- en inhaaluren worden pas als ingezet beschouwd, wanneer je aanvraag door ons is goedgekeurd en bevestigd via het ouderportaal.
4. Beschik je op het moment van aanvraag niet over (voldoende) ruil- en inhaaluren, dan ontvang je in de desbetreffende maand een factuur voor extra opvang. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we het standaarduurtarief dat geldt voor jouw pakket. In het geval van een flexuren pakket beschik je niet over ruil- en inhaaluren en ontvang je dus altijd een factuur voor (extra) opvang.
5. Je bent pas zeker van je extra opvang, wanneer je van ons een bevestiging ontvangt via het ouderportaal.
6. Heb je de extra opvang aangevraagd met ruil- en inhaaluren en je meldt je kind afwezig voor de aan jou bevestigde extra opvang 4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang op jouw dag dan ontvang je je ruil- en inhaaluren terug (in de situatie van lid 4 sub 2). Indien je de aan jou bevestigde extra opvang, hebt aangevraagd “op factuur” en deze minimaal 4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang in het ouderportaal annuleert, dan ontvang je wanneer je de factuur al ontvangen hebt voor deze extra dag een creditfactuur. Wanneer je nog geen factuur hebt ontvangen dan wordt de dag geannuleerd en niet gefactureerd (in de situatie van lid 4 sub 4). Als je na deze termijn (96 uur voor de start van de opvang) je kind afmeldt voor de extra opvang, dan ontvang je in alle gevallen een factuur voor de gecontracteerde extra opvang.

| Schema gevolgen annulering extra opvang | |
|--|---|
| a. Minimaal 4 dagen voor de start van de opvang via het ouderportaal annuleert | Je ontvangt geen factuur (of creditfactuur) voor deze opvang. De opvang wordt kosteloos geannuleerd. Ingezette ruil- en opvanguren ontvang je terug |
| b. <4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang afwezig melden via ouderportaal | Je ontvangt een factuur voor deze opvang. Ingezette ruil- en inhaaluren vervallen |

Voorbeeld:

Je hebt opvang gevraagd voor 8 november en de opvang start op die dag om 7.30. Als je deze kosteloos wilt annuleren, dan moet je uiterlijk 4 november om 7.30 uur annuleren. Op het moment dat je je kind



daarna, dus bijvoorbeeld pas op 4 november om 08.00 uur 's morgens voor deze opvang afmeldt, kom je in situatie b. van het schema. Je ontvangt dan een factuur voor deze opvang. Ingezette ruil- en inhaaluren komen te vervallen.

Artikel 11 – Bso en Vakantie

1. De beschikbare BSO pakketten kunnen per opvanglocatie verschillen. Dat betekent ook dat het aantal vakantieperiodes per opvanglocatie kan verschillen. Je kunt een bso-pakket met opvang tijdens vakantieperiodes slechts één keer per 12 maanden omzetten naar een bso-pakket zonder of met minder vakantieperiodes (indien een dergelijk pakket op jouw opvanglocatie beschikbaar is).
2. Indien een Helden Opvang locatie kinderen opvangt van meerdere scholen met verschillende vakantieperiodes, dan heeft Helden Opvang het recht om te bepalen welke periodes gedefinieerd worden als schoolperiodes en vakantieperiodes. De door Helden Opvang gehanteerde school- en vakantieperiodes worden jaarlijks (in een kalender) aan de ouders gecommuniceerd.
3. Indien je een bso-pakket hebt inclusief een aantal vakantieperiodes dan plannen wij jouw kind automatisch in voor 52 weken per jaar. Jij geeft zelf in het ouderportaal aan in welke vakantieperiodes jouw kind afwezig is. Dit noemen we: 'af te melden contracturen'. Dus bij een pakket met 48 weken dien je 4 weken af te melden en bij een pakket van 49 weken dien je 3 weken af te melden. Daarbij geldt:
 - Je dient je kind minimaal 20 kalenderdagen voor de start van een vakantieperiode af te melden. Dit is dus vóór de eerste dag van de betreffende vakantieperiode (dus bijvoorbeeld voor de eerste week van de zomervakantie, ook als het om een vakantiedag in de laatste week van de zomervakantie gaat). Indien je je niet tijdig afmeldt dan wordt de betreffende dag als door jou genoten opvangdag aangemerkt.
 - De af te melden vakantieperiodes hoeven niet aansluitend te zijn en kunnen ook als losse dagen afgemeld worden.
 - Algemeen erkende feestdagen en andere sluitingsdagen, zoals vermeld in artikel 5 van deze voorwaarden, kun je niet gebruiken om contracturen af te melden. Je ontvangt geen ruil- en inhaaluren voor deze dagen.
 - Het is je eigen verantwoordelijkheid om je kind het aantal weken af te melden dat past bij je overeenkomst. Heb je aan het einde van het jaar onvoldoende contracturen tijdig afgemeld (minder dan het aantal vakantieperiodes die niet onder je contract vallen) en heeft je kind dus meer opvang genoten dan wat formeel is afgesproken in de overeenkomst, dan brengen we dat in rekening conform het standaard uurtarief van jouw pakket.
 - Gaat je overeenkomst later in dan 1 januari? Dan berekenen we het aantal vakantieperiodes en dagen naar rato.
 - De tijdig afgemelde gecontracteerde vakantiedagen kunnen worden ingezet op schoolsluitingsdagen (als hiervoor gedefinieerd en als op deze dagen daadwerkelijk opvang op jouw locatie wordt georganiseerd) en op andere vakantiedagen.

Artikel 12 – Betaling

4. Helden Opvang hanteert een vaste prijs per maand voor al haar opvangsoorten. Dit houdt in dat je een vaste prijs per maand betaalt, ongeacht (i) het aantal openingsdagen van een maand, en (ii) het aantal uren dat je kind van de opvang gebruik heeft gemaakt (zoals bijvoorbeeld lange dagen, korte dagen, vakantiedagen voor bso). Wij rekenen met een jaarbedrag dat we in 12 gelijke termijnen maandelijks -voorafgaand aan de maand waarin de opvang wordt geleverd- factureren. De betalingstermijn van facturen is 14 kalenderdagen. Bij afwezigheid van het kind -om welke reden dan ook- blijven de opvangkosten onverminderd verschuldigd. Indien wij geen volledige tijdige betaling ontvangen dan zijn wij bevoegd om onze dienstverlening op te schorten tot dat volledige betaling van alle openstaande facturen is ontvangen.
5. Helden Opvang maakt gebruik van automatische incasso om het verschuldigde maandbedrag, eventuele andere afgenomen producten en/of diensten en overige kosten af te schrijven van jouw rekening.
6. Je geeft ons door middel van een doorlopende SEPA-machtiging toestemming om de factuurbedragen van jouw rekening af te schrijven. Je geeft deze machtiging digitaal aan ons af.



7. Indien wij er mee instemmen dat -vanwege goede redenen- door jou geen gebruik wordt gemaakt van automatische incasso voor het incasseren van je reguliere maandelijkse factuur voor opvang, dan behouden wij ons het recht voor om per digitale factuur administratiekosten van euro 7,50 in rekening te brengen. Wij kunnen onze instemming met handmatige betaling te allen tijde intrekken.
8. Wijzig je jouw overeenkomst of zeg je jouw overeenkomst met Helden Opvang op en heb je op dat moment meer opvanguren gebruikt dan waar je volgens jouw overeenkomst recht op hebt? Dan brengen wij deze uren achteraf in rekening. Dit kan het geval zijn bij al gebruikte, maar nog niet betaalde vakantiedagen, omdat Helden Opvang vakantiedagen gelijkelijk factureert gedurende het hele kalenderjaar. Voorbeeld: zeg je op in september, dan heb je veel vakantiedagen gebruikt, omdat de meeste vakantiedagen in de eerste acht (8) maanden van het kalenderjaar vallen, maar daarmee is relatief te weinig in rekening gebracht voor de gebruikte vakantiedagen.
9. Wijzig je jouw overeenkomst of zeg je deze op en heb je juist minder opvanguren gebruikt dan waar je volgens jouw overeenkomst recht op hebt? Dan vindt geen restitutie in geld of in opvang van reeds betaalde opvanguren plaats.
10. Indien wij jou tijdelijk niet de overeengekomen opvang kunnen leveren als gevolg van overmacht (bijvoorbeeld brand, staking, epidemie/pandemie, misdrijf e.d.), dan zijn wij niet gehouden tot restitutie in geld of in opvang van reeds voor deze opvang door jou gedane betalingen, mits Helden Opvang binnen de grenzen van de wet- en regelgeving al het redelijke heeft gedaan om deze overmachtssituatie te voorkomen, dan wel ten spoedigste op te heffen.

Artikel 13 – Tariefwijziging

Wij kunnen de tarieven voor onze producten (hieronder vallen tevens: pakketten) en/of dienstverlening 1 x per kalenderjaar wijzigen, waarbij geldt dat elke locatie een eigen uurtarief en producten-en dienstenaanbod heeft. Wij kondigen een dergelijke prijswijziging van te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan 40 kalenderdagen na de aankondiging. Aankondiging kan ook via het Ouderportaal geschieden.

Artikel 14 – Wijziging en/of einde van de overeenkomst

1. Je kunt jouw overeenkomst uitsluitend schriftelijk of per email opzeggen (planning@heldenopvang.nl). Wij hanteren een opzegtermijn van een maand.
2. Wijziging(en) kun je per email doorgeven via planning@heldenopvang.nl. Wij hanteren een wijzigingstermijn van een maand.
3. In aanvulling op de Branchevoorwaarden behouden we ons het recht voor om de overeenkomst ten aanzien van extra producten, diensten en aangeboden opvangpakketten, per dag aangeboden opvanguren (al dan niet, in geval van bso, als gevolg van gewijzigde schooltijden), aantal per jaar geopende weken, openings- en sluitingstijden, vervoer (alsmede de kosten daarvan) of andere activiteiten (zoals bijvoorbeeld zwemlessen) wegens ons moverende redenen - al dan niet per locatie - eenzijdig te wijzigen of te laten eindigen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voornoemde wijziging kan ook liggen in het aanwijzen van een andere locatie voor opvang van jouw kind of het samenvoegen van groepen (al dan niet op een andere locatie).
4. Zodra een wijziging/einde van jouw overeenkomst zoals bedoeld in lid 3 aan de orde is, zullen we je daarvan minimaal één maand voor de wijzigings- of einddatum op de hoogte te stellen, behoudens calamiteiten of onvoorziene omstandigheden waarbij wijzigingen zo snel mogelijk in kunnen gaan. In dat geval ontvang je, indien er naar het oordeel van Helden Opvang een geschikt alternatief beschikbaar is, een nieuw voorstel met gewijzigd product, dienst of opvangpakket per wijzigings-of einddatum. Als je dit voorstel niet uiterlijk een week vóór de wijzigingsdatum accepteert, gaan we ervan uit dat je geen gebruik wenst te maken van het gewijzigde aanbod en eindigt de huidige overeenkomst met ingang van de wijzigingsdatum.
5. In het geval we een van onze (bso- of peuteropvang) pakketten willen wijzigen naar een pakket waarbij enkel alle weken van het jaar opvang wordt geboden, dan zullen wij je – anders dan in de aanhef van lid 4 staat vermeld - minimaal twee maanden voor de wijzigingsdatum hierover informeren.
6. Indien we je bij het eindigen van een product, dienst of opvangpakket, geen alternatieven kunnen bieden dan eindigt je overeenkomst per de door ons aangegeven einddatum.
7. Wordt de locatie waar jouw kind opvang krijgt onderdeel van een zogenoemd Integraal Kindcentrum (IKC), Multifunctionele Accommodatie (MFA) of vergelijkbaar samenwerkingsverband, dan kunnen daar eventueel



nieuwe voorwaarden voor Helden Opvang aan verbonden zijn. Deze zullen daar waar relevant ook van toepassing worden op jouw overeenkomst met Helden Opvang.

8. Helden Opvang is bevoegd om jouw kind onder omstandigheden op te vangen op een andere locatie dan zijn standaard locatie (onder meer tijdens vakanties). Wij zijn enkel gehouden om hiervoor vooraf toestemming te vragen indien de wet of de regels van de GGD dit vereisen. Indien deze schriftelijke toestemming ontbreekt dan kan jouw kind in verband met de geldende wet- en regelgeving niet worden opgevangen. Je blijft evenwel gehouden om voor de alsdan niet genoten opvang te betalen conform het reguliere tarief.
9. Zijn er veranderingen die leiden tot een wijziging in jouw opvangkosten of wijzigen bijvoorbeeld de schooltijden, waardoor je opvanguren veranderen, dan kan Helden Opvang deze wijzigingen eenzijdig doorvoeren en bevestigen, bijvoorbeeld door middel van een aanhangsel op de overeenkomst.
10. In de Branchevoorwaarden, onder andere in artikel 6 lid 3, wordt al een aantal redenen genoemd waarop wij de opvang kunnen opzeggen. Daarnaast gelden ook de volgende punten als gegronde redenen voor opzegging van de overeenkomst met ouders:
 - a) als één of beide ouder(s) het gezag over het kind verliest/verliezen;
 - b) als naar het oordeel van Helden Opvang sprake is van een zorgbehoefte of van gedrag van jouw kind dat voor de opvanggroep buitenproportioneel belastend is, waardoor voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet van Helden Opvang verlangd kan worden;
 - c) indien een voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet van Helden Opvang verlangd kan worden vanwege een slechte verstandhouding tussen (medewerkers van) Helden Opvang en jouw kind en/of jou, onder meer in de situatie waarin de ouders het meermaals niet eens zijn over de zaken die de opvang van het kind betreffen en dit door ons als moeilijk werkbaar wordt ervaren, dit uitsluitend ter beoordeling van Helden Opvang.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid

1. Voor de gevallen dat Helden Opvang in verband met de opvang aansprakelijk gesteld kan worden, hebben wij een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij Helden Opvang werkzame personeel. Iedere aansprakelijkheid van Helden Opvang is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van Helden Opvang daadwerkelijk wordt uitbetaald.
2. Indien je in het ouderportaal hebt aangegeven dat jouw kind mag deelnemen aan uitjes, zal Helden Opvang tijdens het uitje alle veiligheidsmaatregelen nemen en toezicht uitoefenen die redelijkerwijs van Helden Opvang verwacht kunnen worden. Bij uitjes kan gedacht worden aan het bezoeken van externe speelplaatsen (al dan niet indoor) of spelactiviteiten buiten het terrein van de locatie, alsmede het transport daar naar toe. In geval van schade of ongevallen tijdens uitjes zal Helden Opvang, doch enkel voor zover Helden Opvang verwijtbaar heeft gehandeld, aansprakelijk zijn tot maximaal het bedrag dat de in lid 1 van dit artikel bedoelde verzekering uitkeert.

Artikel 16 – Verstrekking persoonsgegevens

1. De contractouder is verplicht om alle persoonsgegevens (zoals naam, adres, geboortedatum en BSN, waar nodig ook van andere ouder) die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en controle door de Belastingdienst correct aan Helden Opvang te verstrekken, voorafgaand aan de aanvangsdatum van de opvang. Zijn er wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens, dan dien je deze uiterlijk binnen een week na de ingangsdatum van de wijziging aan ons door te geven via het ouderportaal.
2. Om controle met betrekking tot de uitkering van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, is het noodzakelijk om jouw BSN-nummer en dat van jouw kind aan Helden Opvang door te geven, voorafgaand aan de aanvangsdatum van de opvang.
3. Wij zijn gehouden de identiteit van jou en jouw kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs, dit in verband met het uitkeren van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst en de controle daarop. Ingeval je geen medewerking verleent aan een dergelijke identiteitscontrole of niet beschikt over een geldig legitimatiebewijs, dan kan dit gevolgen hebben voor zowel de kinderopvangtoeslag als voor je overeenkomst met Helden Opvang.



4. Mocht Helden Opvang door wijzigingen in wet- en regelgeving in de toekomst verplicht zijn andere (persoons)gegevens aan de Belastingdienst of eventuele andere overheidsinstanties aan te leveren dan ben je verplicht mee te werken aan de aanlevering van deze gegevens.

Artikel 17 – Overmacht

1. De onmogelijkheid om de diensten onder de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te leveren ten gevolge van overmacht (waaronder tevens begrepen: oorlog, mobilisatie, onlusten, epidemieën, overstroming, stagnatie in, respectievelijk beperking of stopzetting van de leveringen door openbare nutsbedrijven, brand en andere ongevallen, stakingen, uitsluitingen, optreden van werknemersorganisaties) ontslaat Helden Opvang van het nakomen van haar verplichtingen onder de overeenkomst, zonder dat de ouder uit dien hoofde enig recht op nakoming of vergoeding van kosten of schade of kan doen gelden. In geval de ouder gedurende de periode van overmacht direct of indirect recht op kinderopvangtoeslag, subsidie vanuit de gemeente of toeslag, tegemoetkoming of subsidie uit andere hoofde behoudt, zal de ouder gehouden zijn om volledig aan zijn betalingsverplichtingen onder de overeenkomst te blijven voldoen alsof de dienstverlening gedurende de periode van overmacht ongestoord was voortgezet. Het voorgaande laat het recht van de ouder tot opzegging van de plaatsingsovereenkomst met inachtneming van de bepalingen van de (aanvullende) algemene voorwaarden onverlet.

Artikel 18 – Wijziging van deze voorwaarden

Wijzigingen van deze voorwaarden worden door Helden Opvang met de contractouder overeengekomen.

Artikel 19 – Rangorde

In geval van een conflict tussen deze aanvullende voorwaarden en de toepasselijke Branchevoorwaarden dan prevaleren deze aanvullende voorwaarden indien en voor zover dat (wettelijk) toegestaan is. In geval een bepaling in deze aanvullende voorwaarden verder rijkt dan een min of meer vergelijkbare bepaling in de Branchevoorwaarden dan geldt de bepaling in deze aanvullende voorwaarden indien en voor zover dat wettelijk toegestaan is.