



BRANCHEORGANISATIE
KINDEROPVANG

Algemene voorwaarden voor Kinderopvang

Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017



ARTIKEL 1	- Definities	3
ARTIKEL 2	- Toepasselijkheid	4
ARTIKEL 3	- Informatie verstrekking	4
ARTIKEL 4	- Aanmelding	4
ARTIKEL 5	- Aanbod	4,5
ARTIKEL 6	- De Overeenkomst	5
ARTIKEL 7	- Annulering	5
ARTIKEL 8	- Plaatsingsgesprek	5
ARTIKEL 9	- Duur en verlenging van de Overeenkomst	6
ARTIKEL 10	- Einde van de Overeenkomst	6
ARTIKEL 11	- Toegankelijkheid	6,7
ARTIKEL 12	- Wederzijdse verplichtingen	7
ARTIKEL 13	- Verplichtingen van de Ondernemer	7
ARTIKEL 14	- Verplichtingen van de Ouder	7
ARTIKEL 15	- Wijziging van de Overeenkomst	7, 8
ARTIKEL 16	- De prijs en wijzigingen van de prijs	8
ARTIKEL 17	- De betaling / niet-tijdige betaling	8
ARTIKEL 18	- Toepasselijk recht en bevoegde rechter	9
ARTIKEL 19	- Klachtenprocedure	9
ARTIKEL 20	- Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang	9
ARTIKEL 21	- Aanvullingen	10
ARTIKEL 22	- Wijziging van deze voorwaarden	10
BIJLAGE 1	- Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer	11



ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanvangsdatum:	De 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 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 totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst.
2. De Overeenkomst wordt gesloten tussen de Ondernemer en de Ouder.

ARTIKEL 3 – Informatie verstrekking

1. Indien een Ouder interesse heeft in de mogelijke plaatsing van zijn kind in een Kindercentrum, verstrekt de Ondernemer de Ouder een informatiepakket, waarin de Ondernemer een omschrijving van de dienstverlening in het Kindercentrum verstrekt, die voldoende gedetailleerd is om de Ouder bij zijn oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende Kindercentra.
2. Het informatiepakket wordt Schriftelijk verstrekt en bevat ten minste de elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen.
3. Na kennisname van het informatiepakket heeft de Ouder de mogelijkheid zich aan te melden bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Kinderopvang.

ARTIKEL 4 – Aanmelding

1. De Ouder meldt zich via een inschrijfformulier aan bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Dagopvang of Buitenschoolse opvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. Op het inschrijfformulier geeft de Ouder aan of hij ermee instemt dat het in artikel 5 bedoelde aanbod en/of de Algemene Voorwaarden eventueel elektronisch aan hem worden verstrekt.
3. De Ondernemer bevestigt Schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
4. Op de aanmelding zijn de inschrijffvoorwaarden van de Ondernemer van toepassing.
5. De aanmelding verplicht noch de Ouder noch de Ondernemer tot het aangaan van een Overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de Ouder aan de Ondernemer om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van Kinderopvang.
6. Na ontvangst van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat de Ondernemer de Ouder op een wachtlijst plaatst.
7. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt de Ondernemer de Ouder hiervan Schriftelijk in kennis. Zodra een Ouder in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal de Ondernemer de Ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.

ARTIKEL 5 – Aanbod

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat gegevens over de Ondernemer, een omschrijving van zijndienstverlening, alle elementen genoemd in bijlage 1 bij de Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen, alsmede:
 - de (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke) geboortedatum van het kind;
 - de beschikbare Aanvangsdatum;
 - de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;
 - de aangeboden handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg, mits de Ouder daarom bij aanmelding heeft verzocht en de Ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - de prijs behorende bij het aanbod;

- de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
 - de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - de looptijd van de Overeenkomst;
 - de geldende opzegtermijnen;
 - de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
 - een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
 - een dagtekening.
3. Het aanbod vindt Schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.
 4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan de Ondernemer de Ouder een redelijk termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.

ARTIKEL 6 – De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Ouder van het door de Ondernemer gedane aanbod.
2. De Ouder aanvaardt het aanbod Schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door de Ondernemer is ontvangen, is de Ingangsdatum van de Overeenkomst.
3. De ondernemer bevestigt de ontvangst van de aanvaarding Schriftelijk.
4. Binnen het kader van de overeenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

ARTIKEL 7 – Annulering

1. De Ouder heeft het recht de Overeenkomst te annuleren vanaf de Ingangsdatum totde Aanvangsdatum.
2. De Ouder is voor annulering kosten verschuldigd.
3. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling over de voor de Ouder geldende opzegtermijn als bedoeld in artikel 10 lid 4 sub a.

ARTIKEL 8 – Plaatsingsgesprek

1. De Ondernemer nodigt de Ouder tijdig voor de Aanvangsdatum uit voor een gesprek.
2. In dit gesprek komt het volgende aan de orde:
 - a. De voor de Kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de Ouder en zijn kind; waaronder de benodigde Burger Service Nummer(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 redelijk 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. En daarnaast, in geval van Buitenschoolse opvang:
 - i. 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 9 – Duur en verlenging van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn van het overeengekomen type Kinderopvang.
2. De maximale termijn voor Dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt.
3. De maximale termijn voor Buitenschoolse opvang duurt van de leeftijd dat het kind basisonderwijs kan volgen, tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.
5. Na afloop van de Overeenkomst die conform lid 4 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
6. Een verlenging van de Overeenkomst wordt Schriftelijk overeengekomen.

ARTIKEL 10 – 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. De Ondernemer is slechts bevoegd de Overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - a. De situatie dat de Ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
 - b. Voortdurend van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2 sub a en c;
 - c. De situatie genoemd in artikel 11 lid 2 sub b;
 - d. De omstandigheid dat de Ondernemer vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
 - e. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere Partij gerichte gemotiveerde Schriftelijke verklaring en
 - a. met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, in geval van opzegging door de Ouder;
 - b. met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door de Ondernemer;
 - c. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door de Ondernemer op grond van artikel 10 lid 3 onder a.
5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de Ouder voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de Ouder of de Ondernemer de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.
6. 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 11- Toegankelijkheid

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Ondernemer en Ouder.
2. De Ondernemer heeft het recht het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
 - a. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefstig is;
 - b. Het kind en/of de Ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht;
 - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwakt of belemmert.
3. Ingeval de Ondernemer het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt de Ondernemer met de Ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle Partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
4. Indien de Ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11 lid 2 om toegang te weigeren en het overleg met de Ondernemer niet tot een oplossing heeft geleid, kan hij deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het Reglement van de geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.
5. Tijdens de verkorte procedure mag de Ondernemer de plaats niet opzeggen.

ARTIKEL 12 – 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 plaats gevonden.
 - 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 13 – Verplichtingen van de Ondernemer

1. De Ondernemer is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. De ondernemer staat er voor in dat:
 - a. De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
 - overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
 - verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en metgebruikmaking 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 13 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.
3. De Ondernemer houdt rekening met de individuele wensen van de Ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.



ARTIKEL 14 – Verplichtingen van de Ouder

1. De Ouder meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
2. De Ouder draagt zorg dat de Ondernemer beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de Ouder.
3. De Ouder houdt zich aan de regels die binnen het Kindercentrum gelden.
4. De Ouder onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de Overeenkomst van de zijde van de Ondernemer verzwaart en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
5. De Ouder brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem brengen en halen.
6. De Ondernemer legt de bevoegdheid van anderen dan de Ouders om het kind van de Kinderopvang te halen schriftelijk vast indien de Ouder daarom verzoekt.
7. De Ouder betaalt de Ondernemer conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

ARTIKEL 15 – Wijzigingen van de Overeenkomst

1. De Ondernemer heeft het recht om de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.
2. Wijzigingen van de Overeenkomst kondigt de ondernemer tijdig van te voren aan, met een termijn die minimaal één 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 de bevoegdheid om de Overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

ARTIKEL 16 – De prijs en wijziging van de prijs

1. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. De Ondernemer is bevoegd om de overeengekomen prijs na drie maanden na de Ingangsdatum aan te passen, waaronder te verhogen. De Ondernemer kondigt een dergelijke prijswijziging van te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

ARTIKEL 17 – De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De Ouder betaalt op basis van een Schriftelijke factuur en uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum. Een eventueel beroep op een gestelde borg staat gelijk aan een betaling. 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. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de Ouder van rechtswege in verzuim.
4. De Ondernemer zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een Schriftelijke betalingsherinnering en geeft de Ouder de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt de Ondernemer de Ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van de Ondernemer op grond van 10 lid 3 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 ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. Door de Ondernemer gemaakte buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld van de Ouder af te dwingen, kunnen aan de Ouder in rekening worden gebracht. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen.
7. Een gedane betaling strekt in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde kosten en rente en vervolgens ter voldoening van de oudst openstaande schulden.

ARTIKEL 18 – 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 20 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

ARTIKEL 19 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer. De Ouder moet de klacht indienen binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.
2. De Ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de Oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20.

ARTIKEL 20 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang

1. Geschillen tussen Ouder en Ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door de Ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder zijn klacht eerst bij de Ondernemer heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de Ouder de klacht bij de Ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de Ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de Ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Ouder Schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl 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 21 – Aanvullingen

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

ARTIKEL 22 – Wijziging van deze voorwaarden

- 1 Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld door Brancheorganisatie Kinderopvang. Brancheorganisatie Kinderopvang kan haar algemene Voorwaarden voor kinderopvang wijzigen en herzien.
- 2 De Ondernemer is gerechtigd om de Overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de door de Brancheorganisatie Kinderopvang vastgestelde Algemene Voorwaarden Kinderopvang van toepassing worden verklaard. De Ouder verklaart zich door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.
- 3 De Ondernemer informeert de Ouder 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.
4. In het geval dat de wijziging van de Algemene Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst dan heeft de Ouder de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de Overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.

Bijlage 1

Nadere regeling van de verplichtingen van de ondernemer uit artikel 13 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2016.

De Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 2 door er ondermeer voor zorg te dragen dat de onderneming beschikt over:

1. Een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en hun ouders omschrijft;
2. Reglementen/stukken die het beleid weergeven met betrekking tot hygiëne, veiligheid, kindermishandeling, medisch handelen, ziekte en privacy;
3. Een reglement dat het functioneren van de Oudercommissie regelt;
4. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt;
5. Een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
 - a. soort opvang, mogelijkheden voor flexibele opvang en eventuele extradiensten;
 - 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 wienperiode;
 - 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 opzegtermijnen.



AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN HELDEN OPVANG

Voor overeenkomsten aangaande met Helden Opvang¹. Deze voorwaarden gelden in aanvulling op de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017 van de Brancheorganisatie Kinderopvang, verder te noemen Branchevoorwaarden.

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 ouder², 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.
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

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 Onder de term ouder verstaan we ook verzorger.



om alsnog met de andere ouder tot overeenstemming te komen over de wijze van voortzetting van de overeenkomst. Indien deze situatie optreedt:

- a) na startdatum opvang en ouders vervolgens niet binnen een termijn van een maand tot overeenstemming komen, zal Helden Opgang 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 startdatum opvang en ouders voor de startdatum geen overeenstemming bereiken, zal Helden Opgang 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 Opgang 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: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/12754/Modelformulier-ontbinding-of-herroeping#:~:text=Afdrukken,Modelformulier%20ontbinding%20of%20herroeping,overeenkomst%20ontbinden%20binnen%20de%20bedenktijd>. Als herroepingsdatum geldt de datum dat Helden Opgang 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 Opgang afgesloten, maar wil je deze, conform artikel 7 van de Branchevoorwaarden, annuleren voor 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 Opgang de annulering ontvangt.
3. Helden Opgang 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 voor aanvangsdatum: annuleringskosten, zijnde het bedrag van de contractueel overeengekomen kosten van één maand kinderopvang.
 - b) Annuleren 1 tot en met 3 maanden voor aanvangsdatum: € 80,- annuleringskosten. Indien op grond van artikel 7 lid 3 van de Branchevoorwaarden een lager bedrag toepasselijk is, dan hanteren wij dit lagere bedrag aan annuleringskosten.
 - c) Annuleren meer dan 3 maanden voor aanvangsdatum: geen annuleringskosten.
4. Dit artikel (en in het bijzonder lid 2) geldt overeenkomstig voor door Helden Opgang geaccepteerde wijzigingen (bijvoorbeeld wijziging van de ingangsdatum of wijziging van het aantal dagen/uren) voor de aanvangsdatum van de overeenkomst. Uitstel van de ingangsdatum 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 Opgang starten. De locatiemanager bepaalt (na overleg met u) of wennen noodzakelijk is. Indien jouw kind komt wennen bij Helden Opgang 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.

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 Opvang. Dit betekent dat wij jouw verzoek ook kunnen afwijzen. In ieder geval geldt dat Helden Opvang 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 Opvang 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 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 vooraf factureren. Volledige betaling van de factuur dient te geschieden voorafgaand aan de maand waarin de opvang wordt geleverd. Bij afwezigheid van het kind -om welke reden dan ook- blijven de opvangkosten onverminderd verschuldigd. Indien wij geen volledige tijdige betaling ontvangen dan zij 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 maandelijks 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 gelijkmatig 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

Periodiek kunnen wij de tarieven voor onze producten (hieronder vallen tevens: pakketten) en/of dienstverlening, 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 na één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

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 artikel 10 en artikel 15 van 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 10 lid 3, wordt al een aantal redenen genoemd waarop wij de opvang kunnen opzeggen. Daarnaast gelden ook de volgende punten als zwaarwegende 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 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 ingangsdatum van de overeenkomst. 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 ingangsdatum van je overeenkomst.
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

1. Helden Opvang behoudt zich het recht voor de onderhavige aanvullende voorwaarden eenzijdig te wijzigen, en is ook gerechtigd de overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de aanvullende voorwaarden van toepassing worden verklaard. Jij verklaart je door aanvaarding van deze aanvullende voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.
2. De wijzigingen treden eerst één maand en één week nadat wij je hebben geïnformeerd in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast. In het geval dat de wijziging van de aanvullende voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst, dan ben je gerechtigd 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 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 mogelijk 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 mogelijk is.