

Algemene Voorwaarden

kinderdagverblijf "'t Parelbosch B.V."

Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen

Kinderdagverblijf 't Parelbosch B.V. en de afnemer van de diensten van opnoemd kinderdagverblijf.

Bijzondere bepalingen, welke afwijken van de algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing indien deze in de overeenkomst zijn opgenomen.

VVE opvang kunnen dit gedurende de ochtend van 08.30 – 12.00 uur en de middag van 12.45 – 14.45 uur volgen.

BSO plaats:

Kinderopvang van kinderen die naar de basisschool gaan, welke opvang geschiedt op werkdagen, na schooltijd en in de schoolvakanties.

Werkdagen

De dagen van de week niet zijnde zaterdag, zondag, dan wel algemeen erkende feestdagen zoals genoemd in de CAO Kinderopvang.

Artikel 2: Begripsbepaling

Kindplaats Dagopvang:

Een kindplaats bestaat uit 10 dagdelen per week op werkdagen.

Een dagdeel bestaat uit maximaal 5 uren, aansluitend aan het reguliere openingsuur (8.00 uur) of direct voorafgaand aan het reguliere sluitingsuur (18.00 uur) 's avonds.

Een kindplaats kan slechts ter beschikking worden gesteld ten behoeve van kinderen die nog niet naar de basisschool gaan.

Korte middag

Aan het kind wordt opvang geboden tussen 14.30 en 18.30 uur.

Lange middag

Aan het kind wordt opvang geboden tussen 12.00 en 18.30 uur.

Stamgroep:

De feitelijke groep waar uw kind opvang geniet.

Vakantieopvang

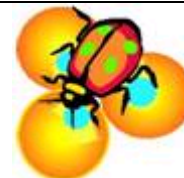
Aan het kind wordt opvang geboden tussen 08.00 en 13.00 uur en / of 13.00 – 18.30 uur.

VVE plaats (voormalig peuterspeelwerk):

De VVE methode Piramide is volledig ingebed in de 0 – 6 opvang van 't Parelbosch. Gedurende bepaalde uren kunnen kinderen gesubsidieerd door de gemeente gebruik maken van VVE opvang. Kinderen die geen gebruik maken van de reguliere dagdeeltijden maar wel van de

Afnemer:

De ouder / verzorger die ten behoeve van de opvang van zijn / haar kind(eren) een overeenkomst aangaat met "'t Parelbosch B.V.", dan wel het bedrijf dat of de instelling die ten behoeve van de opvang van een kind / kinderen van een of meer van de werknemers van het bedrijf of de instelling een overeenkomst aangaat met "'t Parelbosch B.V."



Artikel 3: Aanbod

Kinderdagverblijf "'t Parelbosch B.V." stelt tegen betaling een aantal dagdelen c.q. dagen ter beschikking die aangewend worden voor de opvang van kinderen.

Het aantal dagdelen c.q. dagen wordt in de overeenkomst vastgelegd.

Een door "'t Parelbosch B.V." gedaan aanbod vervalt indien het niet binnen 10 dagen na aanbieding schriftelijk, door ondertekening van de overeenkomst, zal zijn aanvaard.

Flexibele opvang:

't Parelbosch biedt verschillende flexibele opvangvormen. Ook de reguliere opvangvormen hebben de mogelijkheid tot flexibele opvang zoals het wisselen of aanvullen van dagdelen. 't Parelbosch kan u, per opvangvorm, uitleggen in welke mate flexibele opvang per contract toepasbaar is.

Horizontale opvang:

't Parelbosch biedt opvang in horizontale groepen hetgeen betekent dat kinderen van dezelfde leeftijd samen in dezelfde stamgroep worden opgevangen. Op deze wijze kan zeer gericht ingespeeld op het leeftijdsniveau van de groep en de individuele wensen van het kind.

Verlaten stamgroep:

Om de doorstroom tussen de verschillende groepen goed te laten verlopen lopen kinderen regelmatig mee met de volgende leeftijdsgroep.

Om aan de flexibele wensen van de ouders te kunnen voldoen zijn niet alle groepen ieder moment van de dag volledig bezet. Deze 'buffer' is nodig om extra dagdelen te kunnen toezeggen mochten ouders hier een beroep op doen. Om deze reden kan een groep ooit gesplitst worden over 2 ruimtes of juist worden samengevoegd.

Bij ondertekening van het opvangcontract gaat ouder akkoord met het feit dat hun kind gedurende de volledige opvangperiode gebruik kan maken van ten hoogste 2 stamgroepen in een week.

Indien ouder niet akkoord gaat met voorgaande dient hij / zij dit schriftelijk kenbaar te maken bij 't Parelbosch.

Artikel 4: Annulering

Ouder kan het contract voor aanvang van de ingangsdatum annuleren rekening houdend met 1 maand opzegtermijn.

Artikel 5: Duur van de overeenkomst

De overeenkomst m.b.t. dagopvang 0-4 jaar wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, dat wil zeggen totdat het kind de 4-jarige leeftijd heeft bereikt, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Bij wijziging van de dagdelen wordt een aanhangsel aan de overeenkomst toegevoegd.

De BSO-plaatsingsovereenkomst eindigt op het moment dat het kind de basisschool verlaat.

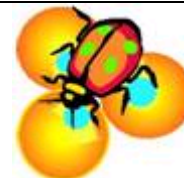
Artikel 6: Einde van de overeenkomst

De overeenkomst kan door ieder der partijen schriftelijk of via mail worden beëindigd, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

Het contract kan op iedere willekeurige dag in de maand opgezegd worden.

De opzegdatum is de datum van het poststempel, danwel de datum waarop de mail is verstuurd.

De opzegtermijn is ook van toepassing wanneer een deel van het overeengekomen aantal dagdelen wordt opgezegd.



Voor kinderdagverblijf "'t Parelbosch B.V." geldt een opzegtermijn van 1 maand in geval van een dusdanig verstoorde relatie tussen de afnemer enerzijds en (de leidster(s) van) het kinderopvangcentrum anderzijds, waaronder tevens begrepen herhaalde en ernstige overtreding van de huisregels, waardoor voortzetting van de kinderopvang in redelijkheid niet langer van "'t Parelbosch B.V." gevraagd kan worden.

Geen opzegtermijn is van toepassing:

- a: indien het kind overlijdt
- b: indien het kind blijvend invalide wordt, welke invaliditeit zodanig is, dat behoorlijke kinderopvang redelijkerwijs niet meer mogelijk moet worden geacht
- c: in geval van faillissement van kinderdagverblijf "'t Parelbosch B.V."

Artikel 7: Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheden die de gehele of gedeeltelijke nakoming van de overeenkomst tot kinderopvang verhinderen en die niet aan

"'t Parelbosch B.V." zijn toe te rekenen of omstandigheden waardoor de nakoming in redelijkheid niet kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst te voorzien waren.

Hieronder zullen mede zijn begrepen stakingen, algemene vervoersproblemen en het optreden van besmettelijke ziekten onder de kinderen van het kinderopvangcentrum.

Indien "'t Parelbosch B.V." door overmacht niet aan haar verplichtingen kan voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachttoestand.

Indien de overmachttoestand twee maanden heeft geduurd hebben beide partijen het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot (schade)vergoeding bestaat, ook niet als "'t Parelbosch B.V." als gevolg van overmacht enig voordeel mocht hebben.

Indien "'t Parelbosch" bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde afzonderlijk te factureren en is de afnemer gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

Artikel 8: Toerekenbare tekortkoming

Indien één der partijen, ondanks schriftelijke ingebrekestelling, aan zijn verplichtingen uit deze overeenkomst niet (tijdig) voldoet, is de andere partij gerechtigd de overeenkomst zonder dat daartoe een rechterlijke tussenkomst is vereist met ingang van de in de ingebrekestelling genoemde datum te beëindigen of te ontbinden, onverminderd het recht om nakoming en of schadevergoeding te vorderen.

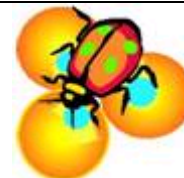
Artikel 9: Beperking aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van "'t Parelbosch B.V.", voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekeraar wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.

Artikel 10: Betaling

Betaling van de kindplaatskosten dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum c.q. de datum van de acceptgiro.

Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum c.q. datum van de acceptgiro is de afnemer in verzuim



zonder dat ingebrekestelling is vereist. De afnemer is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd ter grootte van de wettelijke rente plus 2%.

In geval van niet tijdige betaling is "'t Parelbosch B.V." gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en is de afnemer gehouden bij wijze van schadevergoeding te voldoen een bedrag gelijk aan de plaatsingskosten over twee maanden opvang.

In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de afnemer zullen de verplichtingen van de afnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

Artikel 11: Incassokosten

Is de afnemer in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de afnemer. De te vergoeden buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van het ten tijde van de te treffen incassomaatregelen geldende incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten. Deze kosten zullen minimaal € 113,45 bedragen, exclusief de verschuldigde omzetbelasting.

De afnemer is jegens "'t Parelbosch B.V." de door deze in alle instanties gemaakte gerechtelijke kosten verschuldigd, behoudens voor zover afnemer aantoont dat deze onredelijk hoog zijn.

Artikel 12: Verantwoordelijkheid aanvragen Kinderopvangtoeslag (KOT), Kinderopvangbijdrage Gemeenten (KOB) en VVE - subsidie

't Parelbosch biedt de mogelijkheid de aanvragen KOT en KOB te verzorgen voor afnemer. Daarnaast wordt de VVE –

subsidie direct door 't Parelbosch ontvangen. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig opgeven van de juiste informatie nodig om de aanvragen te verzorgen. Afnemer is verantwoordelijk voor de juiste en volledige opgaaf van de inkomens i.g.v. een VVE – gesubsidieerde plaats. Jaarlijkse wijzigingen hierin dienen tijdig door afnemer te worden doorgegeven. Afnemer is verantwoordelijk voor de betaling van het volledige contractueel overeengekomen maandbedrag en dient te allen tijde eventueel te kort ontvangen KOT en / of KOB zelf aan te vullen.

Artikel 13: Vakantie en ziekte

Tijdens vakantie en ziekte van het kind en wanneer het kinderopvangcentrum is gesloten wegens algemeen erkende feestdagen, zoals vastgelegd in de CAO Kinderopvang, dienen de overeengekomen plaatsingskosten bijdrage te worden voldaan.

Artikel 14: Geschilbeslechting

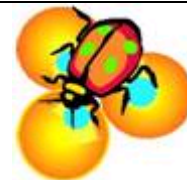
Elk geschil tussen "'t Parelbosch B.V." en de afnemer zal, in geval de arrondissementsrechtbank bevoegd is, worden beslecht door de arrondissementsrechtbank te 's-Hertogenbosch.

Artikel 15: Klachtenreglement

Kinderdagverblijf 't Parelbosch stelt het kind centraal in alle aspecten van bedrijfsvoering en beleid.

Bij de omgang, verzorging en opvoeding van kinderen, wordt gestreefd naar een individuele begeleiding en een goede en persoonlijke samenwerking met ouders.

Dit persoonlijke karakter garandeert dat kinderen zich in een huiselijke sfeer bevinden.



Desondanks kunt u een keer ontevreden zijn over de begeleiding of verzorging.

Vanzelfsprekend kunt u dit melden.

De leiding van kinderdagverblijf 't Parelbosch wil graag actief werken aan de oplossing van een klacht.

Wij gaan ervan uit dat uw kritiek voortvloeit uit een sterke betrokkenheid met het welzijn van uw kind en het verlangen om een bestaande situatie te verbeteren.

Omdat onze dienstverlening bestaat uit het verzorgen en opvoeden van kinderen, wordt elke klacht serieus genomen. Het indienen van een klacht heeft geen invloed op de opvang van en de omgang met uw kind, voor ons is het welzijn van uw kind van het grootste belang.

Wij willen constant werken aan een verbetering en het opwaarderen van onze dienstverlening. Het is daarom ook van belang om uw klacht direct kenbaar te maken en uw ontevredenheid niet sluimerend te laten voortbestaan.

Interne klachtregeling

Bespreek een klacht eerst met degene die het betreft.

Een klacht over de hygiëne kunt u direct bespreken met een leidinggevende van het kinderdagverblijf. Hebt u een klacht over de bejegening van een leidster, dan kunt u de klacht bespreken met de desbetreffende leidster. Desondanks wil de leiding van 't Parelbosch graag van u weten, dat een dergelijk voorval heeft plaatsgevonden.

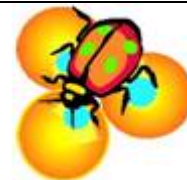
Aangezien de communicatielijnen binnen de organisatie zeer kort zijn kunnen de meeste ongenoemens mondeling worden besproken en kan de klacht inhoudelijk ook direct worden aangepakt.

Heeft de klacht een meer formeel karakter, dan kunt u de klacht schriftelijk kenbaar maken aan de leiding van 't Parelbosch. Binnen de termijn van twee weken zal u schriftelijk bevestiging ontvangen dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.

U kunt uw klacht ook schriftelijk kenbaar maken bij de oudercommissie van 't Parelbosch.

Klacht indienen,

- a. Iedere ouder heeft het recht om een klacht bij de leiding van 't Parelbosch in te dienen.
- b. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend.
- c. Een klachtbrief kan meer dan één klacht bevatten.
- d. De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:
 - Naam en adres van de klager en evt. de naam van het bij de klacht betrokken kind.
 - Duidelijke beschrijving of omschrijving van de klacht
 - De reden waarom de klacht is ingediend
 - De naam van degene die zich klagenswaardig heeft gedragen



Externe klachtenregeling

Alvorens een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie kunnen ouders en oudercommissies terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Hier krijgt de klager onafhankelijke informatie en advies. Mogelijk kan middels bemiddeling en / of mediation een, voor beide partijen, aanvaardbare oplossing gevonden worden.

Het Klachtenloket kunt u bereiken via:

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

info@klachtenloket-kinderopvang.nl

0900 – 1877

Indien gewenst kan te allen tijde een klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

U kunt hiervoor terecht bij:

www.degeschillencommissie.nl

Locatie Eindhoven, Aristo

Vestdijk 30

5611CC Eindhoven

Telefoonnummer: 070 - 310 53 10 Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

De actuele klachtenprocedure van de Geschillencommissie Kinderopvang is terug te vinden via onderstaande link.

<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/>

Er kan altijd een signaal afgegeven worden aan de GGD welke mogelijk binnen een inspectie meegenomen kan worden. De GGD doet geen inhoudelijke uitspraak over een klacht.

www.ggdbzo.nl

Artikel 16: Ophaalbeleid buitenschoolse opvang

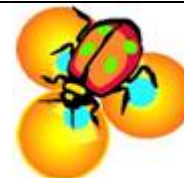
De kinderen die gebruik maken van de buitenschoolse opvang (B.S.O.) van 't Parelbosch worden opgehaald door 't Parelbosch zelf, tenzij er specifieke afspraken met ouder zijn gemaakt die hiervan afwijken. Kinderen wordt geleerd niet mee te gaan met onbekende mensen, in dat licht is het zeer ongewenst om kinderen door een onbekende taxichauffeur te laten ophalen.

Een vaste groep medewerkers van 't Parelbosch draagt zorg voor het ophalen van de kinderen. Zodoende is er altijd een, voor de kinderen, bekend persoon die hen ophaalt.

Door dit ophaalbeleid beperkt 't Parelbosch zich in het aantal scholen waar zij kinderen kunnen ophalen, immers veel scholen zijn rond dezelfde tijd uit en het aantal zitplaatsen per auto is beperkt. Doordat veel scholen rond dezelfde tijd uit zijn is het voor 't Parelbosch niet altijd mogelijk bij alle scholen op tijd aanwezig te zijn.

Om toch zoveel mogelijk in te kunnen spelen op de wensen van de ouders en te allen tijde een goede en veilige situatie voor de kinderen te realiseren, gelden de volgende beleidsregels:

1. Scholen met dezelfde eindtijd 's middags worden, zoveel mogelijk, verdeeld over verschillende ophaalroutes. Dit om onnodig wachten van de kinderen zoveel mogelijk te beperken.
2. Wanneer er, ondanks punt 1, meerdere scholen met dezelfde eindtijd in een route zijn ingedeeld worden er afspraken gemaakt met de school waar 't Parelbosch later aanwezig is. De afspraken met de betreffende scholen zijn er op gebaseerd dat de kinderen, onder toezicht van een volwassen medewerker van school, tijdelijk op school opgevangen worden. Sommige scholen maken gebruik van



een speciale opvangruimte voor kinderen van een buitenschoolse opvang. Hier worden kinderen van verschillende kinderdagverblijven, waaronder 't Parelbosch, tijdelijk opgevangen.

't Parelbosch streeft ernaar kinderen niet langer dan 10 minuten, na eindtijd school, op te halen.

3. De verschillende ophaalroutes worden zoveel mogelijk door dezelfde medewerker van 't Parelbosch gereden. Mocht de vaste medewerker van een specifieke ophaalroute niet aanwezig zijn, wordt deze route door een vaste collega overgenomen. De kinderen en de medewerker die een route rijdt zijn altijd bekend met elkaar. Iedere dag krijgt de ophaalmedewerker een actuele rijlijst met alle namen van de kinderen die hij / zij dient op te halen. Een computersysteem koppelt de rijlijst aan de dagplanning waardoor kinderen met een flexibel opvangrooster altijd in de ophaallijst worden opgenomen.

Mocht u vragen hebben over wat bovenstaande concreet betekent voor het ophalen van uw kind(eren) verzoekt 't Parelbosch u vriendelijk contact op te nemen met de leidinggevende van uw opvanglocatie. De leidinggevende kan u, op basis van de school die uw kind bezoekt, exact aangeven hoe en door wie uw kind(eren) worden opgehaald.

Artikel 17: Overdracht informatie aan scholen

Afnemer gaat akkoord met gegevensuitwisseling tussen 't Parelbosch en basisscholen, met betrekking tot het gedrag en ontwikkeling van het kind en overige ter zake doende informatie aangaande het kind.

Artikel 18: Aansprakelijkheid

Afnemer draagt zorg voor een AVP (aansprakelijkheidsverzekering particulieren). Schade toegebracht door het kind valt onder de AVP van de afnemer.

Artikel 19: Verwerking Persoonsgegevens

't Parelbosch maakt gebruik van administratieve software waar persoonsgegevens in worden verwerkt. Als klant heeft u het recht deze gegevens in te zien en desgewenst aan te passen / verwijderen. De gegevens worden maximaal 7 jaar bewaard. Specifieke kindgegevens worden maximaal 2 jaar na beëindiging opvang bewaard. Het volledige Protocol Privacyreglement AVG is vrij opvraagbaar op kantoor van 't Parelbosch.