

DIKKEDEUR

pedagogische kinderopvang

ALGEMENE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN

ARTIKEL 1 DOELSTELLING

Dikkedeur, statutair De Dikkedeur Kralingen B.V. en De Dikkedeur Heemraadssingel B.V., heeft onder andere ten doel kinderopvang te realiseren voor particulieren door het tegen betaling opvangen van kinderen binnen het kindercentrum.

ARTIKEL 2 DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Kinderopvang

Het bedrijfsmatig of anders dan om niet, gedurende een hele dag en/of dagdeel groepsgewijs opvangen, verzorgen en begeleiden van kinderen in een geregistreerde organisatie voor kinderopvang.

De klant

De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon een overeenkomst sluit met Dikkedeur over het afnemen van de dienst kinderopvang voor zijn/haar kind(eren).

Dikkedeur

De rechtspersoon De Dikkedeur Kralingen B.V. (KvK: 24322279) of De Dikkedeur Heemraadssingel B.V. (KvK: 24322281) die een overeenkomst sluit met de klant betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang.

Het kindercentrum

De opvang vindt plaats op een van de volgende locaties van Dikkedeur:

- I **Dikkedeur Heemraadssingel**: Heemraadssingel 99
- II **Dikkedeur Bethlehemstraat**: Bethlehemstraat 23c, 27a, Oudedijk 205
- III **Dikkedeur Oudedijk**: Oudedijk 207, Jeruzalemstraat 56
- IV **Dikkedeur Groene Inval**: Langepad 63
- V **Dikkedeur Basis-BSO I**: Oudedijk 201
- VI **Dikkedeur Basis-BSO II**: Oudedijk 201
- VII **Dikkedeur Buiten-BSO I**: Langepad 47
- VIII **Dikkedeur Buiten-BSO II**: Langepad 47

Opvangplaats

De opvang van een kind, uitgedrukt in dagen en/of uren, tijdens werkdagen gedurende maximaal 52 weken per kalenderjaar.

Opvangplaats hele dagopvang

De opvang van een kind van 0 tot 4 jaar, uitgedrukt in dagen en/of uren, gedurende 52 weken van 55 uur per week en 11 uur per dag.

Opvangplaats naschoolse opvang

De opvang van een kind van 4 tot 12 jaar, uitgedrukt in dagen en/of uren gedurende de weken dat de school open is (40 weken in totaal) en gedurende de schoolvakanties (12 weken). Bij incidentele sluiting van de school, mits vooraf aangekondigd, en als de groepssamenstelling het toelaat, kan opvang worden

aangeboden voor de hele middag. De structurele sluitingsdagen van de school vallen hier niet onder.

Opvangplaats voorschoolse opvang

De opvang van een kind van 4 tot 12 jaar, uitgedrukt in dagen en/of uren gedurende de weken dat de school open is (40 weken in totaal).

Opvangplaats peuter-speelgroep

De opvang van een kind van 2 tot 4 jaar, uitgedrukt in dagen en/of uren, gedurende de weken dat de school open is (40 weken in totaal).

Werkdag

De dagen van een week, overeenkomstig de Algemene Termijnwet, niet zijnde een zaterdag, zondag, een algemeen erkende feestdag of een op basis van de CAO Kinderopvang vastgestelde sluitingsdag.

Plaatsing

De toewijzing van een opvangplaats aan een klant ten behoeve van de opvang van zijn/haar kind(eren) zoals vastgelegd in een plaatsingscontract. Een plaatsing omvat ten minste 2 dagen per week.

Contractduur

De contractduur in de hele dagopvang is de periode vanaf de datum waarop de plaatsing ingaat – zoals vermeld in het plaatsingscontract - tot het kind 4 jaar is geworden. Het contract loopt af op 16^{de} of de 1^e direct nadat het kind 4 is geworden. Hiervan kan tussentijds worden afgeweken met inachtneming van de opzegtermijn.

ARTIKEL 3 PLAATSING

1. Dikkekeur beslist welk kind, gezien de leeftijd, binnen welke groepssamenstelling wordt geplaatst op 1 van de locaties. Dikkekeur beslist over eventuele overplaatsing naar een andere groep.
2. De opvang vindt plaats in de stamgroep. Met het tekenen van de plaatsingsovereenkomst stemt de klant ermee in dat het kind tijdens de opvangdag ook in een andere dan de eigen stamgroep wordt opgevangen.
3. Plaatsing van kinderen geschiedt uitsluitend met ingang van de 1^{ste} of de 16^{de} van de maand.
4. Dikkekeur verplicht zich de opvangplaats, zoals overeengekomen in het plaatsingscontract, tegen betaling aan de klant beschikbaar te stellen.

ARTIKEL 4 MUTATIES

1. Dikkekeur kan tussentijdse wijzigingsverzoeken van de contractdagen slechts honoreren als de kindplanning dit toestaat. Dit is uitsluitend ter beoordeling van Dikkekeur.
2. Het geldt niet voor het eenmalig ruilen van een dag of het extra afnemen van een dag. Dit is mogelijk, zolang het kindaantal van de stamgroep dit toelaat. Dikkekeur bepaalt of dit het geval is.

ARTIKEL 5 WIJZIGING PERSOONSgegevens

1. Veranderingen in persoonsgegevens van de klant, zoals adres, telefoonnummer of gehuwde staat, moeten door de klant binnen 4 weken per email aan Dikkekeur worden doorgegeven.

ARTIKEL 6 ANNULERING NA ACCEPTATIE PLAATSING

1. Ook indien de klant het aantal overeengekomen dagen/dagdelen niet daadwerkelijk benut, is het volledig overeengekomen bedrag aan Dikkekeur verschuldigd.
2. Indien de klant, na het tekenen van het plaatsingscontract maar nog vóór de datum waarop de plaatsing ingaat, afziet van kinderopvang, geldt de opzegtermijn van 2 maanden. Een klant kan dus tot 2 maanden voor de ingangsdatum kosteloos het plaatsingscontract opzeggen. Als opzegging plaats vindt meer dan 1 maand en minder dan 2 maanden voorafgaand aan de startdatum van de opvang, dan wordt een bedrag in rekening gebracht gelijk aan één maand opvangkosten zoals overeengekomen in het plaatsingscontract. Vindt de opzegging plaats in de laatste maand voor de startdatum van de opvang, dan wordt een bedrag in rekening gebracht gelijk aan 2 maanden opvangkosten zoals overeengekomen in het plaatsingscontract.

ARTIKEL 7 OPZEGGING VAN DE PLAATSINGSOVEREENKOMST

1. De plaatsing voor de hele dagopvang geldt tot aan het moment waarop het kind naar de basisschool gaat en loopt af op de 1ste of de 16de van de maand nadat het kind 4 jaar is geworden. In dat geval eindigt de overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging noodzakelijk is.
2. De overeenkomst kan ook tussentijds worden opgezegd, zowel door Dikkedeur als door de klant. Opzegging geschiedt schriftelijk met ingang van de 1^{ste} of de 16^{de} van de maand.
3. Dikkedeur dient een tussentijdse opzegging schriftelijk te motiveren.
4. Dikkedeur kan de overeenkomst opzeggen als een klant zich in de ogen van Dikkedeur misdraagt of als een klant niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen.
5. Bij tussentijdse opzegging geldt een opzegtermijn van 2 maanden.
6. In afwijking van artikel 7.5 volgt in geval van uitblijvende betaling een opzegging met onmiddellijke ingang.
7. Gedeeltelijke opzegging van de overeenkomst is mogelijk met inachtneming van de opzegtermijn en de minimale afname van 2 dagen per week.

ARTIKEL 8 TOEGANKELIJKHEID

1. Kindercentrum Dikkedeur is in beginsel toegankelijk voor elk kind waarvoor een plaatsingsovereenkomst is gesloten, vanaf de eerste plaatsingsdag tot de einddatum.

De eerste twee dagen zijn wendagen. De wenperiode kan in onderling overleg met een dag worden uitgebreid. Als ouders dit wensen kan de opvang meteen voor de hele dag plaatsvinden (dus zonder wenperiode).

2. Het kindercentrum behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte extra verzorging behoeft, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor zichzelf of voor de andere aanwezigen binnen het kindercentrum en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van het kindercentrum kan worden verwacht. Niet tijdig ingeënt zijn is zo'n gezondheidsrisico.
3. Indien de klant het niet eens is met de geweigerde toegang op grond van lid 2, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag Dikkedeur de

plaats niet opzeggen en blijft voor de klant de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig deze Algemene Voorwaarden.

4. Kindercentrum Dikkedeur probeert op kleine schaal minder valide kinderen in haar reguliere dagopvang op te nemen. Als na enige tijd blijkt dat verantwoorde opvang niet langer haalbaar is, kan Dikkedeur eenzijdig de plaats opzeggen met een opzegtermijn van 2 maanden. Het is aan Dikkedeur om dit vast te stellen.

ARTIKEL 9 BETALING

1. Aan de klant wordt maandelijks een bedrag, overeenkomstig het plaatsingscontract, in rekening gebracht. De betaling hiervan geschiedt voor elke 5^{de} van de maand.
2. De betaling geschiedt uitsluitend door middel van automatische incasso.
3. Indien blijkt dat het verschuldigde maandbedrag niet tijdig is betaald of niet te incasseren is volgens automatische incasso, dan ontvangt de klant direct een 1^{ste} herinnering van het verschuldigde bedrag. Een 2^{de} herinnering na 14 dagen wordt automatisch verhoogd met de wettelijke rente. Indien ook na twee herinneringen betaling achterwege blijft, wordt een deurwaarder ingeschakeld. Alle rechtelijke en buitenrechtelijke kosten van invordering komen voor rekening van de klant. De buitenrechtelijke incassokosten worden in rekening gebracht volgens het "Besluit Vergoeding voor Buitenrechtelijke Incassokosten", zoals genoemd in lid 4 van artikel 6:96 BW met verhoging van BTW.
4. De klant is op de hoogte van het uurtarief en het aantal opvanguren in het contract. Hij kan zich bij betaling niet beroepen op een eventuele rekenfout in contract of factuur en dient de gerealiseerde uren te betalen tegen het vastgelegde tarief.
5. Dikkedeur behoudt het recht voor de opvang vanaf dat moment met directe ingang te beëindigen.

ARTIKEL 10 PRIJSWIJZIGINGEN

1. De tarieven voor kinderopvang worden jaarlijks per 1 januari vastgesteld.
2. De nieuwe tarieven worden uiterlijk twee maanden voor het ingaan van de prijsverhoging schriftelijk aan de klant meegedeeld.
3. Dikkedeur behoudt zich het recht voor de prijs tussentijds aan te passen als onvoorziene kostenstijgingen ten gevolge van loonkostenontwikkelingen en CAO-afspraken hiertoe aanleiding geven.
4. Een tussentijdse prijsverhoging zoals genoemd in lid 3 zal niet eerder plaatsvinden dan drie maanden na het sluiten van de plaatsingsovereenkomst.

ARTIKEL 11 AANSPRAKELIJKHEID

1. Dikkedeur heeft een aansprakelijkheidsverzekering.
2. Dikkedeur sluit iedere aansprakelijkheid, hoe ook genaamd en hoe ook ontstaan, door wie ook ingesteld, voor welke schade dan ook, nadrukkelijk uit, behoudens en voor zover de schade wordt gedekt door de genoemde aansprakelijkheidsverzekering en daadwerkelijk door de assuradeuren vergoed zal worden.

ARTIKEL 12 VERPLICHTINGEN

1. Dikkedeur draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen en voldoet aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. De klant is verantwoordelijk voor het kind tot de overdracht hiervan aan het kindercentrum heeft plaatsgevonden. Het kindercentrum is verantwoordelijk tot aan het moment dat de overdracht aan de klant heeft plaatsgevonden.
3. Het kindercentrum is niet verplicht tot handelingen waartoe zij niet is bevoegd.
4. Dikkedeur biedt het kind flesvoeding aan van een gangbaar merk. Als de klant een ander merk wenst vanwege persoonlijke voorkeur of allergie, moet hij zelf voor vervangende flesvoeding zorgen.
5. Dikkedeur biedt het kind op de hele dagopvang een warme maaltijd of een broodmaaltijd aan. Als de klant een andere maaltijd wenst, moet hij zelf voor een vervangende maaltijd zorgen.
6. Dikkedeur gebruikt voor de verzorging van het kind producten van een gangbaar merk. Als de klant wenst dat andere producten worden gebruikt, moet hij zelf voor vervangende producten zorgen.
7. De klant is verplicht het kind op de overeengekomen tijden te halen en te brengen. Het stelselmatig niet op tijd komen van de klant kan gevolgen hebben voor de plaatsing op grond van niet-nakoming van de overeenkomst.
8. Personen werkzaam bij het kindercentrum zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens.
9. De klant moet (een vermoeden van) ziekte van het kind melden.
10. Het is pedagogisch medewerkers van Dikkedeur bij wet verboden om werkzaamheden te verrichten voor klanten van Dikkedeur. Het verrichten van werkzaamheden door medewerkers van Dikkedeur bij een klant leidt tot beëindigen van het contract.
11. De klant onthoudt zich van privé-contact met medewerkers van Dikkedeur en houdt zich aan de omgangregels met medewerkers zoals neergelegd in de Dikkedeurwijzer.

ARTIKEL 13 PRIVACY

1. Kindercentrum Dikkedeur heeft een privacy-plicht ingevolge de wet op de persoonsgegevens. Alle informatie die het kindercentrum direct of indirect ontvang van de klanten met betrekking tot henzelf of hun kinderen, valt onder de werking van die wet. Dikkedeur kan foto's, gemaakt op het kinderdagverblijf, plaatsen op de website. Foto's van ouders die schriftelijk bezwaar maken tegen publicatie op de website van foto's met hun kind erop, worden niet geplaatst.

ARTIKEL 14 KLACHTEN

1. Dikkedeur kent een klachtenreglement en is verbonden aan een onafhankelijk klachtenorgaan. Bij geschillen die uit deze overeenkomst voortvloeien, zal het klachtenreglement gehanteerd worden.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Dikkedeur, tijdig nadat de klant de gebreken heeft

geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klant zijn of haar rechten terzake verliest.

3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling in artikel 15.

ARTIKEL 15 GESCHILLEN

1. Geschillen tussen Dikkedeur en de klant over de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de te leveren of geleverde diensten kunnen aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de klant zijn of haar klacht eerst bij Dikkedeur heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij Dikkedeur is ingediend moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan ervan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Kiest de klant ervoor het geschil aan de Geschillencommissie voor te leggen, dan is Dikkedeur aan deze keuze gebonden.
5. Wil Dikkedeur de zaak aanhangig maken bij de Geschillencommissie, dan moet zij de klant schriftelijk vragen binnen vijf weken te laten weten of hij/zij daarmee akkoord gaat. Dikkedeur dient daarbij aan te kondigen dat ze zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht het geschil aan de rechter voor te leggen.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Dit reglement kan desgevraagd worden toegezonden.
7. De Geschillencommissie beslist bij wege van bindend advies.
8. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

ARTIKEL 16 WIJZIGINGEN IN DE AV&BP

1. Dikkedeur behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden en Bepalingen te wijzigingen als omstandigheden dit vragen.

Rotterdam, september 2014

KINDERCENTRUM DIKKEDEUR