

Algemene leveringsvoorwaarden Kinderdagpaleis Het Kroontje en BSO De Kinderkroon 2018

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst, die is gesloten tussen Kinderdagpaleis Het Kroontje, BSO De Kinderkroon en de ouders.

Kan van deze voorwaarden individueel worden afgeweken?

Van deze voorwaarden kan individueel worden afgeweken. De individuele afwijking moet dan wel schriftelijk worden vastgelegd.

Kunnen wij de voorwaarden voor kinderopvang wijzigen?

Kinderdagpaleis Het Kroontje, BSO De Kinderkroon kan de voorwaarden van de kinderopvang wijzigen. Als we dit doen, dan hoort u dat minimaal één maand van tevoren van ons. Voorafgaand hieraan hebben wij (indien aanwezig) de oudercommissies eerst om advies gevraagd. Gaat u niet akkoord met de wijziging, dan kunt u de kinderopvang opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

Definities Wat bedoelen wij met...?

- **Kinderopvang:** Kinderdagverblijf (KDV) voorschoolse opvang (VSO), buitenschoolse opvang (BSO).
 - **Kinderdagpaleis Het Kroontje, BSO De Kinderkroon :** Kinderdagpaleis Het Kroontje vof
 - **Ouders:** De bloed- of aanverwanten in opgaande lijn of de pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
 - **Oudercommissie:** Een oudercommissie wordt gevormd door ouders van kinderen die naar de kinderopvang of buitenschoolse opvang gaan. Zij behartigen de belangen van alle ouders van de kinderen op de betreffende opvanglocatie. De belangrijkste verantwoordelijkheid van de oudercommissie is om de kwaliteit van de opvang te bewaken en te bevorderen door gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de directie van Kinderdagpaleis Het Kroontje. Ondanks vele pogingen is het tot op heden niet gelukt om een oudercommissie aan te stellen voor het KDV en de BSO.
- *Klant worden:** Hoe kunt u klant worden? U kunt kinderopvang bij ons aanvragen door het aanmeldingsformulier voor plaatsing in te vullen of via het online aanmeldingsformulier op www.kinderdagpaleishetkroontje.nl De overeenkomst komt tot stand zodra wij de plaatsing (per mail) aan u bevestigd hebben.
- *Vanaf wanneer kunt u uw kind laten plaatsen?** Uw kind moet minimaal 8 weken oud zijn om te starten op een kinderdagverblijf (KDV). Wij plaatsen kinderen op de BSO vanaf het moment dat uw kind start op de basisschool.

***Kunt u een plek reserveren?**

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

***Duur, wijziging en beëindiging**

Hoe lang duurt de kinderopvang?

De kinderopvang voor 0-4 jarigen stopt in de maand waarop uw kind vier jaar wordt.

De buitenschoolse opvang moet u zelf beëindigen zodra uw kind naar het voortgezet onderwijs gaat. Wij stellen het echter op prijs dat u tijdig bij ons kenbaar maakt wanneer u de opvang wenst te beëindigen.

Administratief kan dit per 1e van de maand. Kinderdagpaleis Het Kroontje, BSO De Kinderkroon hanteren een opzegtermijn van een maand. Opzegging dient voor de 26^e van de maand te geschieden.

*** Annulering van de opvang voor aanvang**

De Ouder heeft het recht de Overeenkomst te annuleren vanaf de Ingangsdatum tot de Aanvangsdatum. De Ouder is voor annulering kosten verschuldigd. Deze kosten bedragen de opvang voor 1 maand kinderopvang volgens het naar u gemailde contract.

Kinderopvang voor 0-4 jarigen gaat overigens niet automatisch over in buitenschoolse opvang. U dient uw kind hiervoor opnieuw aan te melden.

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

Wijzigingen kunt u (online) doorgeven. Indien de voorgestelde wijziging kan worden doorgevoerd, ontvangt u een bevestiging. Voor vermindering van het aantal kinderopvanguren geldt een opzegtermijn van 1 maand vóór de gewenste datum, de 1e van de maand, waarop de wijziging moet ingaan.

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

U kunt de kinderopvang tussentijds per brief, email of (bij voorkeur) online via info@kinderdagpaleishetkroontje opzeggen. De opzegtermijn is één maand. Opzeggen is mogelijk per 1e van de maand.

***Wanneer en hoe kan Het Kroontje de kinderopvang beëindigen**

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

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

Als u een betalingsachterstand heeft van meer dan 1 maand. De kinderopvang kan weer worden voortgezet vanaf het moment dat u de achterstallige betaling en de rente en kosten heeft betaald.

- Voor de duur van de periode dat uw kind extra verzorging nodig heeft of een gezondheidsrisico vormt voor anderen.
- Indien uw kind zodanig gedrag vertoont dat daardoor gevaar ontstaat voor anderen.

*** Prijs, prijswijziging en betaling**

***Wat kost de kinderopvang?**

De prijzen voor de kinderopvang staan op onze website en het aanmeldingsformulier.

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

Wij kunnen de prijs voor kinderopvang wijzigen. Meestal doen wij dit jaarlijks, op 1 januari. Als we dit doen, dan hoort u dat minimaal één maand van tevoren van ons. Voorafgaand hieraan hebben wij de oudercommissies (indien aanwezig) eerst om advies gevraagd. Gaat u niet akkoord met de wijziging, dan kunt u de kinderopvang opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

***Hoe betaalt u voor kinderopvang?**

U betaalt de kosten voor kinderopvang per maand vooruit. De kosten worden automatisch van uw rekening afgeschreven. We schrijven het maandbedrag af omstreeks de 25e van de kalendermaand voor de maand waarop de kinderopvang betrekking heeft. Als de automatische incasso niet lukt, sturen wij u hierover een e-mail en vragen u alsnog zelf het bedrag aan ons over te maken. De kosten voor de afname van extra dagdelen betaalt u voor- of achteraf. (in overleg)

***Kunt u de Belastingdienst vragen de kinderopvangtoeslag rechtstreeks over te maken naar Kinderdagpaleis het Kroontje:**

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

***Inschrijf/wijzigingskosten**

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

Pedagogisch medewerkers met oog voor uw kind. Bij ons is uw kind prins of prinses. Wij staan voor vorstelijke kinderopvang. Ontdek speel en beleef!
In de schoolvakanties organiseren wij regelmatig thema-gerichte activiteiten voor de BSO.

We zijn flexibel waar dat kan.

***Zijn wij alle dagen geopend?**

Wij zijn op alle werkdagen geopend. Alleen op landelijk erkende feestdagen en de week tussen kerst en oud&nieuw zijn we gesloten. Uiteraard wordt deze week niet gefactureerd. U kunt uw opvangdagen onbepaald ruilen. Dit geldt ook voor landelijke feestdagen en de dagen dat uw kind ziek is. Hier zijn twee voorwaarden aan verbonden: u ruilt een dag binnen 3 maanden nadien en er moet plaats zijn voor uw kind op de groep. Er wordt geen extra pedagogisch medewerker ingezet voor een ruiling.

*** Kunt u een dagdeel ruilen?**

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

*** Kunt u flexibele opvang afnemen?**

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

*** Aanlevering flexibele dagen/dagdelen:**

Het aanleveren van dagdelen voor flexibele opvang dient minimaal 4 weken voorafgaand aan het gewenste plaatsingsdagdeel aangevraagd te worden. Korter van tevoren aanvragen is mogelijk, maar biedt geen garantie meer op plaatsing. Dit kan dan alleen als er geen extra medewerker hoeft te worden ingezet op het betreffende dagdeel. Indien u uw kind heeft opgegeven dan wordt de opgegeven opvang van uw tegoed afgehaald, ook al meldt u uw kind af.

*** Kunt u extra opvang afnemen?**

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

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

U kunt een extra (half) uur aanvragen op de groep als uw kind bij ons op de opvang is en u door omstandigheden (vergadering loopt uit, file enz.) uw kind niet op tijd kunt ophalen. U kunt dan (vooraf) contact opnemen met de

pedagogisch medewerker en vragen of uw kind een (half) uur langer kan blijven. Dit extra (half) uur zal extra in rekening worden gebracht tegen het flexibel uurtarief.

*** Kunt u extra opvang afnemen op een schoolvrije dag?** Heeft de school een schoolvrije dag, dan zullen we inventariseren welke kinderen interesse hebben in extra opvang. Bij een minimaal aantal van vier kinderen gaat de BSO extra open. Indien u uw kind heeft opgegeven, wordt de opgegeven opvang ook bij u in rekening gebracht, ook al meldt u uw kind af. U ontvangt een factuur voor deze dagdelen.

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

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

- **Flexibele kinderopvang:** als u kiest voor flexibele kinderopvang plaatsen wij uw kind op de groep waar op dat moment plaats is.
- **Ruiling of extra dag:** wanneer er geen plaats is op de eigen groep plaatsen wij uw kind na overleg op een andere groep;
- **Vakantieopvang KDV en BSO:** tijdens de vakanties kunnen groepen en/of locaties (alleen BSO) worden samengevoegd. Kinderen worden dan niet opgevangen in hun eigen basisgroep;

*** Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid**

Vanaf welk moment zijn wij verantwoordelijk voor uw kind? Vanaf het moment dat uw kind daadwerkelijk door u of de school aan ons is

overgedragen. Wij zijn vervolgens verantwoordelijk voor uw kind tot het moment dat wij uw kind aan u of een derde met ophaalbevoegdheid daadwerkelijk overdragen.

***Wanneer en tot hoever zijn wij aansprakelijk?**

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

***Zijn wij ook aansprakelijk en verzekerd voor kleine schades?** Voor kleine schades zoals een kapotte bril of kapot kledingstuk zijn wij niet aansprakelijk. Kleine ongelukjes kunnen altijd gebeuren.

*** Klachtenprocedure Bent u ontevreden?**

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

*** Externe klachtenprocedure**

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