

Algemene Voorwaarden

Voor dag en Dou

- ARTIKEL 1 - Definities
- ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid
- ARTIKEL 3 - Inschrijving
- ARTIKEL 4 - Wachtlijst
- ARTIKEL 5 - Het contract
- ARTIKEL 6 - De overeenkomst
- ARTIKEL 7 - Het plaatsingsgesprek
- ARTIKEL 8 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst
- ARTIKEL 9 - Toegankelijkheid
- ARTIKEL 10 - De prijs en prijswijzigingen
- ARTIKEL 11 - Annulering
- ARTIKEL 12 - De dienst
- ARTIKEL 13 - Vakmanschap en materiële verzorging
- ARTIKEL 14 - De betaling / Niet-tijdige betaling
- ARTIKEL 15 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument
- ARTIKEL 16 - Klachtenprocedure
- ARTIKEL 17 - Geschillenregeling
- ARTIKEL 18 - Afwijking
- ARTIKEL 19 - Wijziging Algemene Voorwaarden

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Kinderopvang:	het op een professionele manier verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.
Buitenschoolse Opvang (BSO):	een verzamelnaam van alle professionele kinderopvang, geregeld voor schoolgaande kinderen buiten de schooltijden.
Contractant:	de ouder(s)/verzorger(s) die ten behoeve van het kind, de overeenkomst met Voor dag en Dou afsluiten
Kindercentrum:	de door Voor dag en Dou geëxploiteerde kinderopvang en de buitenschoolse opvang
Voor dag en Dou:	Voor dag en Dou kinderopvang Bareldsburglaan 4-5 8431 AM Oosterwolde
Kind:	een kind in de leeftijd van 6 weken tot 13 jaar.
Overeenkomst:	de overeenkomst tussen Voor dag en Dou en de contractant met betrekking tot

	het opvangen van kinderen in de kinderopvang, ook wel contract genoemd.
Ouderbetrokkenheid:	betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.
Oudercommissie:	advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst c.q. contract tussen Voor dag en Dou en de contractant voor zover van deze voorwaarden niet bij overeenkomst uitdrukkelijk is afgeweken. Voor dag en Dou draagt er zorg voor, dat een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden aan de contractant ter beschikking wordt gesteld. Deze staat op de website. Iedere contractant is verplicht de bepalingen van dit reglement alsmede de wijzigingen daarin en voorts eventuele door of vanwege Voor dag en Dou ingestelde richtlijnen van het kindercentrum na te leven. Samen met de huisregels vormen deze Algemene Voorwaarden een onafscheidelijk geheel. Bedingen en overeenkomsten die van deze Algemene Voorwaarden afwijken zijn uitsluitend rechtsgeldig tenzij deze door Voor dag en Dou uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

ARTIKEL 3 – Inschrijving

1. Aanmelding voor kinderopvang bij Voor dag en Dou is alleen mogelijk door het inschrijfformulier volledig ingevuld in te leveren. Het inschrijfformulier is bij Voor dag en Dou verkrijgbaar en in te vullen op de website. Na inlevering van het inschrijfformulier wordt er een contract opgemaakt op flexibele basis.
2. Bij zwangerschap kan er na 12 weken worden aangemeld. Afhankelijk van de situatie kunt u een plekje reserveren of wordt u op de wachtlijst geplaatst. Indien er een plek wordt gereserveerd, wordt er een voorlopige bevestiging per mail verzonden. In geval van reservering en bij volledige gezondheid na de geboorte van uw kind wordt er een definitief contract gemaakt. Op het moment dat een contract ondertekend geretourneerd is, is de plaatsing geldig en is de contractant aan de Algemene Voorwaarden en huisregels verbonden.

ARTIKEL 4 – Wachtlijst

Indien er op moment van inschrijving geen plek en dus

geen reservering is, kunt u uw kind op de wachtlijst plaatsten. Op de wachtlijst hebben boertjes / zusjes van reeds geplaatste kinderen te allen tijde voorrang op kinderen van gezinnen die nog geen gebruik maken van de diensten van Voor dag en Dou. Zodra er plaatsing mogelijk is ontvangt de contractant schriftelijk bericht over deze mogelijkheid tot plaatsing.

ARTIKEL 5 - Het contract

1. Het contract bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor Voor dag en Dou door de contractant mogelijk te maken.
2. Het contract bevat minimaal:
 - de naam en leeftijd van het kind;
 - de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
 - de mededeling dat Voor dag en Dou op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.
3. De contractant moet binnen 10 dagen laten weten of hij of zij het contract (aanbod) al dan niet aanvaardt.
4. Het contract wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en de huisregels, die digitaal aan de contractant worden aangeboden.

ARTIKEL 6 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt schriftelijk tot stand op het moment dat de contractant een exemplaar van het contract voorzien van zijn of haar schriftelijke handtekening aan Voor dag en Dou retourneert en Voor dag en Dou deze heeft ontvangen. Voor dag en Dou op zijn beurt bevestigt de overeenkomst aan de contractant. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier, ook voor de contractant verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 7 - Het plaatsingsgesprek

1. Voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt Voor dag en Dou de contractant uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de contractant en zijn of haar kind besproken. Voor dag en Dou en de contractant spreken daarbij af om elkaar, voor zover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).
2. Voor dag en Dou wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
 - Zij gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
 - De contractant als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.

ARTIKEL 8 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn

overeengekomen. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. Daarna kan het kind gebruik maken van de buitenschoolse opvang tot de leeftijd van 13 jaar.

2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
3. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de contractant en Voor dag en Dou het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Voor alle overeenkomsten c.q. contracten geldt een opzegtermijn gelijk aan het resterende aantal dagen van de maand waarin de opzegging wordt gedaan. Opzegging kan op iedere willekeurige dag van de maand worden gemeld.
5. Doorgeven van wijzigingen, aanvullingen, afmeldingen of wisseling van kind planning dient via de ouderapp of per mail te worden gedaan op planning@dagendou.nl.
6. Het afmelden van reeds geplande opvangdagen dient minimaal 24 uur voor aanvang van de opvang uren te worden gedaan. Indien er korter tevoren wordt afgemeld, worden de geplande uren in rekening gebracht.
7. Voor dag en Dou kan de overeenkomst met een contractant waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de contractant direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag Voor dag en Dou de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de contractant ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de contractant aannemelijk maakt dat hij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen.

ARTIKEL 9 - Toegankelijkheid

1. Voor dag en Dou is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Voor dag en Dou en contractant.
2. Voor dag en Dou behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen Voor dag en Dou en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.
3. Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft Voor dag en Dou het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot Voor dag en Dou te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Zij kan dan naar

vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

4. Voor dag en Dou en de contractant zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

ARTIKEL 10- De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de contractant moet betalen wordt vooraf overeengekomen. De actuele tarieven van Voor dag en Dou staan vermeld op de website

2. Voor dag en Dou stelt het uurtarief voor dagopvang en buitenschoolse opvang jaarlijks in het laatste kwartaal vast voor het komende kalenderjaar na instemming van de oudercommissie. Dit nieuwe tarief wordt tenminste 2 maanden van tevoren aan de contractant schriftelijk kenbaar gemaakt.

ARTIKEL 11 - Annulering

1. Vanaf het moment van ondertekening van het contract tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de contractant de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedragen bij het annuleren korter dan 1 maand voor de feitelijke aanvang van de opvang € 150,-. Bij het annuleren langer dan 1 maand voor de feitelijke aanvang van de opvang bedragen de kosten € 85,-.

ARTIKEL 12 - De dienst

1. Voor dag en Dou staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang overeenstemming met de wettelijke eisen.

2. Voor dag en Dou treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat het optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen bij Voor dag en Dou.

3. De contractant is bij het brengen van het kind naar het kindercentrum verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. Voor dag en Dou is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden.

4. Als het kind door iemand anders wordt opgehaald, dient dat te allen tijde vooraf gemeld te zijn aan een medewerker van Voor dag en Dou. Bij enige twijfel moet de dienstdoende medewerker de mogelijkheid hebben de contractant telefonisch te raadplegen. Voor dag en Dou kan van de contractant eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt. De medewerker kan in dat geval bij twijfel vragen om legitimatie.

7. Voor dag en Dou en de contractant dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.

8. Voor dag en Dou houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de contractant.

9. Minimale afname per maand: Per contract wordt een minimale afname gehandhaafd van 1 dagdeel per maand. Voor de kinderopvang vertaald zich dat in 4,5 uur per maand, voor de BSO is dat 2,5 uur per maand.

Minimale afname per dag: Wanneer het kind is aangemeld voor opvang, wordt op de kinderopvang dagelijks minimaal 2 uren aaneengesloten in rekening gebracht, bij naschoolse opvang en vakantie opvang is dat minimaal 1 uur aaneengesloten.

ARTIKEL 13 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. Voor dag en Dou staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Voor dag en Dou voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

2. Personen werkzaam bij Voor dag en Dou zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. Deze verklaring is op het moment van overleggen door deze personen aan Voor dag en Dou, niet ouder dan 2 maanden.

ARTIKEL 14 - De betaling / niet-tijdige betaling

1. De contractant is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan Voor dag en Dou.

2. Voor dag en Dou accepteert in principe enkel betalingen via automatische incasso. De automatische incasso wordt achteraf op de 21^{ste} van de maand gedaan.

3. Op uitdrukkelijk verzoek van de contractant kunnen factuurbetalingen worden gedaan. In dat geval worden er administratiekosten in rekening gebracht. Bij factuurbetalingen geldt een betalingstermijn van 7 dagen, gerekend vanaf de 1^{ste} dag van de nieuwe maand.

4. De factuur wordt elektronisch (per mail) aan de contractant aangeleverd. Indien de factuur per post moet worden verzonden worden er administratiekosten in rekening gebracht.

5. De contractant is in verzuim na het verstrijken van de betalingstermijn. Voor dag en Dou zendt na het verstrijken van deze termijn via de mail een eerste betalingsherinnering en geeft de contractant de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Blijft deze weer in gebreke, dan volgt er een tweede en tevens laatste herinnering die binnen 7 dagen moet worden voldaan. Hierna volgt een eerste en tevens laatste aanmaning. Deze brengt de contractant de laatste kans de betaling binnen 5 dagen te voldoen, waarbij € 15,00 administratiekosten in rekening worden gebracht. Bij wederom uitblijven van betaling, wordt een incassoprocedure opgestart waarbij Voor dag en Dou de zaken uit handen geeft aan een incassobureau. Alle bijkomende kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de contractant.

4. Voor dag en Dou kan de contractant wijzen op artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden, waarin de plaatsing per direct kan worden beëindigd als twee maanden opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald. De in lid 3 genoemde betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die

situatie sprake zou zijn, verzonden zijn.

5. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan Voor dag en Dou ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden. Voor dag en Dou verlangt in dat geval binnen 4 weken na verstrekken van de factuur een schriftelijk of elektronisch verzoek van de contractant, dat de contractant hiervoor in aanmerking wil komen.

ARTIKEL 15 - Aansprakelijkheid

Door Voor dag en Dou is een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze is ook voor de contractant verplicht. Voor dag en Dou sluit iedere aansprakelijkheid, hoe ook genaamd en hoe ook ontstaan, door wie ook ingesteld voor welke schade ook, nadrukkelijk uit, behoudens en voor zover de schade wordt gedekt door de genoemde aansprakelijkheidsverzekering en daadwerkelijk door de assuradeuren zal worden vergoed. Voor dag en Dou is verder op geen enkele manier aansprakelijk te stellen voor schade die voortkomt uit 'overmacht situaties', bijvoorbeeld gedwongen ontruiming.

ARTIKEL 16 - Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Voor dag en Dou tijdig nadat de contractant de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren.
2. Voor dag en Dou behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure bestaat ouderbetrokkenheid in de zin van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.
3. De contractant kan er ook voor kiezen om zijn klacht neer te leggen bij de externe klachtencommissie. Voor dag en Dou is hiervoor aangesloten bij De Geschillencommissie.
4. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

ARTIKEL 17 – Geschillenregeling

Geschillen tussen contractant en Voor dag en Dou kunnen zowel door de contractant als door Voor dag en Dou aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie.

Postadres:

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres:

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
Telefoonnummer: 070 - 310 53 10. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.
Faxnummer: 070 - 365 88 14

ARTIKEL 18 – Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, worden schriftelijk tussen Voor dag en Dou en de contractant vastgelegd.

ARTIKEL 19 – Wijziging Algemene voorwaarden

De Algemene Voorwaarden kunnen door Voor dag en Dou worden aangepast na instemming van de oudercommissie. In dat geval wordt de contractant hiervan in kennis gesteld.

Algemene Voorwaarden

Voor dag en Dou
Bareldsburglaan 4-5
8431 AM Oosterwolde

0516 – 820 980
www.dagendou.nl
info@dagendou.nl

Versie: Januari 2018