

**Leveringsvoorwaarden Stichting Kinderopvang Haarlem**  
**Kantooradres: C. van Noordestraat 15, 2033 EC Haarlem**  
**Datum inwerkingtreding: 1 januari 2019**

**Artikel 1: Toepasselijkheid van de leveringsvoorwaarden**

In de leveringsvoorwaarden zijn bepalingen opgenomen ter aanvulling of uitbreiding van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang. De leveringsvoorwaarden én de Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Kinderopvang Haarlem met een consument afsluit. Plaatsingsafspraken met consumenten worden te allen tijde schriftelijk door Kinderopvang Haarlem bevestigd. Bijzondere bepalingen die afwijken van de leveringsvoorwaarden zijn uitsluitend van toepassing indien deze in het plaatsingscontract met de consument zijn opgenomen.

**Artikel 2: Productaanbod (aanvulling op artikel 1 en artikel 5 van de Algemene Voorwaarden)**

*Kindplaats hele dagopvang in het all-in pakket (51 weken per jaar)*

Een fulltime kindplaats bestaat uit 5 hele dagen per week op werkdagen gedurende 51 weken per kalenderjaar. Afname is mogelijk vanaf één hele, vaste dag per week. De opvang wordt op werkdagen geboden gedurende de openingstijden van het kinderdagverblijf (van 07.30 uur tot 18.15 uur) en is bestemd voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar.

*Kindplaats hele dagopvang in het 44-wekenpakket (44 weken per jaar)*

Een fulltime kindplaats bestaat uit 5 hele dagen per week op werkdagen gedurende 44 weken per kalenderjaar. Buiten het pakket valt opvang tijdens de zomer- en de kerstvakantie van het basisonderwijs in de regio Noord. Afname is mogelijk vanaf één hele, vaste dag per week. De opvang wordt op werkdagen geboden gedurende de openingstijden van het kinderdagverblijf (van 07.30 uur tot 18.15 uur) en is bestemd voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar.

*Halve dagopvang*

De minimale afname is één hele, vaste dag per week omwille van de continuïteit in de groepen. In aanvulling op deze minimale afname is halve dagopvang mogelijk op woensdag en/of vrijdag. De halve dagopvang is ook om de week mogelijk. De halve dagopvang wordt geboden van 07.30 uur tot 12.45 uur en van 13.00 uur tot 18.15 uur.

*Dagopvang en buitenschoolse opvang om de week*

De minimale afname is één hele, vaste dag per week omwille van de continuïteit in de groepen. In aanvulling op deze minimale afname is opvang om de week mogelijk op woensdag en/of vrijdag.

*Kindplaats buitenschoolse opvang in het all-in pakket (51 weken opvang per jaar)*

Een fulltime kindplaats bestaat uit opvang op werkdagen gedurende 51 weken per kalenderjaar: 5 middagen per week gedurende 40 schoolweken van eindtijd school tot 18.30 uur en 5 dagen per week gedurende 11 schoolvakantieweken van 08:00 uur tot 18:30 uur. Afname is mogelijk vanaf één vaste dag per week. De openingstijden op schooldagen zijn afhankelijk van het schoolrooster en kunnen daardoor per locatie variëren. De opvang is bestemd voor kinderen vanaf 4 jaar en eindigt op de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs begint.

*Kindplaats buitenschoolse opvang in het schoolwekenpakket (40 weken opvang per jaar)*

Een fulltime kindplaats bestaat uit opvang op werkdagen gedurende 40 weken per kalenderjaar: 5 middagen per week op schooldagen van eindtijd school tot 18.30 uur. Afname is mogelijk vanaf één vaste dag per week. De openingstijden op schooldagen zijn afhankelijk van het schoolrooster en kunnen daardoor per locatie variëren. De opvang is bestemd voor kinderen vanaf 4 jaar en eindigt op de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs begint. In aanvulling is incidentele opvang op schoolvakantiedagen mogelijk mits er plek is op de gevraagde dag(en) en groep, de opvang wordt dan geboden van 08.00 uur tot 18.30 uur.

*Kindplaats buitenschoolse opvang in het vakantiewekenpakket (11 weken per jaar)*

Een fulltime kindplaats bestaat uit opvang op werkdagen gedurende 11 schoolvakantieweken per kalenderjaar. Afname is mogelijk vanaf één hele vakantiedag – van 08.00 uur tot 18.30 uur - per schoolvakantieweek. De opvang is bestemd voor kinderen vanaf 4 jaar en eindigt op de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs begint.

### *Buitenschoolse opvang op margedagen van school*

Wanneer de school op schooldagen eerder sluit dan regulier, wordt extra opvang aangeboden indien de betreffende weekdag is opgenomen in het contract. Deze extra opvang maakt regulier onderdeel uit van het all-in pakket en het schoolwekenpakket. Uitgangspunt hierbij is dat een school maximaal 5 margedagen per jaar heeft en minimaal 3 kinderen gebruik maken van de extra opvang. Bij meerdere of andere bijzondere sluitingsdagen (bijvoorbeeld stakingsdagen in het onderwijs) wordt per situatie en in overleg met het kindcentrum, bekeken welke opvangmogelijkheden Kinderopvang Haarlem kan bieden. Het is niet vanzelfsprekend dat er extra opvang geboden wordt. Voor de opvang tijdens deze meerdere of andere bijzondere sluitingsdagen is het niet mogelijk om opgebouwd Ruiltegoed in te zetten.

### *Kindplaats voorschoolse opvang*

Een fulltime kindplaats bestaat uit opvang op werkdagen gedurende 40 weken per kalenderjaar: 5 ochtenden per week op schooldagen van 07.30 uur tot aanvang schooltijd. Dit product wordt aangeboden op een beperkt aantal locaties en vanaf één vaste dag per week. Ouders die naast voorschoolse opvang ook buitenschoolse opvang in schoolvakantieweken afnemen middels een all-inn pakket - kunnen in schoolvakantieweken een half uur vervroegde opvang afnemen. De buitenschoolseopvang is normaliter open vanaf 8.00 uur. De opvang is bestemd voor kinderen vanaf 4 jaar en eindigt op de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs begint.

### *Werkdagen*

De dagen van de week met uitzondering van de zaterdag, zondag, de algemeen erkende feestdagen (Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag, Nieuwjaarsdag, Koningsdag en 5 mei één keer in de 5 jaar) en de vooraf vastgestelde collectieve sluitingsdagen.

### *Collectieve sluitingsdagen*

De collectieve sluitingsdagen zijn vooraf vastgestelde dagen, niet zijnde de algemeen erkende feestdagen, waarop de kindercentra gesloten zijn. De dagen tussen Tweede Kerstdag en Nieuwjaar zijn vastgesteld als collectieve sluitingsdagen. Het zijn maximaal 5 dagen per kalenderjaar.

### *Vervroegde sluiting*

De werkdag voor Eerste Kerstdag gaan de kindercentra één uur eerder dicht.

## **Artikel 3: Het aanbod (aanvulling op artikel 5 van de Algemene Voorwaarden)**

- 3.1 Een plaats wordt aangeboden met inachtneming van de plaatsings- en voorrangregels zoals vastgelegd in het Plaatsingsbeleid. Het Plaatsingsbeleid kan worden opgevraagd via het kindcentrum.
- 3.2 De consument kan bij de dagopvang kiezen uit 2 pakketten en bij de buitenschoolse opvang uit 3 pakketten (zie artikel 2). Een pakket wordt gekozen voor de duur van een kalenderjaar. Wijziging van een pakket is jaarlijks mogelijk per 1 januari na een schriftelijke aanvraag van de consument bij afdeling plaatsing. Het wijzigingsverzoek moet uiterlijk op 30 november ingediend zijn.
- 3.3 De consument wordt bij de aanbieding in de gelegenheid gesteld om het kindcentrum te bezoeken en daartoe een afspraak te maken.
- 3.4 De reactietermijn zoals genoemd in artikel 5 lid 4 van de Algemene Voorwaarden is vastgesteld op twee weken. Indien de consument de plaatsingsovereenkomst niet binnen de reactietermijn ondertekend heeft geretourneerd, wordt het aanbod als vervallen beschouwd.
- 3.5 De kinderen worden geplaatst op de overeengekomen opvanglocatie en op de overeengekomen vaste opvangdagen in één stam- (dagopvang) of basisgroep (buitenschoolse opvang) die qua leeftijdssamenstelling bij hen aansluit. In sommige gevallen is het wenselijk/noodzakelijk dat een kind wordt opgevangen in een tweede stam- of basisgroep.
- 3.6 In afwijking van het bepaalde in artikel 3.5 is Kinderopvang Haarlem gerechtigd om op rustige opvangdagen (dit betreft veelal de woensdag en vrijdag) en/of in rustige periodes (dit betreft veelal de vakantieperiodes) stamgroepen samen te voegen en/of de opvang aan te bieden op een andere locatie dan de overeengekomen opvanglocatie.

#### **Artikel 4: Het plaatsingsgesprek (aanvulling op artikel 8 van de Algemene Voorwaarden)**

- 4.1 Tijdens het plaatsingsgesprek worden de voor de opvang benodigde gegevens van de consument en zijn/haar kind besproken en vastgelegd op de digitale kindkaart. De consument kan zelf gegevens aanpassen via het ouderportaal.
- 4.2 Tijdens het plaatsingsgesprek wordt de consument geïnformeerd over de huisregels die Kinderopvang Haarlem hanteert. Tot de huisregels behoren de afspraken over het wennen van kinderen op het kindercentrum. De wenperiode wordt waar mogelijk vóór de plaatsingsdatum georganiseerd. Voor de wenperiode voorafgaand aan de plaatsingsdatum is de consument geen vergoeding verschuldigd. Vindt het wennen geheel of gedeeltelijk ná de plaatsingsdatum plaats, dan is betaling onverkort verschuldigd en vindt geen korting plaats voor de tijdens de wenperiode niet genoten opvanguren (zie hierna artikel 8.2). Dit laatste is ook van toepassing als in overeenstemming met de consument de wenperiode verlengd wordt.
- 4.3 Tijdens het plaatsingsgesprek wordt de consument geïnformeerd over de wijze waarop de doorstroming naar een volgende leeftijdsgroep plaatsvindt.
- 4.4 Van activiteiten worden soms foto's of video-opnamen gemaakt met als doel om de consument over zijn/haar kind te informeren. In het plaatsingsgesprek wordt de consument gevraagd toestemming te geven dat Kinderopvang Haarlem dit fotomateriaal ook gebruikt ter illustratie van ondermeer folders, posters, jaarverslagen, de website of de facebookpagina van Kinderopvang Haarlem. Deze toestemming wordt vastgelegd op de digitale kindkaart.
- 4.5 Video Werkbegeleiding (VWB) wordt op de locaties toegepast om het pedagogisch handelen van de medewerkers te ondersteunen. Via video-opnames wordt de interactie met de kinderen besproken. De video-opnames worden uitsluitend intern gebruikt voor leerdoelen van de medewerkers.

#### **Artikel 5: Duur van de overeenkomst (aanvulling op artikel 9 van de Algemene Voorwaarden)**

- 5.1 De overeenkomst van de dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. Als kinderen bij het bereiken van de vierjarige leeftijd nog niet meteen op de basisschool instromen, is verlenging van de dagopvang mogelijk. Een consument die van deze mogelijkheid gebruik wil maken, moet dit schriftelijk aanvragen bij afdeling plaatsing uiterlijk op het moment dat het kind 3 jaar en 3 maanden is. Bij aanvragen die later worden ingediend is verlenging niet verzekerd.

#### **Artikel 6: Opzegging van de plaatsingsovereenkomst (aanvulling op artikel 10 van de Algemene Voorwaarden)**

- 6.1 Een zwaarwegende reden voor Kinderopvang Haarlem om de plaatsingsovereenkomst op te zeggen is in ieder geval ook aan de orde in geval van een dusdanig verstoorde relatie tussen de consument enerzijds en (het personeel van) het kindercentrum anderzijds, waaronder tevens begrepen herhaalde en/of ernstige overtreding van de huisregels van Kinderopvang Haarlem, dat voortzetting van de kinderopvang in redelijkheid niet langer van Kinderopvang Haarlem gevraagd kan worden. De huisregels zijn opgenomen in het decentrale informatieboekje van het kindercentrum.
- 6.2 Voor de consument geldt – in afwijking van artikel 10 lid 4 sub a - géén opzegtermijn als de consument een klacht heeft over de kwaliteit van de opvang en deze klacht door de Geschillencommissie Kinderopvang gegrond wordt verklaard.
- 6.3 Het is niet toegestaan de plaatsingsovereenkomst voor een buitenschoolse opvang, all-in pakket enkel en alleen voor de maanden juli en augustus te beëindigen om vervolgens vanaf september opnieuw een plaatsingsovereenkomst aan te gaan voor een all-in of schoolwekenpakket. Dit is oneigenlijk gebruik van de pakketvormen van de buitenschoolse opvang.

## **Artikel 7: Annulering van de overeenkomst (aanvulling op artikel 7 van de Algemene Voorwaarden)**

- 7.1 Als de consument de plaatsingsovereenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert binnen 1 maand vóór de overeengekomen plaatsingsdatum, is de consument annuleringskosten verschuldigd ter hoogte van de verschuldigde betaling voor 1 maand over de opvangdagen die zijn geannuleerd.
- 7.2 Als de consument de overeenkomst eerder dan 1 maand vóór de overeengekomen plaatsingsdatum geheel annuleert, is de consument annuleringskosten verschuldigd ter hoogte van de verschuldigde betaling voor 1 maand tot een maximum van € 75,-.
- 7.3 Als de consument de overeenkomst eerder dan 1 maand vóór de overeengekomen plaatsingsdatum gedeeltelijk annuleert, is de consument € 25,- aan annuleringskosten verschuldigd.
- 7.4 Annulering moet schriftelijk of per e-mail geschieden. De registratie van ontvangst door Kinderopvang Haarlem bepaalt de datum van annulering.
- 7.5 Als de consument incidentele opvang heeft aangevraagd en deze door Kinderopvang Haarlem is bevestigd dan kan deze niet meer geannuleerd worden. De consument blijft de kosten voor de incidentele opvang verschuldigd.

## **Artikel 8: De prijs en prijswijzingen (aanvulling op artikel 16 van de Algemene Voorwaarden)**

- 8.1 In de plaatsingsovereenkomst wordt de vooraf overeengekomen prijs vermeld. Het tarief is all in, doch exclusief de kosten van dieetvoeding en medicijnen.
- 8.2 Betaling is onverkort verschuldigd in periodes waarin het kind, om welke reden dan ook, geen gebruik maakt van het kindercentrum. Betaling is eveneens verschuldigd voor de niet genoten opvanguren tijdens de wenperiode na de plaatsingsdatum (zie artikel 4.2) en wanneer het kindercentrum gesloten is wegens een algemeen erkende feestdag.
- 8.3 De tarieven voor de producten genoemd in artikel 2 staan vermeld op het prijzenblad en wordt gepubliceerd op de website van Kinderopvang Haarlem.
- 8.4 Prijswijzigingen worden minimaal 6 kalenderweken voor de invoeringsdatum aangekondigd.
- 8.5 In afwijking van het bepaalde in artikel 16 lid 2 van de Algemene Voorwaarden kan binnen 3 maanden na de datum waarop een plaatsingsovereenkomst is afgesloten de prijs aangepast worden met inachtneming van het bepaalde in artikel 8.4 van deze leveringsvoorwaarden.

## **Artikel 9: De dienstverlening (aanvulling op artikel 12 lid 2 van de Algemene Voorwaarden)**

- 9.1 De consument is bij het brengen van zijn/haar kind naar het kinderdagverblijf verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat de consument het kind aan de groepsleiding heeft overgedragen én van de groep vertrekt. Kinderopvang Haarlem is verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat de consument zijn/haar kind ophaalt van de opvang én de groepsleiding het kind aan de consument heeft overgedragen. Het ophalen van het kind van het kinderdagverblijf door een ander dan de consument kan alleen met toestemming van de consument plaatsvinden. Vooraf dient de consument de groepsleiding hieromtrent te informeren.
- 9.2 Bij de buitenschoolse opvang wordt het kind door Kinderopvang Haarlem van school opgehaald en naar de buitenschoolse opvang gebracht, tenzij met de consument schriftelijk is overeengekomen dat het kind zelfstandig naar de buitenschoolse opvang mag komen. Het ophalen van school gebeurt op verschillende wijzen (lopend, fietsend, per auto) en door verschillende volwassenen (werknemers van Kinderopvang Haarlem, vrijwilligers, stagiaires, taxichauffeurs). Kinderopvang Haarlem is verantwoordelijk voor het kind vanaf het moment dat het kind van school wordt opgehaald of – indien het kind zelfstandig naar de buitenschoolse opvang gaat – aankomt op de buitenschoolse opvang tot het moment dat de consument zijn/haar kind ophaalt van de opvang én de groepsleiding het kind aan de consument heeft overgedragen. Het kind dient door de consument opgehaald te worden van de buitenschoolse opvang, tenzij met toestemming van de consument zijn/haar kind door een ander opgehaald wordt. Als het kind op eigen gelegenheid naar huis mag, moet de consument hiervoor schriftelijk zijn/haar toestemming geven.

## Artikel 10: Aansprakelijkheid

- 10.1 Kinderopvang Haarlem heeft een verzekering afgesloten ter dekking van haar aansprakelijkheid als eigenaar/exploitant van kinderopvangcentra en de aansprakelijkheid van haar werknemers voor schade toegebracht aan derden en hun goederen. Deze verzekering biedt dekking tot een bedrag van maximaal € 2.500.000,- per gebeurtenis en een bedrag van maximaal € 5.000.000,- per verzekeringsjaar.
- 10.2 Behoudens grove schuld of opzet is Kinderopvang Haarlem jegens de consument niet aansprakelijk voor zaak- of personenschade, voor zover deze de door deze verzekeringsovereenkomst geboden dekking te buiten gaat.
- 10.3 De consument is gehouden Kinderopvang Haarlem schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen Kinderopvang Haarlem instellen ter zake van schade ontstaan door de consument zelf of zijn/haar kind(eren). De consument heeft daartoe een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
- 10.4 Alle noodzakelijke incidentele kosten, waaronder kosten ingeval van ziekte, welke Kinderopvang Haarlem voor een kind dient te maken komen voor rekening van de consument.

## Artikel 11: Ruiltegoed

- 11.1 Binnen Kinderopvang Haarlem wordt gewerkt met een ruiltegoed. Het ruiltegoed is een service en geen recht. Het ruiltegoed kan opgebouwd worden door middel van gebruik van het ouderportaal. Het tegoed wordt opgebouwd als de consument de reguliere opvangdag(en) van het kind minimaal 4 dagen van tevoren afmeldt.
- 11.2 Het ruiltegoed is 6 maanden beschikbaar, gerekend vanaf de datum waarop een dag is afgemeld in het ouderportaal. Na deze 6 maanden vervalt het ruiltegoed.
- 11.3 Het ruiltegoed is kind- en contractgebonden en niet overdraagbaar. Het ruiltegoed is gebonden aan de opvangsoort van het kind, geldig voor de locatie(s) waar het kind geplaatst is en geldig tijdens de contractperiode. Uitbetaling van het ruiltegoed vindt niet plaats.
- 11.4 Incidentele opvangdagen worden toegekend op basis van beschikbaarheid. Er zijn geen rechten te ontnemen aan het ruiltegoed.
- 11.5 Het tegoed is alleen in te zetten als er voldoende uren in het tegoed zitten. Extra opvangdagen deels vanuit het tegoed en de rest tegen bijbetaling is niet mogelijk.
- 11.6 Afmelden van incidentele opvangdagen (ingekocht via het ruiltegoed) leidt niet tot een teruggave van dit tegoed.

## Artikel 12: Wijziging van de leveringsvoorwaarden

- 12.1 Kinderopvang Haarlem is bevoegd tot het aanbrengen van wijzigingen in de leveringsvoorwaarden. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip. De consument wordt per e-mail en via de website geïnformeerd over de wijzigingen en de datum van inwerkingtreding.
- 12.2 Deze leveringsvoorwaarden (versie 14) treden in werking op 1 januari 2019 en vervangen de leveringsvoorwaarden (versie 13) die op 1 januari 2017 in werking zijn getreden.