



## **ALGEMENE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN**

**Juli 2021**



Branche  
Vereniging  
Ondernemers  
Kinderopvang

- ARTIKEL 1** definities
- ARTIKEL 2** toepasselijkheid
- ARTIKEL 3** de overeenkomst
- ARTIKEL 4** annulering
- ARTIKEL 5** duur en opzegging van de overeenkomst
- ARTIKEL 6** wijziging van de overeenkomst
- ARTIKEL 7** wijziging persoonsgegevens
- ARTIKEL 8** toewijzing van de stamgroep
- ARTIKEL 9** toegankelijkheid
- ARTIKEL 10** prijs en wijziging van de prijs
- ARTIKEL 11** facturering en betaling
- ARTIKEL 12** verplichtingen
- ARTIKEL 13** privacy
- ARTIKEL 14** klachten
- ARTIKEL 15** geschillenregeling
- ARTIKEL 16** aansprakelijkheid
- ARTIKEL 17** Wijzigingen
- ARTIKEL 18** toepasselijk recht en bevoegde rechter

## **ARTIKEL 1 Definities**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Aanvangsdatum:** De overeengekomen datum waarop de kinderopvang start en betaling verschuldigd is.
- Gastouderopvang:** Kinderopvang die plaatsvindt door tussenkomst van een geregistreerd Gastouderbureau op het woonadres van de gastouder of van een van de ouders van de kinderen aan wie de gastouder opvang biedt.
- Geschillencommissie:** De geschillencommissie Kinderopvang. Dat is een externe commissie waartoe een klant zich kan wenden bij geschillen met de ondernemer die niet meer intern (onderling) zijn op te lossen.
- Ingangsdatum:** De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.
- Kindercentrum:** Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).
- Kinderopvang:** Het bedrijfsmatig of anders dan om niet, gedurende een hele dag en/of dagdeel opvangen, verzorgen en begeleiden van kinderen in een geregistreerde organisatie voor kinderopvang.
- Kindplaats:** Een volledige opvangplaats voor vijf dagen per week. Deze kindplaats kan verspreid over deze vijf dagen door meerdere kinderen zijn bezet.
- Klant:** De natuurlijke persoon die een overeenkomst sluit met de ondernemer die een kindercentrum exploiteert over het afnemen van de dienst kinderopvang voor zijn/haar kind(eren).
- Ondernemer:** Natuurlijke of rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert
- Opvangplaats:** De plaats die bij overeenkomst toekomt aan het kind dat wordt opgevangen, uitgedrukt in dagen en/of uren, gedurende maximaal 52 weken per kalenderjaar. Aard en omvang van deze plaats kan verschillen naar gelang de soort opvang die is overeengekomen: hele dagopvang, naschoolse opvang, voorschoolse opvang, peuter-speelgroep.
- Oudercommissie:** Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.
- Plaatsingscontract:** De overeenkomst waarin voor bepaalde tijd aan een klant een plaats is toegewezen voor de opvang van zijn/haar kind(eren), gespecificeerd in het aantal dagen en/of uren dat de opvang wordt afgenomen. Een plaatsing omvat ten minste 1 dag per week.
- Plaatsingsduur:** De plaatsingsduur in de hele en halve 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 1ste of de 16de direct nadat het kind 4 is geworden. Hiervan kan tussentijds worden afgeweken met inachtneming van de opzegtermijn.

## **ARTIKEL 2 Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden en Bepalingen zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst die wordt gesloten tussen de ondernemer die lid is van BVOK en zijn/haar klant.

## **ARTIKEL 3 De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand na de ontvangst van de ondertekening door de klant.
2. De overeenkomst geeft aan de klant het recht op de overeengekomen opvangplaats en legt op de ondernemer de plicht die opvangplaats aan de klant beschikbaar te stellen.
3. De overeengekomen opvang wordt vastgelegd in eenheden van dagen, dagdelen of in geval van flexibele opvang, in uren per dag.
4. In de overeenkomst is vastgelegd tegen welke prijs de opvang wordt geleverd.
5. Binnen het kader van de overeenkomst behoudt de ondernemer de vrijheid de kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

## **ARTIKEL 4 Annulering**

1. De klant heeft het recht de overeenkomst te annuleren vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst tot de aanvangsdatum van de opvang.
2. De klant is bij annulering kosten verschuldigd indien de opzegging plaatsvindt binnen 2 maanden vóór de aanvangsdatum van de opvang.
3. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling over de voor de klant geldende opzegtermijn van maximaal 2 maanden zoals bedoeld in artikel 5.

## **ARTIKEL 5 Duur en opzegging van de overeenkomst**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, met een maximale termijn van het type kinderopvang dat is overeengekomen. Voor Dagopvang is dat maximaal tot de leeftijd waarop het kind naar de basisschool gaat. Voor Voorschoolse en Buitenschoolse opvang is de maximale termijn vanaf de dag dat het kind naar de basisschool gaat tot de dag waarop voor het kind start in het Voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de overeenkomst opgenomen maximale termijn, op de verjaardags-datum van het kind.
3. Daarnaast eindigt de overeenkomst door tussentijdse opzegging door de ondernemer of de klant.
4. De opzegtermijn bij tussentijdse opzegging bedraagt maximaal 2 maanden. Opzegging geschied schriftelijk en gaat in per de 1<sup>ste</sup> of de 16<sup>de</sup> van de maand. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de klant voort.
5. Ook gedeeltelijke opzegging is mogelijk, met in achtname van de opzegtermijn.
6. De ondernemer is eveneens bevoegd de overeenkomst op te zeggen, maar alleen op grond van zwaarwegende redenen. Als zwaarwegende redenen worden in elk geval aangemerkt:
  - a. Indien de klant één maand in verzuim is van betaling; in het geval de klant ook na herhaald verzoek niet aan zijn/haar betalingsverplichting voldoet volgt in afwijking van artikel 5 lid 4 een opzegging met onmiddellijke ingang.

- b. Indien de ondernemer vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de overeenkomst uit te voeren.
- c. Indien een bedrijfseconomische noodzaak daartoe dwingt.
- d. Indien de klant zich niet houdt aan de in de onderneming geldende voorschriften en gedragsregels.
- e. Indien van de ondernemer in redelijkheid niet kan worden verwacht de opvang voort te zetten, zoals in geval van de situaties genoemd in artikel 9, lid 3.

#### **ARTIKEL 6 Wijziging van de overeenkomst**

1. De ondernemer neemt tussentijdse wijzigingsverzoeken van klanten in behandeling en meldt schriftelijk aan de klant of aan het verzoek kan worden voldaan.
2. Een verzoek tot structurele wijziging van de contractdagen zoals opgenomen in de overeenkomst kan de ondernemer slechts honoreren onder de voorwaarde dat de kindplanning dit toestaat. Dit is uitsluitend ter beoordeling door de ondernemer. De termijn waarbinnen de wijziging ingaat hangt af van de mogelijkheden.
3. De overeengekomen wijziging wordt als wijziging opgenomen in de overeenkomst.
4. Het verzoek tot eenmalig ruilen van een dag of het extra afnemen van een dag, geldt niet als wijzigingsverzoek in de zin van dit artikel. Wel geldt voor dit verzoek dat de ondernemer daaraan slechts tegemoet kan komen indien de groepsgrootte van de betreffende stamgroep niet wordt overschreden en/of het de stabiliteit in de stamgroep niet verstoort. De ondernemer bepaalt of dit het geval is.

#### **ARTIKEL 7 Wijziging persoonsgegevens**

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

#### **ARTIKEL 8 toewijzing van de stamgroep**

1. De opvang vindt plaats in een stamgroep. De ondernemer beslist in welke stamgroep het kind wordt geplaatst. Hij/zij laat dat onder meer afhangen van de bestaande samenstelling van een stamgroep. Indien mogelijk weegt de ondernemer ook de voorkeur van de klant mee. De ondernemer meldt aan de klant in welke stamgroep het kind wordt opgevangen.
2. Indien de klant de voorkeur geeft aan een stamgroep waar onvoldoende plaats is op de door de klant gewenste opvangdagen, kunnen de ondernemer en de klant gebruik maken van de uitzonderingsregel op het voorschrift dat opvang plaatsvindt in één vaste stamgroep (artikel 9 lid 1). In dat geval wordt in het plaatsingscontract vastgelegd dat het kind tijdelijk, gedurende een welomschreven periode, in twee stamgroepen wordt opgevangen, totdat er voldoende plaats is in de stamgroep van voorkeur (artikel 9 lid 9).

Met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders kan een kind gedurende een tussenhouder en ouders overeengekomen periode worden opgevangen in één andere stamgroep dan de stamgroep, bedoeld in het eerste lid, tweede zin, waarbij kan worden afgeweken van het vierde tot en met zesde lid.

3. Bij horizontale opvang wordt het kind rond zijn/haar verjaardag overgeplaatst naar een vervolggroep (dreumes, peuter, 3+groep). Er kan aanleiding zijn voor een tussentijdse

overplaatsing naar een andere groep. De ondernemer beslist daarover in overleg met de klant.

## **ARTIKEL 9 Toegankelijkheid**

1. Het kindercentrum is in beginsel toegankelijk voor elk kind waarvoor een plaatsingsovereenkomst is gesloten, vanaf de eerste plaatsingsdag tot de einddatum.
2. De eerste twee dagen/dagdelen zijn optionele 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).
3. De ondernemer behoudt zich het recht voor aan een geplaatst kind de 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 de organisatie en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van de organisatie kan worden verwacht. Niet tijdig ingeënt zijn is zo'n gezondheidsrisico.
4. 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 de organisatie de plaats niet opzeggen en blijft voor de klant de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig deze Algemene Voorwaarden.
5. De ondernemer 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 de ondernemer eenzijdig de plaats opzeggen met een opzegtermijn van 2 maanden. Het is aan de ondernemer zelf om dit vast te stellen.

## **ARTIKEL 10 De prijs en wijziging van de prijs**

### *Bepaling van de prijs*

1. De prijs van kinderopvang is gebaseerd op het gedurende het hele jaar, tijdens de hele looptijd van de overeenkomst, beschikbaar stellen van een opvangplaats. De prijs is derhalve een jaarprijs per kindplaats (dus 5 dagen opvang per week), op basis van het aantal weken per jaar dat het kindercentrum opvang aanbiedt. Dat kan variëren van 50 tot 52 weken.
2. In de jaarprijs worden in principe en indien mogelijk alle kosten op jaarbasis verrekend.
3. De jaarprijs geldt ongeacht of het kind ook daadwerkelijk aanwezig is, gebruik maakt van de voor hem/haar gereserveerde plaats:
  - Een reguliere/nationale feestdag waarop het kindercentrum is gesloten, geldt als een opvangdag.
  - Een contract-dag waarop het kind niet wordt gebracht, geldt als opvangdag.
  - Vakantiedagen van het kind, gelden als opvangdagen
4. De prijs die aan klanten in rekening wordt gebracht is de jaarprijs gedeeld door het aantal dagen/dagdelen opvang per week.
5. De overheid berekent de kinderopvangtoeslag aan ouders echter op basis van een uurtarief. Om die reden wordt - als tegemoetkoming aan klanten - de door hen te betalen prijs omgerekend naar een uurtarief.

### *Wijziging van de prijs*

6. De ondernemer stelt jaarlijks per 1 januari de prijs vast voor de opvang.
7. De nieuwe prijs moet de ondernemer uiterlijk twee maanden vóór de ingangsdatum schriftelijk aan de klanten meedelen.
8. De ondernemer heeft het recht om drie maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst de daarin overeengekomen prijs aan te passen, waaronder te verhogen. Een dergelijke prijswijziging moet de ondernemer tenminste één maand van te voren aankondigen.

### **ARTIKEL 11 Facturering en betaling**

1. De overeengekomen prijs voor de opvang wordt in maandelijkse facturen aan de klant in rekening gebracht.
2. De klant betaalt de opvang vooraf. De vereiste betalingsdatum kan variëren van enkele dagen voor de start van een nieuwe maand tot voor elke 5<sup>de</sup> van de maand.
3. Bij flexibele opvang geldt noodzakelijkerwijs een betaling achteraf. Die betaling moet uiterlijk in de eerste week na de opvangmaand zijn voldaan.
4. De betaling geschiedt uitsluitend door middel van automatische incasso.
5. Indien het verschuldigde maandbedrag niet tijdig is betaald of kon worden geïncasseerd, ontvangt de klant direct een eerste herinnering van het verschuldigde bedrag. Een tweede 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.
6. De klant is op de hoogte van de overeengekomen prijs in het contract. Hij kan zich bij betaling niet beroepen op een eventuele rekenfout in contract of factuur en dient de overeengekomen opvangduur te betalen tegen het vastgelegde tarief. De ondernemer behoudt zich het recht voor de opvang vanaf dat moment met directe ingang te beëindigen (artikel 5, lid 6 sub a van deze Algemene Voorwaarden en Bepalingen).

### **ARTIKEL 12 Verplichtingen**

1. De ondernemer draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen en voldoet aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. De ondernemer geeft prioriteit aan het kindbelang boven andere belangen.
3. De ondernemer verstrekt correcte, overzichtelijke en voldoende informatie over de opvang aan de klanten.
4. 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. Het kindercentrum is niet verplicht tot handelingen waartoe zij niet is bevoegd.
5. De klant is verplicht het kind op de overeengekomen tijden te halen en te brengen, behoudens uitzonderingen door overmacht. Het stelselmatig niet op tijd komen van de

klant kan gevolgen hebben voor de plaatsing op grond van niet-nakoming van de overeenkomst.

6. De klant moet (een vermoeden van) ziekte van het kind melden.
7. Het is aan klanten niet toegestaan pedagogisch medewerkers van het kindercentrum voor hen werkzaamheden te laten verrichten.
8. De klant onthoudt zich van privé-contact met medewerkers van het kindercentrum en houdt zich aan de omgangregels met medewerkers die gelden in het kindercentrum.

### **ARTIKEL 13 privacy**

1. De ondernemer heeft een privacy-plicht ingevolge de wet op de persoonsgegevens. Alle informatie die het kindercentrum direct of indirect ontvangt van de klanten met betrekking tot henzelf of hun kinderen, valt onder de werking van die wet.
2. Indien voor de kind-overdracht gebruik wordt gemaakt van digitale middelen zoals een app, is de ondernemer ervoor verantwoordelijk dat dit veilig en binnen de privacy-voorwaarden gebeurt.
3. De organisatie 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. De ondernemer heeft een klachtenreglement opgesteld en is verbonden aan een onafhankelijk klachtenorgaan. Klachten over de opvang en/of over de overeenkomst worden conform het klachtenreglement behandeld.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de klant het vermeende gebrek heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Als tijdig geldt in elk geval, binnen twee maanden na dat moment. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klant zijn of haar rechten ter zake verliest.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling in artikel 14.

### **ARTIKEL 15 Geschillen**

1. Geschillen tussen de ondernemer 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 of digitaal via: <https://www.degeschillencommissie.nl/>
2. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de klant zijn of haar klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de organisatie 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 de ondernemer aan deze keuze gebonden.
5. Wil de ondernemer 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.



De ondernemer 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. De Geschillencommissie beslist bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

#### **ARTIKEL 16 Aansprakelijkheid**

1. De organisatie heeft een aansprakelijkheidsverzekering.
2. De organisatie 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 17 Wijzigingen**

1. De Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang (BVOK), opsteller van deze Algemene Voorwaarden en Bepalingen behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden en Bepalingen te wijzigen als omstandigheden dit vragen.
2. De ondernemer is als lid van de BVOK aan deze Algemene Voorwaarden en Bepalingen gehouden. Eenzijdige wijziging daarvan door de ondernemer is mogelijk onder de voorwaarde dat daarbij de meest recente versie van deze Algemene Voorwaarden en Bepalingen van toepassing worden verklaard.

#### **ARTIKEL 18 Toepasselijk recht**

Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst.