

**Algemene voorwaarden
voor Kinderdagopvang, Peuterspeelgroep en Buitenschoolse opvang**

Stichting Kinderdagcentra Zwartewaterland



Inhoudsopgave:

ARTIKEL 1 – Definities	2
ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid	3
ARTIKEL 3 – Informatieverstrekking	3
ARTIKEL 4 – Aanmelding	3
ARTIKEL 5 – Aanbod	3
ARTIKEL 6 – De overeenkomst	4
ARTIKEL 7 – Annulering	4
ARTIKEL 8 – Plaatsingsgesprek	4
ARTIKEL 9 – Duur en verlenging van de overeenkomst	4
ARTIKEL 10 – Einde van de overeenkomst	5
ARTIKEL 11– Toegankelijkheid	6
ARTIKEL 12 – Wederzijdse verplichtingen	6
ARTIKEL 13 – Verplichtingen van SKZ	6
ARTIKEL 14 – Verplichtingen van de ouder	7
ARTIKEL 15 – Wijzigingen van de overeenkomst	7
ARTIKEL 16 – De prijs en wijziging van de prijs	7
ARTIKEL 17 – De betaling / Niet-tijdige betaling	8
ARTIKEL 18 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter	9
ARTIKEL 19 – Klachtenprocedure	9
ARTIKEL 20 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang	9
ARTIKEL 21 – Aanvullingen	10
ARTIKEL 22 – Wijziging van deze voorwaarden	10
Bijlage 1	11

ARTIKEL 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanvangsdatum:	De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
Buitenschoolse opvang:	Kinderopvang verzorgd door SKZ voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.
Dagopvang:	Kinderopvang verzorgd door SKZ voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
Peuteropvang:	Peuteropvang verzorgd door SKZ voor kinderen tot de leeftijd waarop ze het basisonderwijs volgen.
Geschillencommissie:	De geschillencommissie kinderopvang.
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 verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
Oudercommissie:	Advies- en overlegorgaan ingesteld door SKZ, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.
Overeenkomst:	De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en SKZ.
Partijen:	SKZ en de ouder.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst.
2. De overeenkomst wordt gesloten tussen SKZ en de ouder.

ARTIKEL 3 – Informatieverstrekking

1. Indien een ouder interesse heeft in de mogelijke plaatsing van zijn kind in een kindercentrum, verstrekt SKZ de ouder een informatiepakket, waarin SKZ een omschrijving van de dienstverlening in het kindercentrum verstrekt, die voldoende gedetailleerd is om de ouder bij zijn oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende Kindercentra.
2. Het informatiepakket wordt digitaal verstrekt.
3. Na kennisname van het informatiepakket heeft de ouder de mogelijkheid zich aan te melden bij SKZ als geïnteresseerde voor kinderopvang.

ARTIKEL 4 – Aanmelding

1. De ouder meldt zich via een inschrijfformulier aan bij SKZ als geïnteresseerde voor dagopvang of buitenschoolse opvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. SKZ bevestigt schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
3. De aanmelding verplicht noch de ouder noch SKZ tot het aangaan van een overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de ouder aan SKZ om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van Kinderopvang.
4. Na ontvangst van de aanmelding kan SKZ de ouder direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat SKZ het kind op een wachtlijst plaatst.
5. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt SKZ de ouder hiervan schriftelijk in kennis. Zodra een kind in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal SKZ de ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.

ARTIKEL 5 – Aanbod

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan SKZ de ouder een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat gegevens over SKZ, een omschrijving van zijn dienstverlening, alle elementen genoemd in bijlage 1 bij de Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen, alsmede:
 - a. de (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke)geboortedatum van het kind;
 - b. de beschikbare aanvangsdatum;
 - c. de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;
 - d. de prijs behorende bij het aanbod;
 - e. de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
 - f. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - g. de looptijd van de overeenkomst;
 - h. de geldende opzegtermijnen;
 - i. de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
 - j. een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
 - k. een dagtekening.
3. Het aanbod vindt schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.

4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan SKZ de ouder een redelijke termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.

ARTIKEL 6 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de ouder van het door SKZ gedane aanbod.
2. De ouder aanvaardt het aanbod schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door SKZ is ontvangen, is de Ingangsdatum van de overeenkomst.
3. SKZ bevestigt de ontvangst van de aanvaarding schriftelijk.
4. Binnen het kader van de overeenkomst komt SKZ de vrijheid toe de kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

ARTIKEL 7 – Annulering

1. De ouder heeft het recht de overeenkomst te annuleren vanaf de ingangsdatum tot de aanvangsdatum.
2. De ouder is voor annulering kosten verschuldigd.
3. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling over de voor de ouder geldende opzegtermijn als bedoeld in artikel 10 lid 4 sub a.
4. In het geval dat de overeenkomst op afstand tot stand is gekomen (bijv. via internet of post) heeft de ouder het recht op herroeping onder de volgende voorwaarde: De ouder mag de overeenkomst kosteloos ontbinden, zonder opgave van redenen binnen veertien dagen na de dag dat de overeenkomst is gesloten. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.

ARTIKEL 8 – Plaatsingsgesprek

1. SKZ nodigt de ouder tijdig voor de aanvangsdatum uit voor een gesprek.
2. In dit gesprek komt het volgende aan de orde:
 - a. De aanvang en duur van de wenperiode;
 - b. De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke);
 - c. De individuele wensen van de ouder en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijk mogelijk is;
 - d. De wijze van communicatie;
 - e. Het maken van uitstapjes;
 - f. Het maken van foto's en/of video's van het kind;
 - g. De wettelijke aansprakelijkheid van de ouder voor schade veroorzaakt door zijn kind. En daarnaast, in geval van Buitenschoolse opvang:
 - h. De elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, onder 5 sub h.
3. Gemaakte afspraken worden genoteerd op het afsprakenformulier.

ARTIKEL 9 – Duur en verlenging van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn van het overeengekomen type kinderopvang.

2. De maximale termijn voor dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt.
3. De maximale termijn voor buitenschoolse opvang duurt van de leeftijd dat het kind basisonderwijs kan volgen, tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.
5. Na afloop van de overeenkomst die conform lid 4 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen partijen de overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
6. Een verlenging van de overeenkomst wordt schriftelijk overeengekomen.

ARTIKEL 10 – Einde van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de overeenkomst opgenomen termijn.
2. Daarnaast eindigt de overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.
3. SKZ is slechts bevoegd de overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - a. De situatie dat de ouder gedurende twee maanden in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
 - b. Voortdurende van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2 sub a en c;
 - c. De situatie genoemd in artikel 11 lid 2 sub b;
 - d. De omstandigheid dat SKZ vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de overeenkomst uit te voeren;
 - e. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere partij gerichte gemotiveerde schriftelijke verklaring en
 - a. met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, in geval van opzegging door de ouder
 - b. met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door SKZ;
 - c. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door SKZ op grond van artikel 10 lid 3 onder a.
 - d. de ouder kan met onmiddellijke ingang opzeggen in het geval dat SKZ opzegt.
5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de ouder voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de ouder of SKZ de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.
6. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de overeenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

ARTIKEL 11- Toegankelijkheid

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen SKZ en ouder.
2. SKZ heeft het recht het kind en/of de ouder de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van SKZ mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
 - a. Het kind door ziekte of anderszins een extra verzorgingsbehoefte heeft die:
 - 1 SKZ wettelijk niet mag verlenen; of
 - 2 De in de Overeenkomst overeengekomen individuele gezondheidszorg overschrijdt; of
 - 3 Die SKZ feitelijk niet in staat is naar behoren te verlenen.
 - b. Het kind en/of de ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van SKZ mag worden verwacht;
 - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwakt of belemmert.
3. Ingeval SKZ het kind en/of de ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt SKZ met de ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
4. Indien de ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11 lid 2 om toegang te weigeren en het overleg met SKZ niet tot een oplossing heeft geleid, kan hij deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het Reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.
5. Tijdens de verkorte procedure mag SKZ de plaats niet opzeggen.

ARTIKEL 12 – Wederzijdse verplichtingen

1. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
2. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar over:
 - a. Bij dagopvang en peuteropvang: de ouder is bij het brengen verantwoordelijk voor het kind en SKZ bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
 - b. Bij buitenschoolse opvang: de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat, bepaalt de overgang van verantwoordelijkheid voor het kind. Partijen maken hierover schriftelijk afspraken.

ARTIKEL 13 – Verplichtingen van SKZ

1. SKZ is op grond van de overeenkomst gehouden om kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. SKZ staat ervoor in dat:
 - a. De kinderopvang die onder haar verantwoordelijkheid plaatsvindt:
 - overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
 - verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;

- a. Een kindercentrum dat onder haar verantwoordelijkheid valt, geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen. Een nadere regeling van de wijze waarop SKZ voldoet aan haar verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.
 - b. Zij voldoet aan wet- en regelgeving.
3. SKZ houdt rekening met de individuele wensen van de ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

ARTIKEL 14 – Verplichtingen van de ouder

1. De ouder meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
2. De ouder draagt zorg dat SKZ beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de ouder.
3. De ouder houdt zich aan de regels die binnen het Kindercentrum gelden.
4. De ouder onthoudt zich van enig gedrag dat een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen en/of die de uitvoering van de overeenkomst van de zijde van SKZ verzwaart. De ouder draagt er zorg voor dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
5. De ouder brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem brengen en halen.
6. Indien de ouder een ander dan de ouders bevoegdheid wil geven om het kind van de kinderopvang te halen, legt SKZ dit schriftelijk vast.
7. De ouder betaalt SKZ conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

ARTIKEL 15 – Wijzigingen van de overeenkomst

1. SKZ heeft het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.
2. Wijzigingen van de overeenkomst kondigt SKZ tijdig van tevoren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
3. In het geval dat de wijziging van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen kinderopvang, dan heeft de ouder de bevoegdheid om de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

ARTIKEL 16 – De prijs en wijziging van de prijs

1. De prijs die de ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Wijziging van de overeengekomen prijs vindt plaats met inachtneming van het bepaalde in artikel 16 lid 3 tot en met 13.
3. SKZ mag de overeengekomen prijs eenmaal per kalenderjaar wijzigen (waaronder verhogen) en, in geval van een verhoging van de overeengekomen prijs, voor de eerste keer niet eerder dan na het verstrijken van minimaal drie maanden na de ingangsdatum.

Uitzonderingen: – met het oog op CAO-wijzigingen kan een tussentijdse prijswijziging overwogen worden.

- plaatsingsovereenkomsten gesloten tussen oktober en december dienen rekening te houden met een mogelijke prijswijziging per 1 januari.

4. Redenen voor de prijswijziging zijn onder meer wijzigingen in kosten en overige factoren aangaande de bedrijfsvoering van SKZ, zoals nader genoemd in bijlage 3.
5. SKZ deelt de prijswijziging Schriftelijk aan de Ouder mee voordat de gewijzigde prijs ingaat. SKZ deelt daarbij mee per welke datum de gewijzigde prijs ingaat. De ingangsdatum voor de gewijzigde prijs ligt tenminste 40 dagen na de dag waarop de prijswijziging aan de Ouder is aangekondigd.
6. Voordat SKZ tot (aankondiging aan de Ouder van) wijziging van de overeengekomen prijs overgaat,
 - (i) stelt hij een adviesaanvraag op met daarin het voorgenomen prijswijzigingsbesluit voorzien van een onderbouwende toelichting, en
 - (ii) stelt hij de Oudercommissie (of de gecombineerde Oudercommissie), conform artikel 1.60 Wet kinderopvang, in staat advies uit te brengen over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit.Bij deze adviesaanvraag en naar aanleiding van eventuele aanvullende vragen van de Oudercommissie verstrekt de Ondernemer schriftelijk alle informatie die de Oudercommissie redelijkerwijs nodig heeft voor het kunnen uitbrengen van een advies over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit.
7. SKZ kan slechts afwijken van het advies als bedoeld in artikel 16 lid 6 indien zij schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de Kinderopvang zich tegen het advies verzet. Indien de Oudercommissie zich niet kan verenigen met de afwijking van het advies, heeft deze de mogelijkheid om zich tot de Geschillencommissie te wenden.
8. De Ouder heeft (ook) in geval van een (aangekondigde) prijswijziging het recht om de Overeenkomst Schriftelijk en zonder nadere motivering op te zeggen (zie artikel 10 lid 4 onder a).

ARTIKEL 17 – De betaling / Niet-tijdige betaling

1. Betaling geschiedt in principe volgens automatische incasso d.m.v. het invullen van een machtiging.

Bij dagopvang en buitenschoolse opvang: Incasso vindt bij vooruitbetaling rond de 23^e van elke maand plaats. Een factuur wordt kosteloos verstrekt. Wanneer men geen machtiging invult worden hiervoor administratiekosten in rekening gebracht.

Bij peuteropvang: Incasso vindt aan het eind van de maand, rond de 26^e van elke maand plaats. Een factuur wordt kosteloos verstrekt. Wanneer men geen machtiging invult worden hiervoor administratiekosten in rekening gebracht.
2. In geval van een gestorneerde automatische incasso worden er tevens administratiekosten in rekening gebracht.
3. Indien een ouder betaalt aan een door SKZ aangewezen derde geldt dit voor de ouder als bevrijdende betaling. De aanwijzing door de ouder van een derde die voor het doen van betalingen dient zorg te dragen, staat niet aan de aansprakelijkheid van de ouder voor (tijdige) betaling in de weg.

Een eventuele betaling door een derde voor de ouder geldt wel als een bevrijdende betaling door die ouder.
4. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de ouder van rechtswege in verzuim.
5. SKZ zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een schriftelijke betalingsherinnering en geeft de ouder de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst

van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt SKZ de ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van SKZ op grond van 10 lid 3 sub a. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop die bevoegdheid ontstaat zijn verzonden.

6. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt SKZ rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
7. Door SKZ gemaakte buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld van de ouder af te dwingen, kunnen aan de ouder in rekening worden gebracht. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen.
8. Een gedane betaling strekt in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde kosten en rente en vervolgens ter voldoening van de oudst openstaande schulden.

ARTIKEL 18 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst.
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over de overeenkomst, niet tegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie, zoals bedoeld in artikel 20 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

ARTIKEL 19 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij SKZ. Als de klacht onduidelijk of onbegrijpelijk is, zal de ouder de klacht nader toelichten op verzoek van SKZ. De ouder moet de klacht indienen binnen bewaarde tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.
2. SKZ behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20.

ARTIKEL 20 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang

1. Geschillen tussen ouder en SKZ over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst kunnen zowel door de ouder als door SKZ aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouder zijn klacht eerst bij SKZ heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder de klacht bij SKZ indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is SKZ aan deze keuze gebonden. Indien SKZ een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de ouder schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. SKZ dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 21 – Governance code

- 1 Er is een code waar SKZ bij is aangesloten; de Governance Code Kinderopvang. Deze is te vinden op de website van de BMK. De ouder kan deze ook opvragen bij SKZ.

ARTIKEL 22 – Aanvullingen

- 1 Flexibele opvang is kinderdagopvang op maat waar aanvullende voorwaarden voor gelden. Wanneer voor flexibele opvang gekozen wordt moeten deze aanvullende voorwaarden voor plaatsing getekend worden.
- 2 Peuteropvang is opvang vanaf 2 a 2,5 jaar, uitsluitend aangeboden in schoolweken.
- 2 SKZ hanteert naast de officiële feestdagen 2 extra sluitingsdagen. Ieder jaar worden deze 2 extra sluitingsdagen vastgesteld en gecommuniceerd.
3. SKZ biedt een ruilservice aan, mits mogelijk. Zie daarvoor ons ruilbeleid. SKZ betaalt geen gelden terug bij niet afgenomen dagen, dagdelen of uren, om welke reden dan ook (bijvoorbeeld ziekte).

ARTIKEL 23 – Wijziging van deze voorwaarden

- 1 SKZ is gerechtigd om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen.
- 2 SKZ informeert de ouder schriftelijk over een wijziging van de Algemene Voorwaarden.
- 4 De wijzigingen treden 1 maand en één week na deze kennisgeving, of op een latere datum als dit in de kennisgeving vermeld is, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.
- 5 In het geval dat de wijziging van de Algemene Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst dan heeft de ouder de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.

Bijlage 1

SKZ voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 2 door er onder meer voor zorg te dragen dat de onderneming beschikt over:

1. Een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en hun ouders omschrijft;
2. Reglementen/stukken die het beleid weergeven met betrekking tot hygiëne, veiligheid, kindermishandeling, medisch handelen, ziekte en privacy;
3. Een reglement dat het functioneren van de oudercommissie regelt;
4. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt;
5. Een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
 - a. soort opvang, mogelijkheden voor flexibele opvang en eventuele extra diensten;
 - b. informatie aangaande de groep, de getalsverhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie, en de beschikbare ruimte;
 - c. informatie-uitwisseling, vorm en frequentie, waaronder het aantal oudergesprekken dat in principe per jaar plaatsvindt;
 - d. de te verstrekken voeding;
 - e. mogelijkheden voor het maken van specifieke afspraken over ontwikkeling, verzorging en voeding;
 - f. openingstijden en -dagen en eventueel verplichte minimumafname;
 - g. de tijden waarop de kinderen worden ontvangen en de opvang verlaten;
 - h. in geval van Buitenschoolse opvang:
 - de mogelijkheden tot het deelnemen aan externe activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van sport of muziek.
 - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen school en kindercentrum of school en externe activiteit, zoals de wijze van vervoer, al dan niet onder begeleiding.
 - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen Kindercentrum en thuis, of externe activiteit en thuis, zoals het al dan niet zelfstandig naar huis gaan.
 - de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school.
 - i. de plaatsingsprocedure;
 - j. de aard en omvang van de wenperiode;
 - k. een eventueel reglement waarin de huisregels van het Kindercentrum zijn vastgelegd;
 - l. de geldende prijs;
 - m. de wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen;
 - n. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - o. de inschrijffvoorwaarden, waaronder de inschrijfkosten;
 - p. de geldende opzegtermijn.