

Algemene Voorwaarden

Voor kinderopvang en naschoolse opvang

de Boshoeve, Boshuisje en Boerderij

Bosstraat 28 - 2153 AJ Nieuw Vennep - 06-20409133 –
info@bijdeboshoeve.nl - www.kinderopvangdeboshoeve.nl

Algemene voorwaarden

De Boshoeve heeft hierbij gebruik gemaakt van de algemene voorwaarden van de Maatschappelijk Ondernemers Groep en de Brancheverenigingen Ondernemers in de Kinderopvang (BOinK) - september 2005.

Voor de naam Boshoeve kan ook het Boshuisje of Boerderij gelezen worden

Waarom deze Algemene Voorwaarden?
De voornaamste reden om algemene voorwaarden te hanteren is standaardisering en efficiëntie. In deze algemene voorwaarden zijn de wederzijdse rechten en plichten zo duidelijk en volledig mogelijk vastgelegd. Voor u als ouder/verzorger betekent dit meer duidelijkheid en rechtszekerheid. Het uitgangspunt bij de ontwikkeling van deze algemene voorwaarden is dat kinderopvang in Nederland algemeen toegankelijk is en dat goede voorwaarden een kwalitatief verantwoorde kinderopvang kunnen waarborgen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen: de ouders, de kinderen en De Boshoeve.
Centraal bij dit alles: elk kind is welkom en bijzonder!

ARTIKEL 1 - Definities
In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Kinderopvang: Het bedrijfsmatig verzorgen en opvoeden van kinderen, tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tot de kinderopvang worden niet gerekend: het toezicht houden op schoolgaande kinderen dat zich beperkt tot het toezicht tijdens de middagpauze; verzorging en opvoeding hetzij in een peuterspeelzaal, hetzij in het kader van de wet op de Jeugdzorg, hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft anders dan gastouderopvang en professionele opvang aan huis.

De ouder/verzorger: Natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf die een overeenkomst afsluit voor een kind met wie hij of zij een huishouden voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de Wet op de Jeugdzorg.

De Boshoeve: De rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de ouder/verzorger betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang in een kindercentrum.

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 Boshoeve, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

Klachtencommissie: Geschillen tussen de ouder/verzorger en De Boshoeve over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door De Boshoeve te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de ouder/verzorger als door De Boshoeve aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie voor kinderopvang of Geschillencommissie Zorg Algemeen of Klachtenportaal Zorg.

Schriftelijk: Elektronische berichten vallen ook onder de omschrijving 'schriftelijk'. Hierdoor wordt het elektronisch verkeer tussen De Boshoeve en ouder/verzorger expliciet toegestaan. Behalve in die gevallen waar specifieke wetgeving vereist dat een dienst op de conventionele wijze dient plaats te vinden, kan de dienstverlening elektronisch plaatsvinden.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid
1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten van opdracht die met De Boshoeve worden gesloten, tenzij voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op de opvang voor kinderen in kindercentra in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.
3. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen De Boshoeve en de ouder/verzorger.

ARTIKEL 3 - De kennismaking
1. De Boshoeve biedt schriftelijk informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de ouder/verzorger bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de verschillende ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
   a) de aard en omvang van de in of via de vestiging te verlenen opvang en eventuele extra diensten; soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een minimum; eventuele mogelijkheden van flexibele opvang; plaatsingsprocedure; aard en omvang van de wenperiode;
   b) (een samenvatting van) het door De Boshoeve in kinderopvang ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de voor De Boshoeve kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;
   c) de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat in principe per jaar wordt gehouden;
   d) het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;
   e) de wijze waarop De Boshoeve in kinderopvang aan de Oudercommissie dan wel andere vorm van Ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven; de op dit moment geldende prijs van alle reguliere en eventuele extra diensten inclusief de hoogte van de annuleringskosten en de voorwaarden waaronder annulering mogelijk is; de wijze van betaling. Als aan een bepaalde betaalvorm meerkosten vastzitten, moet ook over de dan te betalen meerprijs kennismakingsinformatie worden verschaft;
   f) de klachtenprocedure;
   g) de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;
   h) de getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie;
   i) informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
   j) de openingstijden en -dagen van De Boshoeve in kinderopvang alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder is begrepen, indien van toepassing, informatie over de wijze waarop de afstand tussen school en onderneming in kinderopvang overbrugd wordt (wijze van vervoer en al dan niet onder begeleiding) en afspraken over het al dan niet zelfstandig naar huis gaan. Verder is hieronder begrepen, indien van toepassing, informatie over de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school;
   k) de al dan niet door De Boshoeve in kinderopvang te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging.
3. De ouder/verzorger kan zich via een inschrijfformulier schriftelijk aanmelden als geïnteresseerde bij De Boshoeve in kinderopvang voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.

ARTIKEL 4 - Het plaatsingsaanbod
1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor De Boshoeve in kinderopvang door de ouder/verzorger mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 3 alsmede:
   a) de naam en leeftijd van het kind;
   b) de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
   c) aanvang en duur van de wenperiode;
   d) overige specifieke afspraken tussen De Boshoeve en ouder/verzorger over de voeding en verzorging van het kind;
   e) de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de ouder/verzorger daarom heeft verzocht en De Boshoeve beschikt over de mogelijkheden daartoe;
   f) de mededeling dat De Boshoeve op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens de bij wet vastgelegde uitzonderingen.
3. De ouder/verzorger moet binnen de door De Boshoeve gestelde redelijke termijn laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.
4. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan.
5. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken is het aanbod als vervallen te beschouwen.

ARTIKEL 5 - De overeenkomst
1. De overeenkomst komt schriftelijk tot stand op het moment dat de ouder/verzorger een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke handtekening aan De Boshoeve retourneert en De Boshoeve deze heeft ontvangen. De Boshoeve bevestigt de

Algemene voorwaarden

overeenkomst aan de ouder/verzorger. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de ouder/verzorger verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.
3. De Boshoeve heeft het recht om 1 studiedag per jaar in te plannen voor het personeel en de Boshoeve te sluiten. Ook sluit de Boshoeve op 31 december. Van deze twee dagen mag er 1 geruild worden. Indien 31 december in het weekend valt, wordt de boshoeve een andere dag gesloten in overleg met de OC. Ruilen van deze dag wordt in de jaarplanning naar de ouders gecommuniceerd. Sluitingen op vroegere tijden dan 18:15 op maximaal drie dagen per jaar zijn besluiten welke de Boshoeve kan nemen. Een standaard sluiting om 16:00 is op 24 december.
4. De overeenkomst voor kinderen van de buitenschoolse opvang met en zonder vakantieopvang behelst geen studiedagen of andere schoolvrije dagen. Studiedagen of andere schoolvrije dagen moeten minstens een week voorafgaand worden aangevraagd.
5. Studiedagen worden door de Boshoeve ingevuld door opvang te bieden bij aanwezigheid van tenminste 4 kinderen. Bij minder dan vier kinderen tijdens een de studiedag of andere schoolvrije dag kan de Boshoeve geen opvang bieden. Een studie of andere schoolvrije dag start later dan een vakantiedag en wel om 8:15.
6. De begeleiders van de Boshoeve halen de kinderen alleen op bij de afgesproken school en op afgesproken uitgaanstijd van school. Kinderen die op een afwijkende opvanglocatie of op een afwijkende tijd moeten worden opgehaald kunnen niet door de medewerkers van de Boshoeve worden opgehaald. Indien, bij uitzondering, kinderen van een school wel eerder worden opgehaald dan afgesproken tijd, dan worden de extra uren tot 14:00 extra gefactureerd.
7. In de overeenkomst voor de naschoolse opvang staat beschreven wanneer "het locatie overstijgend opvangen" kan plaatsvinden en wel op studiedagen en andere schoolvrije dagen, aan het begin en einde van vakantiedagen en incidenteel bij onverwachte afwezigheid van een pedagogisch medewerker. De ouder(s) worden hier vooraf over geïnformeerd.
8. De Boshoeve is gesloten op alle nationale feestdagen inclusief 31 december. Indien 31 december in het weekend valt, wordt de Boshoeve een andere dag in de (kerst)vakantie gesloten in overleg met de OC.
9. Het is op de Boshoeve mogelijk om uw kind extra dagdelen opvang te laten genieten. Indien u dit wenst, dient u dit in ieder geval 14 dagen voor de extra dag aan te vragen conform richtlijnen " Aanvraag ruildagen en extra dagen" zie website en ouderportaal. Indien de leidster/kind ratio het toelaat, dan is het mogelijk om uw kind een ruildag aan te bieden. Er worden niet meer kinderen opgevangen dan maximaal is toegestaan per leidster. Tevens is een hoofdregel dat uw kind op zijn of haar vaste groep met de vaste pm-er komt. Maximaal 6 dagen per jaar mogen worden geruild.
10. Het is tevens mogelijk om een extra opvangdag aan te vragen. De BKR regels omtrent extra dagen zijn hetzelfde als bij ruildagen. Dus de BKR van de groep moet het toelaten om een ruildag in te plannen. In het document " Aanvraag ruildagen en extra dagen" zie website en ouderportaal, staat beschreven hoe de aanvraag in zijn werking gaat. Voor een extra opvangdag wordt tevens een extra dag gefactureerd conform het tarief beschreven op de website.

ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt De Boshoeve de ouder/verzorger uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de ouder/verzorger en zijn of haar kind besproken. De Boshoeve en de ouder/verzorger 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. De Boshoeve wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
   a. De Boshoeve gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
   b. de ouder/verzorger als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.
   c. De Boshoeve en ouder/verzorger de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk bevestigen.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de leeftijd van 12 jaar en de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk 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 ouder/verzorger en De Boshoeve het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Een overeenkomst wordt gesloten voor de maximale tijdsduur genoemd in lid 1 of een overeengekomen kortere tijdsduur (bijvoorbeeld van één jaar). Elk der partijen kan een overeenkomst van kortere tijdsduur niet tussentijds opzeggen, tenzij voortzetting in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
5. Bij een voor de maximale tijdsduur zoals genoemd in lid 1 gesloten overeenkomst heeft elk der partijen het recht de overeenkomst, of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur op te zeggen, door middel van een aan de wederpartij gerichte, gemotiveerde, schriftelijke verklaring. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Opzeggen is op alle dagen mogelijk. Een en ander laat onverlet zijn of haar overige rechten op grond van deze algemene voorwaarden.
6. Bij opzegging door de ouder(s)/ verzorger(s) is de datum waarop De Boshoeve de opzegging ontvangt bepalend. En dient schriftelijk of via de mail te geschieden.
7. Bij wijziging in tarief, locatie, duur en/of afname ontvangt ouder/verzorger een schriftelijke bevestiging waarin de betreffende wijziging is vastgelegd.

ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid

1. De Boshoeve is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen De Boshoeve en ouder/verzorger.
2. De Boshoeve 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 verzorgingsbehoeftig is), een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen De Boshoeve en een normale opvang van het kind en de andere kinderen, redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.
3. Wanneer de ouder/verzorger het niet eens is met de door De Boshoeve geweigerde toegang op grond van lid 2, kan de ouder/verzorger dit aan de Klachtencommissie voorleggen.
4. 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 opgenomen kinderen, of het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft De Boshoeve het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot De Boshoeve te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. De Boshoeve kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
5. De Boshoeve en ouder/verzorger 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.
6. De Boshoeve heeft het recht plaatsing(en) te weigeren wanneer in redelijkheid kan worden aangenomen dat de belangen van De Boshoeve door de betreffende plaatsing(en) ernstig kan worden geschaad, dat ter volledige en uitsluitende beoordeling van De Boshoeve. De weigering tot opvang wordt door De Boshoeve schriftelijk aan de ouder/verzorger medegedeeld. De Boshoeve is niet verplicht een nadere reden voor de weigering op te geven.

ARTIKEL 9 – Het tarief

1. De ouder/verzorger is het bedrag verschuldigd dat voortvloeit uit de op de plaatsingsovereenkomst vermelde data, ongeacht of de plaats geheel of gedeeltelijk (niet) wordt benut, eventueel vermeerderd met vervoerskosten en extra opvangkosten.
2. Tenzij anders is overeengekomen, geschiedt de betaling door betaling via maandelijkse automatische incasso; de incassodatum ligt rond de 22e van de maand voorafgaand aan de gefactureerde opvangmaand.
3. Prijswijzigingen worden door De Boshoeve in kinderopvang tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 7 lid 5). De ouder/ verzorger heeft, indien hij/zij niet akkoord gaat met de prijsverhoging, het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de prijsverhoging ingaat, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één maand.

ARTIKEL 10 - Annulering

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid de overeenkomst schriftelijk te annuleren. Bij annulering ontvangt de ouder/verzorger een schriftelijke bevestiging. Mondelinge opzegging is niet mogelijk. Bij tussentijdse annulering zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten is afhankelijk van de omvang van de overeengekomen afname (aantal

dagen/dagdelen per maand) en het moment waarop de plaatsing wordt geannuleerd met een minimum van € 80,- conform onderstaande staffel:

Aantal dagen vóór ingangsdatum	**Annuleringskosten**
Méér dan 60 dagen	20% van het maandtarief
45-60 dagen	50% van het maandtarief
30-44 dagen	100% van het maandtarief
15 tot 29 dagen	150% van het maandtarief
Minder dan 15 dagen	200% van het maandtarief

Als datum van annulering geldt de datum van ontvangst door De Boshoeve van de schriftelijke opzegging. Beëindiging van de overeenkomst na ingangsdatum – zie artikel 7 lid 5.

ARTIKEL 11 - De dienst

1. De Boshoeve staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen. Evenals de privacyregeling
2. De Boshoeve treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat De Boshoeve optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen.
3. De Boshoeve kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belaste medewerkers voldoen aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien De Boshoeve daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.
4. De ouder/verzorger is bij het brengen van het kind naar de dagopvang 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. De Boshoeve 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.
5. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de ouder/verzorger of andere volwassene op De Boshoeve en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van De Boshoeve naar de ouder(s)/ verzorger(s) of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen De Boshoeve en ouder/verzorger schriftelijk eenduidige afspraken gemaakt.
6. De Boshoeve kan van de ouder/verzorger eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk vastlegt.
7. De Boshoeve en de ouder/verzorger dragen samen zorg voor een adequate informatie uitwisseling over het kind.
8. De Boshoeve houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de ouder/verzorger.
9. De Boshoeve kan de ouder/verzorger wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.

ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. De Boshoeve 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. De Boshoeve voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij De Boshoeve zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan De Boshoeve vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien De Boshoeve redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt De Boshoeve dat de werknemer, binnen een door De Boshoeve vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

ARTIKEL 13 - De betaling/niet-tijdige betaling

Algemeen

1. De ouder/verzorger is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan De Boshoeve middels automatische incasso.
2. Inschakeling door de ouder/verzorger van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de ouder/ verzorger niet van zijn/haar betalingsverplichting.
3. Wijziging van een bankrekening dient u schriftelijk aan De Boshoeve door te geven.
4. Indien De Boshoeve redelijke kosten heeft moeten maken ter verkrijging van de betaling buitenrechte, dan is de ouder/verzorger buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd ter hoogte van 15% van de hoofdsom.
5. Onverlet het bepaalde in lid 6 en 9 van dit artikel kan De Boshoeve ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.
6. Indien een incassoafschrijving wordt geweigerd of gestorneerd, bent u verplicht zelf zorg te dragen voor de betaling via het bankrekeningnummer vermeld op de factuur van De Boshoeve onder vermelding van het debiteur- en factuurnummer.
7. Bij een geweigerde of gestorneerde incassoafschrijving is De Boshoeve gerechtigd €10,- administratiekosten in rekening te brengen.
8. De Boshoeve kan de overeenkomst met een ouder/verzorger waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag De Boshoeve de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de ouder/verzorger ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de ouder/verzorger aannemelijk maakt dat hij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen.

Facturatie eenmalige activiteiten

9. Betaling op basis van een factuur geschiedt niet vaker dan eens per maand en bovendien niet langer dan een maand vooruit voordat de opvang plaats vindt. Een eventueel gevraagde borgstelling wordt in deze gelijkgesteld aan betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
10. De ouder/verzorger is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. De Boshoeve zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de ouder/verzorger de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt De Boshoeve de ouder/verzorger in deze betalingsherinnering voor de situatie op grond van artikel 7 lid 6 van deze algemene voorwaarden. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn verzonden zijn.
11. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt De Boshoeve rente in rekening vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente die op dat moment van kracht is.

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument

1. Partijen zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.
2. De Boshoeve draagt zorg voor verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallen verzekering voor de opgevangen kinderen en medewerkers in door De Boshoeve bestuurde kindercentra tijdens.

Artikel 15 Overmacht

1. Indien De Boshoeve haar verplichtingen uit de overeenkomst met de ouder/verzorger niet of gedeeltelijk kan nakomen als gevolg van overmacht, is De Boshoeve gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten voor de duur van de overmacht, zonder dat De Boshoeve schadeplichtig is.
2. Onder overmacht wordt onder meer verstaan alle oorzaken die geheel buiten de invloedsfeer van De Boshoeve vallen, waaronder oorlog, oorlogsdreiging en dergelijke, natuurrampen en weersinvloeden, waardoor nakoming in redelijkheid niet kan worden verlangd, ongeacht of die oorzaken ten tijde van het sluiten van de overeenkomst al dan niet voorzien waren.

ARTIKEL 16 – Wat-kan-beter-procedure (klachtenprocedure)

3. Klachten (De Boshoeve noemt klachten geen klachten, maar 'wat kan beter') over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij De Boshoeve tijdig nadat de ouder/verzorger het gebrek heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Hiervoor worden 'wat-kan-beter-formulieren' gebruikt. Formulieren die binnen veertien dagen na dat moment binnenkomen worden als tijdig beschouwd. Niet tijdig indienen van het 'wat-kan-beter-formulier' kan tot gevolg hebben dat de ouder/verzorger zijn of haar rechten terzake verliest.
4. De Boshoeve in kinderopvang 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.
5. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 17.

ARTIKEL 17 - Klachtenreglement
1. Geschillen tussen de ouder/verzorger en De Boshoeve over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door De Boshoeve te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de ouder/verzorger als door De Boshoeve aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang of Geschillencommissie Zorg. De klachtenregeling staat op de website van de Boshoeve uitgeschreven,
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Klachtencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van De Boshoeve, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze algemene voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat uiteraard de gang naar de rechter open.
3. Het bestuur van de geschillencommissie heeft voor de uitvoering van haar taken een landelijk meldpunt ingericht. Het meldpunt is voor melding van klachten en informatie dagelijks telefonisch bereikbaar onder nummer 0703105310 of via www.degeschillencommissie.nl
4. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de geschillencommissie. De klager is altijd gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan het Meldpunt of de ambtelijk secretaris. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de Klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht, de klacht te beoordelen en/of aanbevelingen te doen. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
5. Indien de ouder/verzorger de stap maakt om een klacht definitief in te dienen, wordt verzocht de klacht goed geformuleerd met onderbouwing op papier te zetten en dit schrijven met relevante informatie, voorzien van een handtekening naar de de Geschillencommissie op te sturen. Bij ontvangst van de klacht krijgen de aanklager en de aangeklaagde instelling een ontvangstbevestiging met daarin vermeld dat de klacht doorgestuurd is naar de ambtelijk secretaris en de voorzitter.
6. De Geschillencommissie behandelt de ingediende klacht volgens het vastgestelde klachtenreglement. Deze is te vinden op de in lid 1 genoemde website en in te zien op de locatie van De Boshoeve.

ARTIKEL 18 – Privacy
1. De gegevens zoals die door ouder/verzorger worden verstrekt, worden alleen gebruikt voor interne doeleinden betreffende kindercentrum De Boshoeve. Deze gegevens zullen niet voor commerciële doeleinden worden gebruikt, behoudens bij wet vastgestelde uitzonderingen.
2. De Boshoeve hanteert de bewaringstermijnen voor AVG gevoelige informatie conform de wet-regelgeving.
3. De ouder geeft toestemming voor het gebruik van whats -app voor het versturen van foto's en berichten. De Boshoeve is niet aansprakelijk voor een eventuele lek via dit app gebruik.
4. Ouders van de Boshoeve mogen geen foto's op social media of anderzijds zetten waarop andere kinderen van de Boshoeve staan zonder toestemming van deze ouder(s).

ARTIKEL 19 – Afwijking
Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze algemene voorwaarden, moeten schriftelijk tussen De Boshoeve en de ouder/verzorger worden vastgelegd.