

Algemene Leveringsvoorwaarden Villa Kakelbont

ARTIKEL 01 - Definities

ARTIKEL 02 - Toepasselijkheid

ARTIKEL 03 - De kennismaking

ARTIKEL 04 - Het aanbod

ARTIKEL 05 - De overeenkomst

ARTIKEL 06 - Het plaatsingsgesprek/intakegesprek

ARTIKEL 07 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

ARTIKEL 07a - Wijzigen van de opvang

ARTIKEL 08 - Toegankelijkheid

ARTIKEL 09 - De prijs en prijswijzigingen

ARTIKEL 10 - Annulering

ARTIKEL 11 - De dienst

ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

ARTIKEL 13 - De betaling

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument

ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure

ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

ARTIKEL 17 - Afwijking

ARTIKEL 18 - Medische Verzorging

ARTIKEL 19 - Vakantie

ARTIKEL 20 - Huisregels

ARTIKEL 21 - Uitstapjes

ARTIKEL 22 - Foto's

ARTIKEL 23 - Ruilen van dagen, incidentele opvang, planning, minimale afname

ARTIKEL 24 - Afwijkende wensen, dieet, allergieën, verzorgingsmiddelen

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- *Kinderopvang*: het bedrijfsmatig of anders dan om niet 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: 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 consument*: de ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening

van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding 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 ondernemer (lees Villa Kakelbont)*: natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de consument 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 ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen in kindercentra in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen de ondernemer in kinderopvang en de consument.
3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft de ondernemer geen toestemming van de consument voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de consument voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

ARTIKEL 3 - De kennismaking

1. De ondernemer biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
 - 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.

- (een samenvatting van) het door de onderneming in kinderopvang ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de voor deze onderneming kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;
 - de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;
 - het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;
 - de wijze waarop de onderneming 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;
 - de klachtenprocedure;
 - de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd.
 - de groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie is volgens norm CAO Kinderopvang;
 - informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
 - de openingstijden en -dagen van de onderneming 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;
 - de al dan niet door de onderneming in kinderopvang te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging;
3. De consument kan zich via een inschrijfformulier op de website aanmelden als geïnteresseerde bij de onderneming in kinderopvang voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.

ARTIKEL 4 - Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor de onderneming in kinderopvang door de consument mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 3 alsmede:
 - de naam en leeftijd van het kind;
 - de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;

- overige specifieke afspraken tussen ondernemer en consument over de voeding en verzorging van het kind;
 - de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de consument daarom heeft verzocht en de ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe.
 - de mededeling dat de ondernemer op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.
3. De consument moet binnen de door de ondernemer 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 elektronisch tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening (goedkeuring) aan de onderneming in kinderopvang retourneert en de ondernemer deze heeft ontvangen. De onderneming in kinderopvang bevestigt de overeenkomst aan de consument. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de consument verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek/intakegesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt de ondernemer de consument uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. De onderneming in kinderopvang en de consument 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 ondernemer wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
 - de ondernemer gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
 - de consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.

3. Ondernemer en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel elektronisch.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van dagopvang kan duren totdat het kind daadwerkelijk naar school gaat of totdat het kind leerplichtig is. De overeenkomst eindigt niet automatisch wanneer het kind de leeftijd van 4 jaar bereikt. De ouders sturen twee maanden voor aanvang van de basisschool een wijzigingsformulier in.

De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Een en ander tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen.

2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.

3. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd.

4. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de consument en de onderneming in kinderopvang het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.

5. Elk der partijen heeft het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur te beëindigen door middel van een aan de wederpartij gerichte schriftelijke dan wel elektronische verklaring, met in achtneming van een opzegtermijn van één maand tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen en in ieder geval per de eerste of de zestiende van de maand.

6. De ondernemer kan de overeenkomst met een consument opzeggen wanneer u een betalingsachterstand heeft van meer dan 1 maand. De kinderopvang kan weer worden voortgezet vanaf het moment dat u de achterstallige betaling en de rente en kosten heeft betaald of wanneer u een betalingsregeling heeft getroffen met Villa Kakelbont kinderopvang en deze schriftelijk is bevestigd.

ARTIKEL 7a – Wijzigen van de opvang

1. Indien u de kinderopvang wilt wijzigen, kunt u dit online via de ouderportaal of schriftelijk doorgeven. Indien de voorgestelde wijziging kan worden doorgevoerd, ontvangt u een bevestiging.

2. Voor vermindering van het aantal kinderopvanguren geldt een opzegtermijn van 1 maand vóór de gewenste datum, waarop de wijziging moet ingaan.

3. Indien u de kinderopvang wilt beëindigen, kunt u de kinderopvang tussentijds online via de ouderportaal of schriftelijk per brief opzeggen. De opzegtermijn is één maand, deze wordt gerekend vanaf het moment dat het beëindigingsverzoek bij ons in binnengekomen.

4. Villa Kakelbont kinderopvang behoudt zich het recht voor om de kinderopvang tussentijds op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Ook is het mogelijk de kinderopvang per direct of gedurende een bepaalde periode te beëindigen en wel in de volgende situaties:

- Voor de duur van de periode dat uw kind extra verzorging nodig heeft of een gezondheidsrisico vormt voor anderen.
- Indien uw kind zodanig gedrag vertoont dat daardoor gevaar ontstaat voor anderen.

ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid

1. De onderneming in kinderopvang is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en consument.

2. De ondernemer behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen de onderneming in kinderopvang en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.

3. Wanneer de consument het niet eens is met de door de ondernemer geweigerde toegang op grond van het lid 2, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag de ondernemer de plaats niet opzeggen en blijft voor de consument de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.

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, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft de ondernemer het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de onderneming in kinderopvang te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. De ondernemer kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

5. Ondernemer en consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.

2. Prijswijzigingen worden door de onderneming in kinderopvang tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 7 lid 4).

ARTIKEL 10 - Annulering

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling voor twee maanden. De ondernemer moet bij het doen van het aanbod de consument informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.

ARTIKEL 11 - De dienst

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. De ondernemer treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de onderneming in kinderopvang optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in de onderneming in kinderopvang.
3. De ondernemer 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 ondernemer daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.
4. De consument 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 ondernemer 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 consument of andere volwassene op de ondernemer in kinderopvang en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de ondernemer naar de consument of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen ondernemer en consument schriftelijk of elektronisch eenduidige afspraken in het intakegesprek gemaakt.
6. De ondernemer kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.
7. De ondernemer en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie uitwisseling over het kind.
8. De ondernemer houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met

de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de consument.

9. De ondernemer kan de consument 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. Bij het te laat brengen kunnen de extra uren in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. De onderneming in kinderopvang voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij een kindercentrum zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de Wet Justitiële gegevens.

ARTIKEL 13 - De betaling

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de onderneming in kinderopvang.
2. Betaling geschiedt middels automatische incasso eens per maand voor de 1 van de maand betreffende de betalings maand of afgesproken langere periode en niet langer dan een maand vooruit.
3. Indien een consument betaalt aan een door de ondernemer ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling.
Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de consument niet van zijn betalingsverplichting.
4. De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zal de consument als eerste herinnering eenmalig per mail op de hoogte stellen dat hij te laat is met zijn betaling. Indien er dan nog geen betaling is ontvangen binnen 5 dagen, dan zendt de ondernemer na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering/ingebrekestelling en geeft de consument de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. De ondernemer brengt hiervoor administratie- kosten in rekening. De ondernemer waarschuwt de consument daarbij dat als er dan nog geen betaling plaatsvindt de overeenkomst onmiddellijk kan worden opgezegd. Bij geen betaling zal ook een incasso bureau worden ingeschakeld en zullen de kosten die daaruit voort vloeien voor de rekening van de consument zijn.
5. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is de ondernemer gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.
6. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan de ondernemer ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument

Partijen zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.
2. De onderneming 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.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

Villa kakelbont heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de mevrouw Baggerman. Zij is te bereiken per email: info@villa-kakelbont.net. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

1.1 Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

- 1.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

2. Behandeling klacht

- 2.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 2.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 2.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 2.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 2.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 2.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 2.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

3. Externe klachtafhandeling

- 3.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 3.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 3.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

3.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

ARTIKEL 17 - Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.

ARTIKEL 18 – Medische verzorging

Consument geeft toestemming om contact met de huisarts van uw kind op te nemen, wanneer de leidsters dit noodzakelijk achten. Indien deze huisarts niet bereikbaar is, zal de hulp van een algemene huisarts ingeroepen worden. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de consument van het betreffende kind.

ARTIKEL 19 –Vakantie

De ondernemer verzoekt de consument om één maand voor alle (school)vakanties door te geven of het kind aanwezig is tijdens de vakantieperiode. Het contract loopt in de vakanties door tenzij een contract is afgesloten zonder vakantieopvang.

ARTIKEL 20 –Huisregels

De consument dient de Villa Weetjes (huisregels) in acht te nemen. Deze zijn te vinden in het ouderportaal.

ARTIKEL 21–Uitstapjes

De consument geeft toestemming om zijn kind mee te laten doen aan activiteiten buiten de onderneming die georganiseerd worden door de ondernemer. Deze vooraf georganiseerde of spontane uitstapjes vallen onder de verantwoordelijkheid van de ondernemer.

ARTIKEL 22–Foto's

De consument geeft toestemming dat tijdens het verblijf bij de ondernemer het kind gefotografeerd mag worden. Deze foto's kunnen ook ingezet worden voor promotiedoeleinden. Indien de consument hier bezwaar tegen heeft, dan moet hij dit schriftelijk indienen bij de directie van Villa Kakelbont.

ARTIKEL 23- Ruilen van dagen, incidentele opvang, planning, minimale afname.

1. U kunt uw opvangdagen onbeperkt ruilen, exclusief onze sluitingsdagen. Hier zijn twee voorwaarden aan verbonden: u ruilt een dag binnen de betreffende werkweek en er moet plaats zijn voor uw kind op de groep. Er wordt geen extra pedagogisch medewerker ingezet voor een ruiling.
2. Voor alle type contracten geldt dat een goedgekeurde planning definitief is en facturabel. Wanneer u uw kind in de ouderportaal op 'afwezig' zet blijft deze geplande opvang facturabel. U zet uw kind op afwezig wanneer deze niet kan komen zodat de begeleiding zich niet ongerust maakt en niet onnodig zit te wachten. U kunt uw opvangdag nog wel ruilen met inachtneming van artikel 23, eerste lid.
3. Wij bieden flexibele of incidentele opvang aan. Hierbij geeft u aan hoeveel dagdelen u gemiddeld per week denkt af te nemen en 4 weken van tevoren dient u het rooster in het ouderportaal door te geven.
4. Voor alle type contracten geldt dat u extra dagdelen kunt afnemen, mits er plaats is op de groep. Heeft u één of meerdere extra dagdelen nodig, dan kunt u dit aanvragen via de ouderportaal. U ontvangt achteraf een factuur voor extra afgenomen dagdelen.
5. Voor alle opvang geldt een minimale afname; BSO 1 dagdeel per week. Voor het KDV 1 dag of 2 halve dagen.

ARTIKEL 24- Afwijkende wensen, verzorgingsmiddelen

1. De prijzen voor de opvang zijn inclusief eten en drinken. Wij verzorgen fruit, tussendoortjes, drinken en een broodmaaltijd. Wanneer uw kind speciale dieetwensen heeft of allergieën heeft dan moet u zelf eten en drinken meegeven. Dit geldt ook voor een glutenvrij dieet of een zelfgekozen dieet.
2. Luiers en speciale verzorgingsmiddelen moet u zelf meenemen.
3. Wanneer het kind medicijnen gebruikt of speciale medische verzorging nodig heeft moet u dit vooraf met de pedagogisch medewerker overleggen en afstemmen. U moet hiervoor schriftelijk toestemming geven.