

## ALGEMENE VOORWAARDEN Kindercentrum het Zonnetje

### Inleiding

De kinderopvang in Nederland heeft een belangrijke maatschappelijke positie verworven. Dit is onder meer het gevolg van de veranderende verdeling van werk- en zorgtaken tussen partners met kinderen en van de gestegen arbeidsparticipatie van vrouwen. De branche kinderopvang ontwikkelt zich van een semi-publieke voorziening tot een marktgerichte branche van maatschappelijke dienstverlening.

De kinderopvang is een dynamische bedrijfstak waar de verscheidenheid van dienstverlening toeneemt. Afnemers en aanbieders van kinderopvang hebben daarom brancheafspraken over de dienstverlening gemaakt. Deze zijn vastgelegd in algemene voorwaarden die beogen rechten en plichten van partijen evenwichtig te verdelen. Voor de consument betekent dit meer duidelijkheid en rechtszekerheid. Aan ondernemers verschaffen de algemene voorwaarden een gelijke rechtsbasis. Algemene voorwaarden kunnen oneigenlijke concurrentie deels voorkomen en bieden het Zonnetje de mogelijkheid zich te profileren met prijs, kwaliteit en soort van dienstverlening. Het uitgangspunt bij de ontwikkeling van algemene voorwaarden is dat kinderopvang in Nederland algemeen toegankelijk is en dat goede voorwaarden een kwalitatief verantwoorde kinderopvang kunnen borgen. Dat is het in het belang van alle betrokken partijen: de ouders, de kinderen en de ondernemer. Centraal bij dit alles staat dat het bij kinderopvang gaat om de kwetsbare groep van jonge kinderen.

Deze Algemene Voorwaarden van de Maatschappelijk Ondernemers Groep (MO groep) en de Branchevereniging (van ondernemers in de kinderopvang) voor dagopvang door ondernemers in de kinderopvang zijn het resultaat van het overleg met de Consumentenbond en BOiNK in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg (CZ) van de Sociaal- Economische Raad en treden in werking per 2004.

Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op en zijn samen met de aangegeven (gedrag)regels op de website onderdeel van de overeenkomst tussen:

Kindercentrum het Zonnetje B.V. (het Zonnetje) en de ouder / verzorger (de consument) die de plaatsingsovereenkomst aangaat en ondertekent.

Inhoud:

ARTIKEL 1 -	Definities
ARTIKEL 2 -	Toepasselijkheid
ARTIKEL 3 -	De kennismaking
ARTIKEL 4 -	Het aanbod
ARTIKEL 5 -	De plaatsingsovereenkomst
ARTIKEL 6 -	Het intakegesprek
ARTIKEL 7 -	Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst
ARTIKEL 8 -	Toegankelijkheid 5
ARTIKEL 9 -	De prijs en prijswijzigingen
ARTIKEL 10 -	Annulering
ARTIKEL 11 -	De Dienst
ARTIKEL 12 -	Vakmanschap en materiële verzorging
ARTIKEL 13 -	De betaling / Niet-tijdige betaling
ARTIKEL 14 -	Aansprakelijkheid ondernemer en consument
ARTIKEL 15 -	Klachtenprocedure
ARTIKEL 16 -	Geschillenregeling en Wet Klachtrecht
ARTIKEL 17 -	Nederlands recht
ARTIKEL 18 -	Afwijking

### ARTIKEL 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- *Kinderopvang*: het bedrijfsmatig tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen tot het tijdstip waarop het basisonderwijs voor kinderen eindigt.
- *De consument*: De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een particuliere kindplaats inkoop 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.
- *Het Zonnetje*: Kindercentrum het Zonnetje B.V. verder genoemd het Zonnetje.
- *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 het Zonnetje, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.
- *De klachtencommissie*: de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK), gevestigd Postbus 398, 3740 AJ Baarn

### ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op dagopvang voor kinderen in de leeftijd van nul tot vier jaar en de Na Schoolse Opvang in de leeftijd van vier tot dertien jaar (uiterlijk tot het tijdstip waarop het basisonderwijs voor het kind eindigt).
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen het Zonnetje en de consument.

3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen met instemming van de wederpartij rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft het Zonnetje geen toestemming van de consument voor het inschakelen van een derde voor het innen van betalingen en evenmin de consument voor het inschakelen van een derde voor het doen van betalingen.

### **ARTIKEL 3 - De kennismaking**

Het Zonnetje biedt elektronisch ([www.hetzonnetje.nl](http://www.hetzonnetje.nl)) informatie ter kennismaking aan en biedt tevens de mogelijkheid om op afspraak een rondleiding te krijgen op de vestiging(en). De gegeven informatie is voldoende gedetailleerd om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen het Zonnetje en andere aanbieders van kinderopvang te kunnen laten maken.

### **ARTIKEL 4 - Het aanbod**

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren kinderopvang om een definitieve keuze voor het Zonnetje door de consument mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal alle gegevens die door de wet kinderopvang zijn vereist en is door de directie van het Zonnetje ondertekend.

### **ARTIKEL 5 - De plaatsingsovereenkomst**

1. De plaatsingsovereenkomst komt schriftelijk tot stand op het moment dat de consument beide exemplaren van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke handtekening, aan het Zonnetje retourneert en het Zonnetje deze heeft ontvangen. Hierna zal het Zonnetje de overeenkomst mede ondertekenen en één exemplaar retourneren naar de consument.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de plaatsingsovereenkomst onverlet.
3. De plaatsingsovereenkomst is alleen geldig in combinatie met een ondertekende bankmachtiging en vaccinatieverklaring van de consument.

### **ARTIKEL 6 - Het intakegesprek**

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt het Zonnetje de consument uit voor een intakegesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. Het Zonnetje en de consument spreken daarbij af om elkaar, voorzover 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. Het Zonnetje wijst er in het intakegesprek op dat:
  - a. het Zonnetje gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
  - b. de consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.

### **ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst**

1. De overeenkomst van dagopvang duurt, tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen, tot de vierde verjaardag van het kind.
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. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de consument en het Zonnetje het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. 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 een maand, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en in ieder geval per de eerste of de zestiende van de maand. Indien het Zonnetje van dit recht gebruik maakt kan zij, onverlet haar overige rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden, de overeenkomst slechts gemotiveerd opzeggen.
5. Het Zonnetje kan de overeenkomst met een consument die twee maanden niet heeft betaald, per aangetekende brief of persoonlijke aanzegging met ontvangstbevestiging, direct opzeggen. De consument wordt de mogelijkheid geboden de opzegging ongedaan te maken door onmiddellijke betaling. De onmiddellijke opzegging is niet van toepassing indien de consument aannemelijk maakt dat hij/zij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn/haar betalingsverplichting te voldoen. Dit laat de betalingsverplichting van de consument op grond van artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden onverlet.

### **ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid**

1. Het Zonnetje is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en consument.
2. Het Zonnetje 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 het Zonnetje en een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van het Zonnetje mag worden verwacht.
3. Wanneer de consument het niet eens is met de door het Zonnetje geweigerde toegang op grond van het lid 2, kan hij/zij dit aan de klachtencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de klachtencommissie is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag het Zonnetje 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 / verzorgers 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 het Zonnetje het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot het Zonnetje te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Het Zonnetje kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
- 5 Het Zonnetje en consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het bezet 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 het Zonnetje tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 7).

#### **ARTIKEL 10 - Annulering**

Vanaf het moment van ondertekening van de plaatsingsovereenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst in zijn geheel of gedeeltelijk te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd, te weten:

- Tot vier (4) maanden voor de ingangsdatum is dat € 50,- handelingskosten;
- Tot drie (3) maanden voor de ingangsdatum is dat gelijk aan de verschuldigde betaling voor één (1) maand opvang;
- Tot twee (2) maanden voor de ingangsdatum is dat gelijk aan de verschuldigde betaling voor twee (2) maanden opvang;
- Tot één (1) maand voor de ingangsdatum is dat gelijk aan de verschuldigde betaling voor 3 (3) maanden opvang, met een minimum van €500,-.

#### **ARTIKEL 11 - De Dienst**

- 1 Het Zonnetje staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen. Zij treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat het Zonnetje optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in het Zonnetje.
- 2 De consument is bij het brengen van het kind 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. Het Zonnetje 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.
- 3 Het Zonnetje kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.
- 4 Het Zonnetje en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie uitwisseling over het kind.
- 5 Het Zonnetje 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. Het Zonnetje kan de consument wijzen op de 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 Het Zonnetje 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. Het Zonnetje voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
- 2 Het Zonnetje en de door haar ingeschakelde groepsleiding voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid en vakbekwaamheid zoals genoemd in wetgeving.

#### **ARTIKEL 13 - De betaling / Niet (tijdige) betaling**

De consument is verantwoordelijk voor de betaling aan het Zonnetje. De betaling geschiedt minimaal eens per maand via automatische incasso. De automatische incasso geschiedt op de eerste dag van de betreffende maand.

De consument is tevens verantwoordelijk voor tijdige betaling aan het Zonnetje.

#### **Niet tijdig betalen:**

- 1 Indien de automatische incasso door welke omstandigheden dan ook niet heeft plaatsgevonden is de consument in verzuim. Het Zonnetje zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Het Zonnetje kent hierin het volgende stappenplan:
  - a. **Bij een eerste maal niet kunnen incasseren**  
De consument ontvangt een schrijven met het verzoek om per omgaande de factuur zelf over te maken op de rekening van het Zonnetje. Indien voor het eind van de opvang maand het geld nog niet is bijgeschreven, wordt de factuur verhoogd met **€ 15,00**. Het Zonnetje zal deze verhoogde factuur, naast de factuur van de komende opvang maand, per de 1<sup>e</sup> van de maand bij u incasseren.
  - b. **De opvolgende maand ook niet kunnen incasseren**  
De consument ontvangt een schrijven waarin wordt aangegeven dat het Zonnetje op de helft van de opvangmaand, tegen de kosten van **€ 5,00**, een tweede incasso poging zal doen van die maand factuur. Indien ook deze incasso niet lukt wordt de factuur verhoogd met **€ 20,00**. Het Zonnetje zal deze verhoogde factuur, naast de factuur van de komende opvang maand, per de 1<sup>e</sup> van de maand bij incasseren.
  - c. **De 3<sup>e</sup> opvolgende maand niet kunnen incasseren**  
Idem als bij een tweede maal.
  - d. **De 4<sup>e</sup> opvolgende maand niet kunnen incasseren**  
De opvang wordt stop gezet. Het Zonnetje waarschuwt de consument schriftelijk met de boodschap: dat, indien er dan nog geen betaling plaats heeft gevonden, de overeenkomst door het Zonnetje onmiddellijk wordt stopgezet (dit laat onverlet de betalingsverplichting).

- 2 Over de betaling die niet tijdig is verricht, is het Zonnetje gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.
- 3 Onverlet het bepaalde in lid 1.d. van dit artikel kan het Zonnetje ervoor kiezen een betalingsregeling aan de consument aan te bieden.

#### **Niet betalen:**

Indien de consument niet alleen niet tijdig heeft betaald, maar in het geheel verzuimd te betalen. Kent het Zonnetje de volgende regel:

1. Indien het Zonnetje de factuur niet kan incasseren ontvangt de consument een schrijven met het verzoek om per omgaande de factuur zelf over te maken op de rekening van het Zonnetje. Indien voor het eind van de opvang maand het geld nog niet is bijgeschreven, wordt de factuur verhoogd met € 15,00. Het Zonnetje zal deze verhoogde factuur, naast de factuur van de komende opvang maand, per de 1<sup>e</sup> van de maand bij u incasseren.
2. Indien deze incasso ook niet lukt en de opvangmaand niet betaald is, blijft de consument in gebreke. De consument ontvangt een schrijven dat de factuur per omgaande betaald dient te worden.
3. Mocht de nieuwe maand niet geïncasseerd kunnen worden en tevens de voorgaande maand nog niet betaald zijn, **wordt per direct de opvang stop gezet, dit laat onverlet de betalingsverplichting.**

#### **ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument**

Partijen zijn aansprakelijk voorzover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit met dien verstande dat de financiële aansprakelijkheid van het Zonnetje zich beperkt tot de hoogte van de ter zake doende verzekeringsuitkering.

#### **ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure**

- 1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig en volledig duidelijk omschreven worden ingediend bij het Zonnetje, binnen twee maanden nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten terzake verliest.
- 2 Het Zonnetje 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 Stichting Klachten Kinderopvang (SKK) van artikel 16.

#### **ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht**

- 1 Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door het Zonnetje worden voorgelegd aan de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.
- 2 Een geschil wordt door de SKK slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn of haar klacht eerst aan het Zonnetje heeft voorgelegd.
- 3 Een geschil kan tot uiterlijk twee maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 15 lid 3) schriftelijk bij de SKK aanhangig worden gemaakt.
- 4 Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de SKK, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien het Zonnetje een geschil voorlegt aan de SKK, moet zij de consument schriftelijk vragen zich binnen drie weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. Het Zonnetje dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 5 De SKK doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de SKK wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de SKK zijn bindend voor partijen. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 6 Uitsluitend de Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **ARTIKEL 17 - Nederlands recht**

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, zijn onderworpen aan Nederlands recht.

#### **ARTIKEL 18 - Afwijking**

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