



# Sterrenkinderen

Algemene Voorwaarden  
Coöperatie Antroposofische  
Kinderopvang Hoeksche Waard u.a.

Geldig vanaf 01-09-2021

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Artikel 1  | Definities   | 3  |
| Artikel 2  | Toepasselijkheid                                   | 3  |
| Artikel 3  | Informatieverstrekking                             | 3  |
| Artikel 4  | Inschrijving                                       | 4  |
| Artikel 5  | Aanbod   | 4  |
| Artikel 6  | de Overeenkomst                                    | 5  |
| Artikel 7  | Annulering   | 5  |
| Artikel 8  | Plaatsingsgesprek                                  | 5  |
| Artikel 9  | Duur en verlenging van de overeenkomst             | 6  |
| Artikel 10 | Einde overeenkomst                                 | 6  |
| Artikel 11 | Toegankelijkheid                                   | 7  |
| Artikel 12 | Wederzijdse verplichtingen                         | 8  |
| Artikel 13 | Verplichtingen van Hansje Stoffel                  | 8  |
| Artikel 14 | Verplichtingen van Ouder(s)/Verzorger(s)           | 8  |
| Artikel 15 | Wijziging van de overeenkomst                      | 9  |
| Artikel 16 | De prijs: uurprijs, berekening en prijswijzigingen | 9  |
| Artikel 17 | De betaling / ingeval ontijdige betaling           | 9  |
| Artikel 18 | Toepasselijk recht en bevoegde rechter             | 10 |
| Artikel 19 | Klachtenprocedure                                  | 10 |
| Artikel 20 | Geschillencommissie                                | 10 |
| Artikel 21 | Aanvullingen                                       | 11 |

## Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

|  |  |
|--|--|
| <i>Aanvangsdatum:</i>  | De overeengekomen datum waarop de kinderopvang bij Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. begint.   |
| <i>Bestuur:</i>  | Wettelijk vertegenwoordiger bij handelen van Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a.<br>Toezichthouder dagelijkse leiding peuterhuis Sterrenkinderen.  |
| <i>Dagelijkse leiding:</i>   | Door bestuur gevolmachtigd locatieverantwoordelijke peuterhuis Sterrenkinderen.  |
| <i>Dagopvang:</i>  | Kinderopvang verzorgd door Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard voor kinderen tot de dag waarop zij het primair onderwijs zullen volgen.   |
| <i>Geschillencommissie:</i><br><i>Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a.:</i> | Geschillencommissie Kinderopvang ( <a href="http://www.degeschillencommissie.nl">www.degeschillencommissie.nl</a> )  |
| <i>Ingangsdatum:</i>   | De rechtspersoon die peuterhuis Sterrenkinderen exploiteert.   |
| <i>Kindercentrum:</i>  | De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.  |
| <i>Kinderopvang:</i>   | Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).<br>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. |
| <i>Ouder:</i>  | De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.   |
| <i>Oudercommissie:</i>   | Advies- en overlegorgaan ingesteld door Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a., bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wier kinderen in peuterhuis Sterrenkinderen worden opgevangen.  |
| <i>Overeenkomst:</i>   | De overeenkomst van de kinderopvang tussen de Ouder en Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a.   |
| <i>Partijen:</i>   | De Ouder en Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a.  |
| <i>Schriftelijk:</i>   | 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 Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. en de Ouder.

## Artikel 3 – Informatieverstrekking

1. Indien een ouder interesse heeft in de mogelijke plaatsing van zijn kind bij peuterhuis Sterrenkinderen, vindt de ouder de meest recente informatie via de website van peuterhuis Sterrenkinderen ([www.sterrenkinderen.com](http://www.sterrenkinderen.com)) die voldoende gedetailleerd is om de ouder in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende kindercentra.

2. Bij een oriënterend bezoek aan peuterhuis Sterrenkinderen wordt een verwijzing gemaakt naar de plaats waar relevante stukken ter inzage liggen of waar deze op onze website te downloaden zijn.
3. Na kennisname van genoemde informatie heeft de ouder de mogelijkheid zich aan te melden bij Peuterhuis Sterrenkinderen als geïnteresseerde voor kinderopvang.

#### **Artikel 4 – Inschrijving**

1. De ouder meldt zich door middel van een inschrijfformulier, ofwel op papier ofwel elektronisch, aan bij Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. als geïnteresseerde voor peutergroep Sterrenkinderen voor zijn kind(-eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. bevestigt schriftelijk de ontvangst van de inschrijving.
3. Op de inschrijving zijn de inschrijffvoorwaarden van Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. van toepassing.
4. De aanmelding verplicht noch de ouder noch Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. tot het aangaan van een overeenkomst. De aanmelding moet gezien worden als het verzoek van de ouder aan Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van kinderopvang.
5. Na ontvangst van de aanmelding kan Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. de ouder ofwel direct een aanbod doen, ofwel de ouder op een wachtlijst plaatsen.
6. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. de ouder hiervan schriftelijk in kennis. Zodra de ouder vanwege zijn positie op de wachtlijst en door Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. gehanteerde voorrangsregels, zoals vermeld onder 7, daarvoor in aanmerking komt, zal Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. de ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.
7. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. verleent in onderstaande gevallen voorrang in onderstaand rangorde:
  - a. kind leidster peutergroep Sterrenkinderen
  - b. kind juf/meester Leeuwenhartschool
  - c. wisseling van dagdelen
  - d. uitbereiding van dagdelen
  - e. tweede (of volgende) kind van een geplaatste familie
  - f.

#### **Artikel 5 – Aanbod**

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan de ouder een aanbieding doen.
2. Het aanbod vindt schriftelijk plaats.
3. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. de ouder een redelijke termijn stelt, isgedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken, vervalt het aanbod.
4. Het aanbod bevat gegevens over Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a., een omschrijving van de dienstverlening, de Algemene Voorwaarden, dan wel

een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen, alsmede:

- a. de voor- en achternaam, geboortedatum en BSN-nummer van het kind,
- b. de beschikbare aanvangsdatum,
- c. de beschikbare opvangsoort en de beschikbare stamgroep(en),
- d. de aangeboden handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg mits de ouder daarom bij aanmelding heeft verzocht en peuterhuis Sterrenkinderen beschikt over de mogelijkheden daartoe,
- e. de prijs behorende bij het aanbod,
- f. de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen,
- g. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten,
- h. de looptijd van de overeenkomst,
- i. de geldende opzegtermijnen bij overeenkomsten met een looptijd minder dan twaalf maanden,
- j. de reactietermijn met betrekking tot het aanbod,
- k. een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden,
- l. een dagtekening en plaatsvermelding.

#### **Artikel 6 – De Overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de ouder van het door Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. gedane aanbod.
2. De ouder aanvaardt het aanbod schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. is ontvangen, is de ingangsdatum van de overeenkomst.
3. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. bevestigt de ontvangst van de aanvaarding schriftelijk.
4. Binnen het kader van de overeenkomst komt Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. de vrijheid toe de kinderopvang naar eigen inzicht en in het belang van het kind 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. 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.

#### **Artikel 8 – Plaatsingsgesprek**

1. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. nodigt de ouder tijdig voor aanvangsdatum uit voor een gesprek.
2. De ouder vult hieraan voorafgaand een formulier met gevraagde gegevens in, zoals te vinden op onze website of op aanvraag zal worden toegezonden.
3. In dit gesprek komen de volgende zaken aan de orde:
  - a. de voor de kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de ouder en zijn kind,

- waaronder de gegevens van de huisarts,
- b. de aanvang de duur van de wenperiode en de algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind, zoals dagritme, voeding, ziektehistorie, eventuele medicatie, ontwikkeling en dergelijke,
  - c. de individuele wensen van de ouder en eventuele daaruit voortvloeiende afspraken aangaande de specifieke opvang van het individuele kind,
  - d. de wijze van communicatie tussen peuterhuis Sterrenkinderen en ouder en vice versa
  - e. de aard en inhoud van het overleg tussen peuterhuis Sterrenkinderen en de Leeuwenhartschool betreffende de kinderen
  - f. het maken van uitstapjes,
  - g. het maken van foto's en filmopnames van het herkenbare kind bij peuterhuis Sterrenkinderen,
  - h. de wettelijke aansprakelijkheid van de ouder voor schade veroorzaakt door zijn kind.
4. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. legt de tijdens het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk vast op het intakeformulier.
  - 5.

#### **Artikel 9 – Duur en verlenging van de overeenkomst**

1. In geval van dagopvang wordt de overeenkomst aangegaan voor de maximale termijn van dit type kinderopvang. De maximale termijn duurt tot de dag waarop het kind begint met het primair onderwijs (basisonderwijs).
2. Eventuele verlenging i.v.m. met verlate start basisonderwijs (rondom de zomervakantie) vindt niet stilzwijgend plaats en dient tijdig door ouders aangevraagd te worden.

#### **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 de partijen.
3. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. is slechts bevoegd de overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende reden worden in ieder geval aangemerkt:
  - a. de situatie dat de ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting,
  - b. voortdurend van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2 sub a en b,
  - c. de situatie genoemd in artikel 11 lid 2 sub c,
  - d. de omstandigheid dat Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak ofomstandigheid 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,
  - b. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. op grond van artikel 10 lid 3 sub a.
  - c. gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de ouder voort.
5. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de ouder of Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. 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 gestuurd, 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 ingeval van overlijden van het kind.

### **Artikel 11 – Toegankelijkheid**

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor de ouder en het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. en ouder.
2. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. 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 Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, bijvoorbeeld omdat:
  - a. het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefstig is,
  - b. de opvang van het kind een normale opvang van andere kinderen onevenredig verzaamt of belemmert,
  - c. het kind en/of de ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid en/of veiligheid van anderen. In dergelijke gevallen zal Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. de ouder waarschuwen, tenzij een waarschuwing vóóraf redelijkerwijs niet van Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. mag worden verwacht.
3. In geval Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. het kind en/of de ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. met de ouder in gesprek teneinde te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing van de situatie.
4. Indien de ouder het met de beslissing van Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. om ingevolge artikel 11 lid 2 de toegang tot de locatie te weigeren en overleg zoals genoemd onder lid 3 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 te behandelen.
5. Tijdens de genoemde verkorte procedure is het Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. niet toegestaan de overeenkomst op te zeggen.

## **Artikel 12 – Wederzijdse verplichtingen**

1. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling aangaande het kind.
2. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar over:
  - a. bij dagopvang: de ouder of diens vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor het kind bij het brengen totdat er afscheid genomen is. De overdracht van verantwoordelijkheid bij het halen vindt plaats op het moment dat de ouder of diens vertegenwoordiger het kind in dezelfde ruimte begroet heeft.

## **Artikel 13 – Verplichtingen van Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a.**

Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. is op grond van de overeenkomst gehouden om kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. staat ervoor in dat:

1. De kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
  - a. overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving,
  - b. verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en
  - c. met gebruikmaking van deugdelijk materiaal.
2. Het kindercentrum dat onder zijn verantwoordelijkheid valt, geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen.
3. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. 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 Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. 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 enige gedraging die de uitvoering van de overeenkomst van de zijde van Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. verzwakt en draagt zorg dat zijn kind 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. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. legt de bevoegdheid van anderen dan de ouders om het kind van de locatie op te halen schriftelijk vast indien de ouder daarom verzoekt.
7. De ouder betaalt Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.



### **Artikel 15 – Wijzigen van de overeenkomst**

1. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. 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 alsmede bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.
2. Wijzigingen van de overeenkomst kondigt Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. tijdig, ten minste één maand, vantevoren aan.
3. In geval 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. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. is bevoegd om de overeengekomen prijs jaarlijks aan te passen, waaronder te verhogen. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. kondigt dergelijke prijswijzigingen ten minste één maand van tevoren aan.

### **Artikel 17 – de betaling / niet-tijdige betaling**

1. De ouder betaalt op basis van een schriftelijke factuur door middel van een automatische incasso. De factuur wordt maandelijks kosteloos verstrekt.
2. Indien een ouder betaalt aan een door Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. aangewezen derde geldt dit voor de ouder als kwijting. De aanwijzing door de ouder van een derde die voor het doen van betalingen zorg dient 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.
3. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de ouder in verzuim.
4. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. zendt na het verstrijken van de uiterste betaaldatum een schriftelijke betalingsherinnering en geeft de ouder de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. de ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. op grond van

artikel 10 lid 3 sub a. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop die bevoegdheid ontstaat zijn verzonden.

5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betaaldatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente, zoals deze van die datum te vinden is op [rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl).
6. Door Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. 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.
7. 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. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over de overeenkomst, niettegenstaande 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. Niettegenstaande het intern klachtreglement Sterrenkinderen moeten klachten over de uitvoering van de overeenkomst schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. en tijdig, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de ouder de gebreken heeft geconstateerd of redelijkerwijs heeft kunnen constateren. De ouder moet de klacht indienen binnen bekwame 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. De klacht wordt schriftelijk ingediend.
2. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. behandelt de klacht overeenkomstig haar onder lid 1 genoemde 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 vastbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20.

#### **Artikel 20 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang**

1. Geschillen tussen ouder en Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst kunnen zowel door ouder als door Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het

gevolg is van het handelen of nalatigheid van Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a., is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze algemene voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsregeling) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor letselschade zelf staat de gang naar de rechter open.

2. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouder zijn klacht eerst bij Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. heeft ingediend.
3. Uiterlijk drie maanden nadat een klacht een geschil is geworden, conform zie artikel 19 lid 3, moet het geschil bij de geschillencommissie aanhangig gemaakt worden.
4. Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de geschillencommissie, is Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. aan deze keuze gebonden. Indien Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. 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. Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. 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 wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindende advies staat de gang naar de rechter open.
6. Uitsluitend de rechter dan wel hierboven genoemde geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## **Artikel 21 – Aanvullingen**

1. Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk tussen Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. en de ouder overeengekomen worden.
2. Nadere regeling van de verplichtingen van Coöperatie Antroposofische Kinderopvang Hoeksche Waard u.a. uit artikel 13 van de algemene voorwaarden:
  - a. Een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en hun ouders omschrijft,
  - b. Een veiligheids-, gezondheids- en duurzaamheidsbeleidsplan, met daaruit voortvloeiende protocollen, reglementen en scholingsplan die de uitwerking van dit beleid weergeven met betrekking tot veiligheid, gezondheid, hygiëne, kindermishandeling, medisch handelen, waarneming afwijkende ontwikkeling, ziekte en privacy, vier-ogenbeleid,
  - c. Een reglement dat het functioneren van de oudercommissie regelt,
  - d. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt,
  - e. Een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
    - a. Soort opvang, mogelijkheden 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. De plaatsingsprocedure,
- i. De aard en omvang van de wenperiode,
- j. Een eventueel reglement waarin de huisregels van het kindercentrum zijn vastgelegd,
- k. De geldende prijs,
- l. De wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen,
- m. De annuleringsvoorwaarden, waaronder annuleringskosten,
- n. De inschrijffvoorwaarden, waaronder inschrijfkosten,
- o. De geldende opzegtermijn





