

# Algemene voorwaarden Kinderopvang Miniversum

## 1. Algemeen:

Miniversum B.V. verzorgt kinderopvang met inachtneming van de door de Rijksoverheid gestelde regels.

## 2. Begripsbepalingen:

### **Kinderopvang:**

Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerst dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.

### **Dagopvang:**

van kinderen in een kinderdagverblijf in de leeftijd van 0 tot de leeftijd waarop zij basisonderwijs volgen.

### **Buitenschoolse opvang:**

Voor kinderen in de basisschoolleeftijd, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, vrije dagen en in de schoolvakanties

### **Ouder:**

De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder/ verzorger van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.

### **Oudercommissie:**

Advies- overlegorgaan ingesteld door Kinderopvang Miniversum, bestaande uit een vertegenwoordiger van ouders wiens kinderen in bij Kinderopvang Miniversum worden opgevangen.

### **Overeenkomst:**

De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en de ondernemer. Partijen: De ondernemer en de ouder.

### **Schriftelijk:**

Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

### **Geschillencommissie:**

De geschillencommissie kinderopvang. Ingangsdatum: De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.

### **Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst.
2. De Overeenkomst wordt gesloten tussen de Ondernemer en de Ouder.
3. Kinderopvang Miniversum is gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen worden (bij voorbaat) met de klant besproken

### **Openingstijden en feestdagen**

Kinderopvang Miniversum is van maandag tot vrijdag geopend van 06.30-18.30 uur.

Om rust in elke groep te waarborgen werken we met vaste breng- en haaltijden. Afhankelijk van uw contract kan u uw kind brengen tussen 06.30 en 09.00 uur en ophalen tussen 12.40 – 12.50 uur en vanaf 16.30 tot 18.30 uur. In overleg kan hiervan afgeweken worden.

Voor contracten met aanvullende dagdelen van 3 uur; brengen tussen 9.45-10.00 en halen tussen 15.30-15.45.

### **Op de volgende feestdagen zijn wij gesloten:**

- 2e Paasdag
- Koningsdag
- Hemelvaartsdag
- 2e Pinksterdag
- Kerstavond (24 december) vanaf 17.00 uur

1e en 2e Kerstdag  
Oudejaarsdag (31 december) vanaf 17.00 uur  
Nieuwjaarsdag  
Bevrijdingsdag 5 mei, voor zover aangewezen door de overheid als nationale feestdag  
Eventuele sluitingsdagen zullen tijdig aan u worden aangegeven

### **3. Minimale afname en leeftijd:**

- De minimumafname voor alle opvangvormen is 3 aaneengesloten maanden.
- Tijdelijk de overeenkomst stopzetten, bijvoorbeeld gedurende de zomervakantie, is niet mogelijk.
- De minimale leeftijd voor kinderen die opgevangen worden, is 6 weken.

Kinderdagverblijf:

- Per kalenderjaar 52 weken opvang contract.
- De minimale afname voor vaste dagdelen op het kinderdagverblijf minimaal 2 dagdelen per week.
- De minimale afname voor flexibele opvang op het kinderdagverblijf is minimaal 2 dagdelen per week.
- Om de week opvang, 26 weken\* per jaar minimaal 2 dagdelen per week.

Buitenschoolse opvang:

- De minimale afname van vaste dagdelen voor de voor- of naschoolse opvang is 1 dagdeel per week.
- De minimale afname flexibele voor- of naschoolse opvang is minimaal 1 dagdeel per week.
- Om de week opvang, 20 weken per jaar minimaal 1 dagdeel per week.
- Vakantieopvang afname minimaal 7 hele dagen per kalenderjaar. (kalenderjaar loopt van 1 januari t/m 31 december)

### **4. Informatieverstrekking:**

Indien u als een ouder interesse heeft in de mogelijke plaatsing van uw kind bij Kinderopvang Miniversum, verstrekt Kinderopvang Miniversum u een informatiepakket. Hierin vindt u een duidelijke omschrijving van de dienstverlening die Kinderopvang Miniversum verstrekt. Na kennisname van de informatie heeft u als ouder de mogelijkheid zich aan te melden bij Kinderopvang Miniversum.

### **5. Aanmelden:**

U kunt uw kind(eren) aanmelden voor het kinderdagverblijf vanaf een zwangerschapsduur van 13 weken en voor de buitenschoolse opvang vanaf de leeftijd van 3 jaar. Echter bent u pas van de opvang verzekerd wanneer het contract naar u gestuurd is en u het ondertekend heeft. Tot die tijd bent u, noch Kinderopvang Miniversum niet verplicht tot het aangaan van een overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als een verzoek van de ouder aan Kinderopvang Miniversum. Bij plaatsing op de wachtlijst zal Kinderopvang Miniversum de ouder hiervan op de hoogte stellen.

Kinderopvang Miniversum verzorgt voor een aantal basisscholen in Oosterhout voor- en naschoolse opvang. Informeer van te voren voor welke basisscholen Miniversum voor-, naschoolse- en vakantieopvang aanbiedt om teleurstelling te voorkomen. Een bso aanmelding is alleen mogelijk wanneer uw kind doorstroomt vanuit de dagopvang en/of wanneer er een broertje/zusje gebruik maakt van de dagopvang.

### **6. Overeenkomst/ plaatsing:**

U ontvangt een offerte/plaatsingsovereenkomst ter ondertekening. In geval van een reservering van een kinderopvangplaats voor een nog te verwachten kind, ontvangt u een offerte/reservering. Door de plaatsingsovereenkomst of offerte/reservering ondertekend

terug te sturen, gaat u akkoord met de plaatsing of reservering en de Algemene Voorwaarden van kinderopvang Miniversum. Wij ontvangen de getekende overeenkomst graag binnen 10 dagen (= 8 werkdagen) retour. De plaatsing of reservering is hiermee definitief. U kunt niet meer kosteloos annuleren.

Voor flexibele opvang levert u uw werkrooster één maand van te voren (voor de 1e van de maand) in bij de afdeling planning & plaatsing. Als voorbeeld: de benodigde flexibele opvang in de maand maart is uiterlijk 31 januari bij de afdeling planning & plaatsing bekend. Alleen dan kan de opvang op de gewenste flexibele dagdelen worden gegarandeerd.

## **7. Annulering:**

Na ontvangst van de door u ondertekende plaatsingsovereenkomst of reservering, kunt u niet meer kosteloos annuleren. Indien u meer dan één maand voor aanvang van de opvang annuleert, bedragen de annuleringskosten het tarief voor de gereserveerde opvang voor één maand, echter tot een maximum bedrag van € 75, -. Annuleert u de plaatsing binnen één maand voor aanvang van de opvang, bedragen de annuleringskosten het tarief voor de gereserveerde opvang voor één maand.

Annulering dient schriftelijk/per e-mail plaats te vinden.

Het contract kan, zonder inachtneming van een opzegtermijn, worden opgezegd in de navolgende gevallen:

- Als een kind ten behoeve waarvan de overeenkomst is afgesloten overlijdt;
- Als het kind ten behoeve waarvan de overeenkomst is afgesloten blijvend invalide wordt en de invaliditeit zodanig is dat behoorlijke kinderopvang redelijkerwijs niet meer mogelijk moet worden geacht;

## **8. Opzegtermijn:**

De opzegtermijn voor kinderdagverblijven en buitenschoolse opvang is één maand. Opzeggen kan d.m.v. schriftelijk opzegging of per mail. De opzegging is pas definitief als u van ons een schriftelijke bevestiging van de uitschrijving heeft ontvangen.

### **Wijziging en beëindiging opvang door ouders:**

Indien u wijziging van de afgesproken dagdelen wenst of volledig de opvang wilt beëindigen, dient u deze schriftelijk/ per e-mail aan te geven. Voorwaarden is één maand opzegtermijn en op iedere moment.

Voorbeeld: 15 mei schriftelijk opgezegd = t/m 15 juni opzegtermijn.

- Let op! Dit dient u ook tevens te doen wanneer uw kind de leeftijd van 4 jaar bereikt en naar de basisschool gaat.
- De wijziging / uitschrijving is pas definitief als u van ons een schriftelijke bevestiging heeft ontvangen. Wijzigingen in flexibele opvang kunnen maandelijks door indiening van het rooster worden doorgegeven aan de afdeling planning & plaatsing. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht.
- Wijziging van vakantieopvang binnen vier weken voor de betreffende 'basisschool' vakantie, of een nieuwe aanvraag, zal per aanvraag worden beoordeeld of deze kan worden gehonoreerd.

### **Beëindiging opvang door Kinderopvang Miniversum:**

- Kinderopvang Miniversum kan de overeenkomst opzeggen indien er zich omstandigheden voordoen die naar beoordeling van Kinderopvang Miniversum met zich brengen dat redelijkerwijs van haar niet kan worden gevergd om de overeenkomst te continueren. Daarvan is bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, sprake indien de ouder(s)/ verzorger(s) (herhaaldelijk) hun verplichtingen jegens Kinderopvang Miniversum niet of niet tijdig nakomen, (herhaaldelijk) huisregels worden overtreden of sprake is van een verstoorde relatie tussen de ouder(s)/verzorger(s) enerzijds en Kinderopvang Miniversum anderzijds.

Kinderopvang Miniversum heeft in geval van opzegging de keuze om wel of geen opzegtermijn in acht te nemen, wat afhangt van de concrete omstandigheden van het geval.

- Afwezigheid zonder berichtgeving:

Indien een kind langer dan 4 weken zonder berichtgeving afwezig is bij de opvang, houdt Kinderopvang Miniversum zich het recht voor de plaatsing te beëindigen.

### **Toegankelijkheid**

Kinderopvang Miniversum heeft het recht u en uw kind de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van uw kind redelijkerwijs niet van Kinderopvang Miniversum mag worden verwacht en uw kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen.

Bijvoorbeeld omdat:

- a. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is;
- b. Het kind en/of de Ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van Kinderopvang Miniversum mag worden verwacht;
- c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzaamd of belemmert.

Ingeval Kinderopvang Miniversum uw kind en/of u de toegang tot de locatie weigert, zal de directie in overleg gaan om te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing voor de situatie. (305 Schorsing, time-out en verwijdering van kinderen) Indien u het niet eens bent met de beslissing van artikel 13 om toegang te weigeren en het overleg met Kinderopvang Miniversum niet tot een oplossing heeft geleid, kan u deze beslissing aan de geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure te behandelen.

## **9. Ouderschapsverlof:**

Bij ouderschapsverlof loopt de opvang en facturatie gewoon door, tenzij u uw kind(eren) uitschrijft. Indien u uitschrijft en na het verlof weer opvang wilt, is opnieuw aanmelden nodig. Wij kunnen de opvang dan niet vooraf garanderen.

## **10. Facturatie en betaling:**

### **Kinderopvangtoeslag:**

De overheid draagt bij aan de kosten van kinderopvang. Hiervoor moet u aan een aantal voorwaarden voldoen. Indien u allebei werkt of u bent een alleenstaande werkende ouder, kunt u in aanmerking komen voor kinderopvangtoeslag. Volgt u een traject naar werk, een inburgeringscursus of een opleiding, ook dan kunt u kinderopvangtoeslag aanvragen. Tevens moet de kinderopvanglocatie geregistreerd staan in het Landelijk Register Kinderopvang. Ons kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang zijn als zodanig geregistreerd. Met de plaatsingsovereenkomst en het registratienummer Landelijk Register Kinderopvang van de opvanglocatie kunt u zelf kinderopvangtoeslag aanvragen bij de Belastingdienst. Het registratienummer vindt u op de plaatsingsovereenkomst en op onze website. De hoogte van de toeslag is afhankelijk van uw inkomen, het aantal uren dat u werkt en het aantal uren opvang. Kijk voor alle voorwaarden en het aanvragen van kinderopvangtoeslag op de website van de Belastingdienst [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl).

### **Tarieven:**

De prijzen en producten zoals vermeld op de tarievenlijst worden jaarlijks vastgesteld. Zie hiervoor het tarievenoverzicht op onze website [www.miniversum.nl](http://www.miniversum.nl)

- Jaarlijks zal de prijs per product worden aangepast op basis van o.m. het Consumentenprijsindexcijfer, ontwikkelingen in de CAO Kinderopvang, de pensioenpremies, belastingen en sociale premies.
- Het aangepaste bedrag per kindplaats zal één maand voor het ingaan van de prijsverhoging schriftelijk aan de ouders worden meegedeeld. In geval van een prijsstijging zal, daar waar van toepassing, de oudercommissie voorafgaand om advies worden gevraagd.

### **11.a Facturatie:**

U zult per maand op een door u opgegeven e-mailadres een factuur ontvangen. Wij vragen eenmalig schriftelijk toestemming om de factuur digitaal aan u te versturen.

De factuurbedragen zullen door middel van een automatisch incasso afgeschreven gaan worden. En dient hiervoor een machtiging ondertekend te worden. Dit zal rond de 27ste/28ste van iedere maand gebeuren. Indien u ervoor kiest niet door middel van automatisch incasso te betalen, zullen wij hiervoor per maand € 2,50 extra administratiekosten in rekening brengen. U dient er te allen tijde voor te zorgen, dat in dit geval ook het factuurbedrag op uiterlijk de 28ste voorafgaande aan de maand van opvang op de rekening van Miniversum is bijgeschreven. U betaalt vooruit voor de komende maand opvang. Indien u liever een papieren factuur ontvangt, dan kost deze € 2,50 per factuur. (digitale factuur is gratis)

- **Buitenschoolse opvang (BSO):**

Voor de BSO sluit u een plaatsingsovereenkomst af voor het aantal dagen voor- en/of naschoolse opvang en/of vakantieopvang. Op basis van het aantal uren opvang dat u per kalenderjaar van ons afneemt, wordt een gemiddelde per maand berekend. U betaalt iedere maand (12 maanden) een gelijk bedrag aan kosten, dus ook in de maanden waarin schoolvakanties vallen. Ook als u alleen vakantieopvang afneemt op contract, geldt een betaling over 12 maandelijkse periodes. Vakantieopvang wordt altijd apart berekend. Bij vaste opvang in de vakantie staat op de factuur 'vakantie' vermeld, plus het aantal dagen dat u heeft vastgelegd voor opvang in de vakantie.

Weet u van te voren niet hoeveel vakantiedagen u in een heel jaar nodig heeft? Dan kunt u een maand voor iedere vakantie doorgeven of u gebruik wilt maken van onze vakantieopvang voor uw kind. Hierbij betaald u hetzelfde uurtarief maar niet verspreid gefactureerd.

Let u er op, wanneer u teveel vakantiedagen ingekocht heeft deze niet kunnen worden verrekend met de naschoolse opvangdagen. U heeft altijd de mogelijkheid om extra vakantiedagen in te kopen.

- **Extra of incidentele opvang kinderdagverblijf (KDV) en buitenschoolse opvang (BSO):**

Voor extra of incidentele opvang KDV, BSO, vakantieopvang of op studiedagen ontvangt u achteraf een factuur over de afgenomen dagdelen. Voor incidentele opvang die binnen één maand nodig is wordt flextarief berekend.

Dit gebeurt op basis van de door u afgetekende lijst bij de groepsleiding of d.m.v. het door u ingevulde formulier 'akkoordverklaring facturatie extra / incidentele opvang'. Dit formulier kunt u downloaden van onze website.

- **Flexibele opvang kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang:**

Bij flexibele opvang KDV en BSO ontvangt u maandelijks een factuur gebaseerd op het door u vooraf opgegeven aantal dagdelen, waardoor het totaalbedrag van de factuur per maand kan variëren. Er vindt achteraf geen verrekening plaats van niet gebruikte dagdelen. Indien er gedurende de opzegtermijn geen flexibele dagdelen meer worden doorgegeven/ afgenomen, wordt er een gemiddelde van het laatst ingezonden maandrooster gefactureerd.

- **Mocht het zo zijn dat u pas "na sluitingstijd" uw kind op kunt halen zal er altijd iemand bij blijven. Er zullen altijd twee leid(st)ers aanwezig zijn tot alle kinderen zijn opgehaald door hun ouder/verzorger.**

Wanneer een kind te laat wordt opgehaald zijn hier extra kosten aan verbonden. Wij berekenen hiervoor 2 uur extra, indien er al 2 waarschuwingen zijn gegeven. Bij de derde keer te laat komen zal een boete de consequentie zijn. Wanneer er hierna nogmaals wordt afgeweken van de ophaaltijd zal er een gesprek volgen, waarin afspraken voor de toekomst worden vastgelegd.

### **11.b. Betaling:**

- Het gefactureerde bedrag behoort binnen 7 dagen na factuurdatum door Kinderopvang Miniversum te zijn ontvangen.

- Het is niet mogelijk om de kinderopvangtoeslag direct op de rekening van Kinderopvang Miniversum te laten storten.

### **11. Aanmaning:**

Bij te laat of niet overmaken maar ook indien een bij de bank ingediende incasso wordt geweigerd hanteren wij de volgende sancties:

- U ontvangt een herinnering die binnen 7 dagen voldaan moet worden.
- U ontvangt een 2de herinnering. Hierbij verzoeken wij u de openstaande bedragen totaal binnen 16 dagen over te maken op ons rekeningnummer. Mochten wij u betaling niet c.q. niet tijdig ontvangen dan stellen wij u in gebreke en bepaalt de wet dat wij u buitengerechtelijke incassokosten van € 149,70 in rekening te brengen. BTW over de genoemde incassokosten kunnen wij niet verrekenen. Dit houdt in dat u ook de BTW over de buitengerechtelijke kosten verschuldigd bent.
- Als u na bovenstaande nog niet heeft betaald sturen wij u een aanmaning. Wij geven dan de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat de betaling van het factuurbedrag inclusief de incassokosten binnen 5 dagen op onze rekening staat. Tevens achten wij ons vrij de al gevallen en nog te vallen wettelijke rente over het openstaande factuurbedrag op te eisen. Wij zullen de vordering uit handen gaan geven aan een incassobureau.
- Vanaf het moment dat de vordering uit handen zal worden gegeven aan een deurwaarders-/incassokantoor, zal met onmiddellijke ingang de opvang aan de betreffende kinderen worden stopgezet wegens niet voldoen van de verschuldigde betaling in verband met kinderopvang.

### **12. Ruilen:**

- Worden er dagdelen niet gebruikt, dat kan bijvoorbeeld zijn omdat uw kind ziek is maar ook een feestdag, dan mag dit dagdeel geruild worden. U dient de gewenste dag zelf af te melden via de ruiloptie in het ouderlogin systeem waarbij u gelijk de alternatieve datum kunt doorgeven. We moeten en willen hierbij wel rekening houden dat het "kind - ratio - leidster" niveau op de groep gehandhaafd blijft.
- U krijgt uiterlijk 10 dagen van te voren bericht of wij de ruildag wel of niet kunnen goedkeuren. Ruilen kan namelijk alleen als de bezetting op de groep dit toelaat.
- Op het moment dat er een afmelding op de desbetreffende dag gedaan wordt, komt hier **geen** ruildag voor te staan.
- Het ruil-tegoed is kindgebonden
- Ruilen kan alleen met gelijkwaardige product-uren.
- Als het kind van opvangvorm wisselt, vervalt het ruil-tegoed.
- Niet gebruikt ruil-tegoed kan nooit gerestitueerd worden.
- Na de einddatum van het contract kan ruil-tegoed niet meer ingezet worden.
- Ruildagen zijn een tot een jaar naar data geldig.

### **13. Extra opvang:**

Een dagdeel extra opvang bij KDV en BSO is mogelijk in overleg met de leiding en als de bezetting op de groep dit toelaat. Extra opvang wordt achteraf gefactureerd.

### **14. Schoolvrije dagen buitenschoolse opvang:**

Iedere school heeft jaarlijks een aantal dagen ingepland waarop er geen onderwijs wordt gegeven. Indien u daarvoor buitenschoolse opvang nodig heeft, kunt u dit minimaal twee weken van te voren aangeven via een intekenlijst. Bij een minimum van drie kinderen is opvang mogelijk. Deze extra opvangdag wordt achteraf in rekening gebracht, waarbij het aantal uren voor- en/of naschoolse opvang dat u reeds op die dag zou afnemen, in mindering wordt gebracht.

### **15. Vooraf ingekochte vakantie opvang buitenschoolse opvang:**

Vooraf ingekochte dagdelen vakantieopvang kunnen niet worden ingezet op schoolvrije dagen/ studiedagen van de basisschool, maar alleen tijdens schoolvakanties. Niet opgenomen dagdelen vakantieopvang kunnen niet meegenomen worden naar het volgende kalenderjaar en worden niet gerestitueerd.

## **16. Vervoer buitenschoolse opvang:**

Bij het vervoer van de kinderen houdt Kinderopvang Miniversum zich aan de nieuwste wet - en regelgeving inzake het vervoer van kinderen. Zie hiervoor procedure vervoer kinderen.

### **Samenvoegen groep**

Kinderopvang Miniversum behoudt zich het recht om een groep incidenteel of structureel samen te voegen met een andere groep. Ouders worden van tevoren op de hoogte gebracht waar het kind gebracht en gehaald kan worden. Dit staat tevens beschreven in het pedagogisch beleidsplan van Kinderopvang Miniversum.

## **17. Aansprakelijkheid Kinderopvang Miniversum:**

- Kinderopvang Miniversum heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en een ongevallenverzekering afgesloten.
- Ouder is volgens het Nieuw Burgerlijk Wetboek aansprakelijk voor het kind zolang hij/zij jonger dan 14 jaar is. Daarom is het voor U als ouder van belang dat U een gezins-WA-verzekering heeft of afsluit.
- Kinderopvang Miniversum is niet aansprakelijk voor het wegraken of beschadigen van door de klant meegebrachte eigendommen.
- Kinderen die diefstalgevoelige artikelen (bijvoorbeeld smartphone, spelconsole, MP-3 speler, tablet en ed.) meenemen naar de BSO, doen dit op eigen risico.

## **18. Klachtenprocedure:**

Ouders moeten het recht hebben, indien zij een klacht hebben over de door Kinderopvang Miniversum geboden dienstverlening, deze te deponeren. Elke kinderopvangorganisatie moet over een klachtenregeling beschikken die aan de wettelijke eisen voldoet. In de regeling moeten de stappen beschreven staan die ouders, indien zij een klacht hebben, moeten volgen om gehoord te worden. (Geschilartikel Kinderopvang).

Als ouders een klacht hebben en er met Kinderopvang Miniversum niet in slagen om er samen uit te komen dan moet de regeling voorzien in een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenregeling is openbaar. Jaarlijks moet Kinderopvang Miniversum vóór 1 juni, aan de GGD Rapporteren wat het aantal klachten is geweest en de aard ervan en welk behandeld worden door een onafhankelijke klachtenloket Kinderopvang, te Den Haag. De geschillencommissie voert de behandeling van geschillen voor alle kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen uit. (Zie bijlage 1)

## **19. Bescherming persoonsgegevens en privacy beleid AVG:**

Kinderopvang Miniversum beschikt over een privacy reglement. Voor het tekenen van het contract zullen ouders deze via de email ontvangen. Zie hiervoor reglement 102 AVG.

## **Bijlage 1.**

### **Geschillen Kinderopvang en Peuterspeelzalen**

1. De ouder dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ( [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.