



Mantelovereenkomst Kinderopvang KSH

(ALGEMENE VOORWAARDEN)

Onderstaand de bepalingen zoals deze gelden bij de overeenkomst met één of meerdere van onderstaande vennootschappen:

- KSH Kinderdagverblijven BV
- KSH Buitenschoolse Opvang BV
- KSH Kindercentra BV allen gevestigd aan de Nijverheidsweg 14b, 7031 BV te Wehl, hierna te noemen: KSH;

En de ouder(s)/verzorger(sd), hierna te noemen (verzorger)

verklaren hierbij te zijn overeengekomen dat:

In aanmerking nemende,

- dat ouder een voorziening wenst voor kinderopvang ten behoeve van zijn/haar kind/kinderen of wiens kind/kinderen onder zijn/haar voogdij staan;
- dat KSH bereid is voor een dergelijke voorziening de benodigde diensten te leveren;
- dat KSH aan ouder tegen betaling een kindplaats(en) in een onder haar verantwoordelijkheid staand dagopvang en/of buitenschoolse opvang ter beschikking stelt voor de opvang en verzorging van kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar;
- dat de door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de CAO Kinderopvang en het convenant kwaliteit kinderopvang ontwikkelde normen op het gebied van hygiëne, inrichting van de kinderopvangcentra en opleidingseisen van het personeel als richtlijn door KSH zullen worden gehanteerd mits, deze onderling geen conflicterende richtlijnen bevatten.

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanvangsdatum:	De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
Buitenschoolse opvang:	Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.
Dagopvang:	Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
Geschillencommissie:	De geschillencommissie kinderopvang.
Ingangsdatum:	De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.
Kindercentrum:	Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (maar anders dan gastouderopvang).
Kinderopvang:	Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag vande maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.
KSH:	Rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
Oudercommissie:	Advies- en overlegorgaan ingesteld door KSH, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.
Overeenkomst:	De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en KSH.
Partijen:	KSH en de ouder.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

Stam- of basisgroep:	Kinderopvang vindt plaats in stamgroepen (kinderdagverblijven en peuterspeelzalen) en basisgroepen (buitenschoolse opvang). De grootte van een groep is afhankelijk van de leeftijdsopbouw.
Stamgroep:	Stamgroepen zijn vaste groepen met een eigen groepsruimte. Een kind maakt in de week gebruik van hooguit twee verschillende groepsruimten. Bij activiteiten kunnen kinderen de stamgroep verlaten. De maximale omvang van de stamgroep wordt dan tijdelijk losgelaten.
Basisgroep:	Basisgroepen op een buitenschoolse opvang (bso) zijn niet gekoppeld aan een eigen groepsruimte. Kinderen maken gebruik van verschillende ruimtes. Een kind maakt dus altijd gebruik van 1 of maximaal 2 stam- of basisgroepen. Het gebruik van 2 stam- of basisgroepen, wordt alleen toegepast met instemming van desbetreffende ouder.

ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst.
2. De Overeenkomst wordt gesloten tussen KSH en de Ouder.

ARTIKEL 3 – INFORMATIE VERSTREKKING

1. Indien een Ouder interesse heeft in de mogelijke plaatsing van zijn kind in een Kindercentrum, verstrekt KSH de Ouder een informatiepakket, waarin KSH een omschrijving van de dienstverlening in het Kindercentrum verstrekt, die voldoende gedetailleerd is om de Ouder bij zijn oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende Kindercentra.
2. Het informatiepakket wordt Schriftelijk verstrekt en bevat ten minste de elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen.
3. Het verstrekken van een informatiepakket is geheel vrijblijvend.
4. Na kennisname van het informatiepakket heeft de Ouder de mogelijkheid zich aan te melden bij KSH als geïnteresseerde voor Kinderopvang.

ARTIKEL 4 – AANMELDING

1. De Ouder meldt zich via een inschrijfformulier aan bij KSH als geïnteresseerde voor Dagopvang, en/of Buitenschoolse opvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. Op het inschrijfformulier geeft de Ouder aan of hij ermee instemt dat het in artikel 5 bedoelde aanbod en/of de Algemene Voorwaarden eventueel per mail aan hem worden verstrekt.
3. KSH bevestigt de ontvangst van de aanmelding, hetzij schriftelijk, hetzij telefonisch.
4. Op de aanmelding zijn de inschrijfvoorwaarden van KSH van toepassing.
5. De aanmelding verplicht noch de Ouder noch KSH tot het aangaan van een Overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de Ouder aan KSH om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van Kinderopvang.
6. Na ontvangst van de aanmelding kan KSH de Ouder direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat KSH de Ouder op een wachtlijst plaatst.
7. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt KSH de Ouder hiervan Schriftelijk in kennis. Zodra een Ouder in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal KSH de Ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.

ARTIKEL 5 – AANBOD

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan KSH de Ouder een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat gegevens over KSH, een omschrijving van zijn dienstverlening, alle elementen genoemd in bijlage 1 bij de Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen, alsmede:
 - de (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke) geboortedatum van het kind;
 - de beschikbare aanvangsdatum;
 - de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;
 - de aangeboden handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg, mits de ouder daarom bij aanmelding heeft verzocht en KSH beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - de prijs behorende bij het aanbod;
 - de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
 - de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - de looptijd van de Overeenkomst;
 - de geldende opzegtermijnen;
 - de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
 - een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
 - een dagtekening.
3. Het aanbod vindt schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de algemene voorwaarden.
4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan KSH de Ouder een redelijk termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.

ARTIKEL 6 – DE OVEREENKOMST

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Ouder van het door KSH gedane aanbod door ondertekening van de plaatsingsovereenkomst.
2. De Ouder aanvaardt het aanbod schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door KSH is ontvangen, is de ingangsdatum van de Overeenkomst.
3. Binnen het kader van de overeenkomst komt KSH de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht 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;

Opzegging geschiedt	Alle opvangdagen	Gedeeltelijke annulering Een dag c.q. dagdeel
> 2 maanden voor startdatum	€ 45,-	€ 25,-
< 2 maanden voor startdatum	€ 115,-	€ 45,-

3. Bij wijziging van de gereserveerde dagen naar een latere startdatum houdt KSH het recht voor annulerings-/ administratiekosten in rekening te brengen. De oorspronkelijk overeengekomen ingangsdatum mag eenmalig worden uitgesteld, met maximaal 3 maanden. Hiervoor worden administratiekosten á € 50,- in rekening gebracht.
4. 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 3 sub a.

ARTIKEL 8 – INTAKEGESPREK

1. KSH nodigt de Ouder tijdig voor de Aanvangsdatum uit voor een intakegesprek.
2. In dit gesprek komt het volgende aan de orde:
 - a. De voor de Kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de Ouder en zijn kind; waaronder de benodigde Burger Service Nummer(s).
 - b. De aanvang en duur van de wenperiode;
 - c. De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke);
 - d. De individuele wensen van de Ouder en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijk mogelijk is;
 - e. De wijze van communicatie;
 - f. Het maken van uitstapjes;
 - g. Het maken van foto's en/of video's van het kind;
 - h. De wettelijke aansprakelijkheid van de Ouder voor schade veroorzaakt door zijn kind. En daarnaast, in geval van Buitenschoolse opvang:
 - i. De elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, onder 5 sub h.
3. KSH bevestigt de tijdens het intakegesprek overige gemaakte afspraken Schriftelijk aan de Ouder.

ARTIKEL 9 – DUUR EN VERLENGING VAN DE OVEREENKOMST

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn van het overeengekomen type Kinderopvang.
2. De maximale termijn voor Dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt.
3. De maximale termijn voor Buitenschoolse opvang duurt van de leeftijd dat het kind basisonderwijs kan volgen, tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere duur overeenkomen.
5. Na afloop van de Overeenkomst die conform lid 4 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
6. Een verlenging van de Overeenkomst wordt Schriftelijk overeengekomen.

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 partijen.
3. KSH is slechts bevoegd de Overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden.
Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - a. De situatie dat de Ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
 - b. Voortdurende van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2 sub a en c;
 - c. De situatie genoemd in artikel 11 lid 2 sub b;
 - d. De omstandigheid dat KSH vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak 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, in geval van opzegging door de Ouder;
 - b. met inachtneming van een redelijke termijn, in geval van opzegging door KSH;
 - c. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door KSH op grond van artikel 10 lid 3 onder a.
5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de Ouder voort.
6. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de Ouder of KSH de 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 verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.
7. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

ARTIKEL 11 - TOEGANKELIJKHEID

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen KSH en Ouder.
2. KSH 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 KSH mag worden verwacht en het 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 KSH mag worden verwacht;
 - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwakt of belemmert.
3. Ingeval KSH het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt KSH met de Ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle Partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
4. Indien de Ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11 lid 2 om toegang te weigeren en het overleg met KSH 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 Kinderopvang te behandelen.
5. Tijdens de verkorte procedure mag KSH de plaats niet opzeggen.

ARTIKEL 12 – WEDERZIJDSE VERPLICHTINGEN

1. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
2. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar
3. over:
 - a. Bij Dagopvang: de Ouder is bij het brengen verantwoordelijk voor het kind en KSH bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
 - b. Bij Buitenschoolse opvang: de wijze waarop het kind naar de Buitenschoolse opvang komt en deze verlaat, bepaalt de overgang van verantwoordelijkheid voor het kind. Partijen maken hierover Schriftelijk afspraken.

ARTIKEL 13 – VERPLICHTINGEN VAN KSH

1. KSH is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. KSH staat er voor in dat 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 met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
 - c. Een Kindercentrum dat onder zijn verantwoordelijkheid valt, geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen. Een nadere regeling van de wijze waarop KSH voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.
3. KSH 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 KSH 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 KSH verzwakt en draagt zorg dat zijn kind zich 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. KSH legt de bevoegdheid van anderen dan de Ouders om het kind van de Kinderopvang te halen schriftelijk vast

indien de Ouder daarom verzoekt.

7. De Ouder betaalt KSH conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

ARTIKEL 15 – UITWISSELING INFORMATIE

1. De Ouder is er zich bewust van dat (medewerkers van) KSH, indien omstandigheden daartoe aanleiding geven, informatie over het kind kunnen inwinnen bij instanties betrokken bij de gezondheidszorg, opvang, opvoeding en opleiding van het kind alles in de ruimste zin des woords. Voor zover informatie wordt uitgewisseld zal KSH zo veel mogelijk vertrouwelijkheid betrachten. Uiteraard zal de Ouder voordien worden geïnformeerd over de stappen welke KSH voornemens is te ondernemen. De uit te wisselen informatie kan onder meer betrekking hebben op gezondheid, gedrag, taal, ontwikkeling en motoriek van het kind, alsmede opvoedingsvragen van ouders.

ARTIKEL 16 – WIJZIGINGEN VAN DE OVEREENKOMST

1. KSH 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 dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.
2. Wijzigingen van de Overeenkomst kondigt KSH tijdig van tevoren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
3. In het geval dat de wijziging van de Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen Kinderopvang, heeft de Ouder de bevoegdheid om de Overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

ARTIKEL 17 – DE PRIJS EN WIJZIGING VAN DE PRIJS

1. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. KSH is bevoegd om de overeengekomen prijs na drie maanden na de Ingangsdatum aan te passen, waaronder te verhogen. KSH kondigt dergelijke prijswijzigingen van te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

ARTIKEL 18 - BOETE TE LAAT OPHALEN

1. KSH is gerechtigd een boete van € 25,- per half uur per kind in rekening te brengen wanneer een kind buiten de overeengekomen opvangtijden van de vestiging wordt opgehaald.

ARTIKEL 19 – DE BETALING / NIET-TIJDIGE BETALING

1. De Ouder betaalt middels automatische incasso op basis van een Schriftelijke factuur en binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn. Een eventueel beroep op een gestelde borg staat gelijk aan een betaling. De verschuldigde kosten worden door middel van een factuur in rekening gebracht, onder aftrek van bedragen die door derden zijn betaald, voor zover deze bedragen bekend zijn ten tijde van de facturatedatum.
2. Ouder ontvangt per e-mail kosteloos een factuur, waarop de verschuldigde kosten en verrekeningen zijn opgenomen, zoals omschreven in lid 1. Voor het ontvangen van een factuur per post worden administratiekosten in rekening gebracht. De hoogte hiervan staat vermeldt op de prijslijsten.
3. In afwijking van de SEPA incasso termijn van 14 dagen worden de verschuldigde kosten als volgt geïncasseerd; Periodieke betalingen uit hoofde van de plaatsingsovereenkomst:
 - a. op of rond de 27e van de maand voorafgaand aan de maand waarin kinderopvang genoten wordt; Overige kosten, zoals aanvullende kosten en extra afname
 - b. In alle overige gevallen ca. 5 werkdagen na verstrekking factuur. Hierbij geldt dat:
 - KSH verzendt de factuur 5 werkdagen voorafgaand aan de incassodatum.
 - Incassodatum kan als gevolg van weekend en/of feestdagen afwijken.
4. Indien een Ouder betaalt aan een door KSH aangewezen derde geldt dit voor de Ouder als bevrijdende betaling. De aanwijzing door de Ouder van een derde die voor het doen van betalingen dient zorg 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.
5. Bij het uitblijven van volledige en tijdige betaling is de Ouder van rechtswege in verzuim.
6. KSH zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een Schriftelijke betalingsherinnering en geeft de Ouder de gelegenheid binnen 8 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt KSH de Ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van KSH op grond van 10 lid 3 sub a. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop die bevoegdheid ontstaat verzonden zijn.
7. Als na het verstrijken van de termijn, genoemd in de betalingsherinnering, nog steeds niet is betaald, kan KSH rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
8. Door KSH 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 e.e.a. conform de wet Normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK)
9. 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.

10. Het in dit artikel genoemde bedrag aan kinderopvangkosten is ook verschuldigd indien het in de plaatsingsovereenkomst overeengekomen kindplaats/opvangdagen/dagdelen niet of niet volledig benut wordt.

ARTIKEL 20 – TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

1. Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over de Overeenkomst, niet tegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie, zoals bedoeld in artikel 20 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

ARTIKEL 21 – KLACHTENPROCEDURE

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer. 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.
2. De Ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig haar 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 vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 22.

ARTIKEL 22 – GESCHILLENREGELING EN DE WETTELIJKE KLACHTENREGELING VOOR KINDEROPVANG

1. Geschillen tussen Ouder en KSH over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door KSH aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder zijn klacht eerst bij KSH heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de Ouder de klacht bij KSH indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de Ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is KSH aan deze keuze gebonden. Indien KSH 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. KSH 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 is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 23 – PRIVACYREGLEMENT

Kinder Service Hotels (KSH) verzamelt de door u verstrekte persoonlijke gegevens ("Persoonsgegevens") en gebruikt deze om u te helpen binnen KSH een opvangplaats voor uw kind(eren) te bieden bij (potentiële) opvanghouders, zodat uw kind(eren) opgevangen kunnen worden op één of meerdere opvanglocaties. Deze gegevens worden verwerkt en bewaard volgens het "Privacyreglement Kinder Service Hotels". Dit reglement wordt u op eerste verzoek kosteloos toegezonden en is tevens in te zien op onze website www.kinderservicehotels.nl.

BIJLAGE 1

Nadere regeling van de verplichtingen van KSH uit artikel 13 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2014.

KSH voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 2 door er onder meer voor zorg te dragen dat de onderneming beschikt over:

1. Een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en hun ouders omschrijft;
2. Reglementen/stukken die het beleid weergeven met betrekking tot hygiëne, veiligheid, kindermishandeling, medisch handelen, ziekte en privacy;
3. Een reglement dat het functioneren van de Oudercommissie regelt;
4. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt;
5. Een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
 - a. soort opvang, mogelijkheden voor flexibele opvang en eventuele extra diensten;
 - b. informatie aangaande de groep, de getalsverhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijds-categorie, 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. in geval van Buitenschoolse opvang:
 - de mogelijkheden tot het deelnemen aan externe activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van sport of muziek.
 - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen school en Kindercentrum of school en externe activiteit, zoals de wijze van vervoer, al dan niet onder begeleiding.
 - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen Kindercentrum en thuis, of externe activiteit en thuis, zoals het al dan niet zelfstandig naar huis gaan.
 - de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school.
 - i. de plaatsingsprocedure;
 - j. de aard en omvang van de wenperiode;
 - k. een eventueel reglement waarin de huisregels van het Kindercentrum zijn vastgelegd; l. de geldende prijs;
 - m. de wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen;
 - n. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - o. de inschrijffvoorwaarden, waaronder de inschrijfkosten;
 - p. de geldende opzegtermijnen.