



## Algemene voorwaarden KSH Kinderopvang

Ingaande 1 maart 2025  
(v/h MANTELOVEREENKOMST)

Onderstaand de Algemene Voorwaarden zoals deze gelden op de dienstverlening van KSH Kinderopvang. KSH Kinderopvang is opgebouwd uit de 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.

Dit document geeft een zo volledig mogelijk beeld van de voorwaarden en bepalingen waar jij als ouder mee te maken hebt als je een overeenkomst afsluit met KSH Kinderopvang. Met jou als ouder bedoelen we niet alleen de ouder die het gezag voert over het kind, maar ook een partner (als deze geen ouderlijk gezag voert), of mogelijk een grootouder die jij ook toegang geeft bij aanmelding in het ouderportaal of op een later moment. In dit document bedoelen we met contractouder de persoon die daadwerkelijk de overeenkomst sluit met KSH Kinderopvang en dus als eerste verantwoordelijk is.

Als Kinderopvangorganisatie hebben we te maken met de nodige regel- en wetgeving vanuit de Rijksoverheid en (regelmatig) wijzigende (kwaliteits)eisen die gecontroleerd worden door de GGD. Onze dienstverlening zal hierop dan aangepast moeten worden, deze zullen dan ook voorgaan boven deze Algemene Voorwaarden. Je wordt hier dan wel door KSH over geïnformeerd.

# Inhoud

ARTIKEL 1 - DEFINITIES .....	3
ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID .....	3
ARTIKEL 3 – KINDEROPVANGBRANCHE.....	3
ARTIKEL 4 – INFORMATIE VERSTREKKING .....	4
ARTIKEL 5 - OPENINGSTIJDEN.....	4
ARTIKEL 6 – OPVANGPAKKETTEN.....	4
ARTIKEL 7 – PEUTEROPVANG MET VE .....	4
ARTIKEL 8 – EXTRA OPVANG .....	4
ARTIKEL 9 – SCHOOLSLUITINGEN (ALLEEN BIJ BUITENSCHOOLSE OPVANG).....	5
ARTIKEL 10 – OPVANGUREN .....	5
ARTIKEL 11 – KINDEROPVANGTOESLAG .....	5
ARTIKEL 12 - PERSOONSGEGEVENS .....	6
ARTIKEL 13 – AANMELDING .....	6
ARTIKEL 14 – OPVANGAANBOD.....	6
ARTIKEL 15 – CONTRACTOUDER EN OUDERLIJK GEZAG.....	6
ARTIKEL 16 – OVEREENKOMST.....	7
ARTIKEL 17 – ANNULERING .....	7
ARTIKEL 18 – INTAKEGESPREK.....	8
ARTIKEL 19 – DUUR EN VERLENGING VAN DE OVEREENKOMST .....	8
ARTIKEL 20 – EINDE VAN DE OVEREENKOMST .....	8
ARTIKEL 21 - TOEGANKELIJKHEID.....	9
ARTIKEL 22 – WEDERZIJDSE VERPLICHTINGEN.....	9
ARTIKEL 23 – VERPLICHTINGEN VAN KSH .....	9
ARTIKEL 24 – VERPLICHTINGEN VAN DE OUDER .....	9
ARTIKEL 25 – BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST BIJ GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG .....	9
ARTIKEL 26 – RUILEN VAN DAGEN .....	10
ARTIKEL 27 – ZIEKTE .....	10
ARTIKEL 28 – VACCINATIE .....	10
ARTIKEL 29 – AFMELDEN.....	10
ARTIKEL 30 – VERANDERINGEN IN LOCATIE OF GROEP .....	10
ARTIKEL 31 – UITWISSELING INFORMATIE.....	10
ARTIKEL 32 – ZOR GKINDEREN .....	10
ARTIKEL 33 – TARIEFWIJZIGING.....	11
ARTIKEL 34 – BOETE TE LAAT OPHALEN .....	11
ARTIKEL 35 – BETALING / NIET-TIJDIGE BETALING.....	11
ARTIKEL 36 – OUDERPORTAAL.....	12
ARTIKEL 37 - AANSPRAKELIJKHEID.....	12
ARTIKEL 38 – TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER .....	12
ARTIKEL 39 – KLACHTENPROCEDURE.....	12
ARTIKEL 40 – GESCHILLENREGELING EN DE WETTELIJKE KLACHTENREGELING VOOR KINDEROPVANG .....	12
ARTIKEL 41 – PRIVACYREGLEMENT .....	13
ARTIKEL 42 – WIJZIGING VAN DEZE VOORWAARDEN.....	13

## ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden maken we gebruik van een aantal termen, hieronder tref je aan wat daaronder verstaan wordt:

Aanvangsdatum:	De overeengekomen datum waarop de dienstverlening van KSH aanvangt.
Buitenschoolse opvang:	De kinderopvang wordt georganiseerd door een kindcentrum voor kinderen die de leeftijd hebben om naar de basisschool te gaan. Deze opvang wordt aangeboden voorafgaand aan of na de reguliere schooldag, evenals tijdens vrije dagen, middagen en schoolvakanties.
Contractouder:	Is de ouder/verzorger (of de wettelijk vertegenwoordiger die namens deze optreedt, zoals een bewindvoerder of voogd) die de overeenkomst voor de opvang afsluit met KSH.
Contractdag	De opvangdag die volgens de overeenkomst is overeengekomen om opvang te bieden.
Dagopvang:	De kinderopvang wordt georganiseerd door een kindcentrum voor kinderen tot aan de leeftijd waarop zij basisonderwijs gaan volgen.
Geschillencommissie:	De geschillencommissie kinderopvang.
Ingangsdatum:	De datum waarop de overeenkomst is aangegaan, dus het moment waarop de overeenkomst ondertekend is.
Kindcentrum:	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 van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.
KSH:	De rechtspersoon die een kindcentrum exploiteert. De algemene voorwaarden gelden voor de vennootschappen KSH Kinderdagverblijven BV, KSH Buitenschoolse Opvang BV, KSH Kindercentra BV
Ouder:	De bloed- of aanverwant(en) in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft. Waar gesproken wordt van ouder kan ook ouders bedoeld worden.
Oudercommissie:	Advies- en overlegorgaan ingesteld door KSH, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindcentrum worden opgevangen.
Ouderportaal:	Digitale omgeving voor ouder(s) met toegang tot o.a. facturen, overeenkomsten, uitwisseling van berichten en persoonlijke informatie over ouder(s) en kind(eren).
Overeenkomst:	De overeenkomst van de kinderopvang tussen KSH en de contractouder.
Partijen:	KSH en de contractouder.
Peuteropvang met VE	Peuteropvang met VE (voorschoolse educatie) waarbij extra aandacht wordt besteedt om achterstanden bij kinderen tegen te gaan voor dat deze naar de basisschool gaan.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan zoals een email of uitwisseling van berichten via het ouderportaal, tenzij de wet zich daartegen verzet.
Stam- of basisgroep:	Kinderopvang vindt plaats in stamgroepen (kinderdagverblijven en peuteropvang) en basisgroepen (buitenschoolse opvang). De grootte van een groep is afhankelijk van de leeftijdsopbouw en is bepaald door wetgeving.
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 altijd gekoppeld aan een eigen groepsruimte. Kinderen maken gebruik van verschillende ruimtes.

## 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 contractouder.
3. Geef je als contractouder anderen toegang tot het ouderportaal (Artikel 35) van KSH, dan worden deze geacht akkoord te zijn met deze Algemene Voorwaarden zover niet strijdig met de wetgeving en dienen deze overeenkomstig te handelen.

## ARTIKEL 3 – KINDEROPVANGBRANCHE

De kinderopvangbranche in Nederland is onderworpen aan verschillende wetten en regelgeving om de kwaliteit en veiligheid van de opvang te waarborgen. Enkele belangrijke wetten en regelgevingen met betrekking tot kinderopvang in Nederland zijn:

- Kinderopvangtoeslag
- Wet Kinderopvang
- Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (IKK)
- Gemeentelijke verordeningen
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- CAO Kinderopvang

De regelgeving en verordeningen wijzigen regelmatig en kunnen invloed hebben op de dienstverlening van KSH. KSH dient te voldoen aan de wettelijke eisen die gesteld worden. In het geval het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden strijdig is met deze wet, gaat de wet voor.

De betaalbaarheid van de kosten kinderopvang hangt voor veel ouders samen met de vergoeding die deze ontvangt vanuit Kinderopvangtoeslag en/of Gemeentelijke regelingen. KSH heeft geen invloed op deze besluitvorming door de Rijksoverheid en/of politiek.

De kinderopvangbranche heeft te maken met een personeelstekort, net als veel andere branches in Nederland. Het invullen van vacatures wordt mede beperkt door de kwaliteits- en opleidingseisen die gesteld worden aan de kinderopvang. Besluitvorming (of het ontbreken van deze) door politiek en Rijksoverheid, o.a. over financiering kinderopvang en/of inzetbaarheid door medewerkers kan leiden tot situaties dat de dienstverlening aangepast en mogelijk beperkt moet worden tot de mogelijkheden die er zijn.

KSH zal er altijd naar streven om hiervoor een passende oplossing te zoeken. Indien KSH keuzes moet maken zal deze dan voorrang geven aan de meest kwetsbare groep met kinderen die wij opvangen.

#### ARTIKEL 4 – INFORMATIE VERSTREKKING

1. Op de website van KSH (<https://kinderservicehotels.nl/voorwaarden>) tref je de meest recente algemene informatie over KSH, zoals
  - a. Algemene voorwaarden
  - b. KSH Herroepingsrecht
  - c. Privacybeleid
  - d. Vestigingsinformatie
  - e. Pedagogisch beleidsplan
  - f. Actuele tarieven en opvangvormen
  - g. Klachtenprocedure
2. Op de website van KSH heb je de mogelijkheid om een afspraak te maken voor een rondleiding en bezichtiging van de vestiging.
3. Op de website van KSH tref je meer specifieke informatie over de vestiging(en).
4. Heb je nog vragen dan kan je nadere informatie opvragen (telefonisch, digitaal) bij het hoofdkantoor van KSH.

#### ARTIKEL 5 - OPENINGSTIJDEN

1. KSH streeft er naar open te zijn tussen 07.00 uur en 19:00 uur op de werkdagen, maar deze tijden kunnen afwijken bij vestigingen. Je treft op de vestigingspagina op [www.kinderservicehotels.nl](http://www.kinderservicehotels.nl) dan de aangepaste openingstijden aan.
2. De locaties zijn het gehele jaar geopend, behalve op zaterdag, zondag en algemeen erkende feestdagen volgens de Rijksoverheid.
3. Voor de peuteropvang gelden afwijkende openingstijden en kent twee vormen, bij de vestigingsinformatie op de website wordt dit vermeld:
  - a. Een 40-wekenmodel waarbij de peuteropvang is gesloten gedurende de reguliere basisschoolvakanties van de school waarin of waarbij de locatie gevestigd is.
  - b. Een 52- wekenmodel waarbij de peuteropvang het gehele jaar geopend is, uitgezonderd de in lid 1 genoemde sluitingsdagen.

#### ARTIKEL 6 – OPVANGPAKKETTEN

KSH biedt standaard verschillende opvangpakketten aan, afhankelijk van de benodigde opvangvorm. Indien een opvangpakket niet bij een locatie wordt aangeboden zal dit op de vestigingspagina op de website zijn opgenomen. Dit zal ook het geval zijn indien KSH afwijkende opvangproducten aanbiedt.

1. Op de Dagopvang zijn volgende vormen van opvang mogelijk:
  - a. Hele dagopvang (HEDO) – opvang binnen de openingstijden van de locatie
  - b. Halve dagopvang (HADO) – opvang in de ochtend of in de middag
  - c. Flexibele opvang - opvang van één of meerdere dagdelen op basis van aanvraag, zonder garantie op beschikbaarheid
2. Op de Peuteropvang zijn volgende vormen van opvang mogelijk:
  - a. Peuteropvang VE – opvang volgens voorwaarden Gemeente, zie verder Artikel 7 – Peuteropvang met VE.
  - b. Peuteropvang – opvang gedurende een beperkt aantal uren per dag, tijdens reguliere schoolweken
3. Op de Buitenschoolse opvang zijn volgende vormen van opvang mogelijk:
  - a. Voorschoolse opvang (VSO) – opvang vanaf openingstijd vestiging tot start van de school, alleen tijdens schoolweken, dus niet in schoolvakanties of op schoolsluitingsdagen.
  - b. Naschoolse opvang (NSO) – opvang vanaf sluitingstijd school tot sluitingstijd locatie tijdens schoolweken en in schoolvakanties vanaf 08:30 uur tot sluitingstijd locatie.
  - c. Buitenschoolse opvang (BSO) – combinatie van VSO en NSO waarbij tijdens schoolvakanties in afwijking van het basis VSO pakket onder lid 3.a vanaf openingstijd locatie opvang wordt geboden (in plaats vanaf 08:30 uur).
  - d. Flexibele opvang - opvang van één of meerdere dagdelen op basis van aanvraag zonder garantie op beschikbaarheid
4. Bij de schoolvakanties in lid 2 en lid 3 van dit artikel wordt uitgegaan van 12 weken schoolvakantie, namelijk de door Rijksoverheid vastgestelde 11 weken vakantie te vermeerderen met 1 week door de school te bepalen week. Extra door school bepaalde periodes valt onder Schoolsluitingen (zie Artikel 9 – Schoolsluitingen).
5. Bij de Dagopvang (lid 1) en Buitenschoolse opvang (lid 3) is het mogelijk extra opvang aan te vragen conform Artikel 8 - Extra opvang.

#### ARTIKEL 7 – PEUTEROPVANG MET VE

KSH verzorgt op een aantal locaties peuteropvang met voorschoolse educatie (VE). Het is vaak mogelijk een tegemoetkoming voor de kosten van peuteropvang te krijgen. De hoogte van de tarieven, tegemoetkoming in de kosten en de voorwaarden hiervoor verschillen per gemeente. Deze zijn dus niet opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.

1. Informatie over de voorwaarden, de hoogte van uurtarieven, compensatieregelingen van kosten en andere zaken zijn op te vragen bij het hoofdkantoor van KSH maar ook op de websites van de respectievelijke Gemeentes.
2. KSH conformeert zich bij aanbod Peuteropvang VE aan de voorwaarden die Gemeente stelt, deze kunnen jaarlijks wijzigen.
3. Deze voorwaarden worden geacht hier te zijn ingevoegd.

#### ARTIKEL 8 – EXTRA OPVANG

1. Als je extra opvang nodig hebt buiten de contractdagen, kan je dit aanvragen via het ouderportaal.
2. De extra opvang is alleen mogelijk wanneer de kindplanning deze ruimte biedt zonder dat KSH extra pedagogisch medewerker(s) moet inzetten.
3. Bij de kindplanning zijn wij daarbij deels afhankelijk van factoren waar wij geen of weinig controle over hebben, zoals tijdige afmeldingen van andere kinderen door de betreffende ouder(s).
4. Om te kijken of we kunnen voldoen aan de extra opvangvraag, ontvangen wij deze aanvraag zo vroeg mogelijk en uiterlijk 2 dagen voor de gewenste opvangdag.

5. Na beoordeling van de aanvraag van extra opvang ontvang je via het ouderportaal een bevestiging of een afwijzing. We streven dit zo snel mogelijk te doen, maar zijn daarbij afhankelijk van het gestelde in lid 3 en lid 4.
6. Aanvragen welke gedaan worden in het weekend voor een maandag of in de avond voor de gewenste opvangdag kunnen meestal niet tijdig behandeld worden.
7. Extra opvangaanvragen die goedgekeurd zijn kunnen tot 24 uur voor aanvang planning gratis geannuleerd worden. Bij afmeldingen binnen deze 24 uur voor aanvang planning worden deze gefactureerd.
8. De kosten voor de extra opvang worden gefactureerd in de eerstvolgende maandelijkse factuur.

#### ARTIKEL 9 – SCHOOLSUITINGEN (ALLEEN BIJ BUITENSCHOOLSE OPVANG)

Als je kind naar de basisschool gaat zal je ook te maken hebben met schoolsluitingsdagen van de school. Dit zijn dagen/dagdelen/uren waarvan de school aan het begin van het schooljaar heeft gecommuniceerd dat zij gesloten is, dus afwijkend van de standaard schooltijden bij een 5-daagse schoolweek. Bijvoorbeeld wegens een studiedag van school en dus anders dan de officiële feestdagen en schoolvakanties (tot maximaal 12 weken per jaar).

KSH heeft geen invloed op vaststelling van deze schoolsluitingen of hoe vaak deze plaats vinden. KSH probeert in het belang van de opvang van de kinderen zo veel mogelijk rekening te houden met deze schoolsluitingen, maar hier zijn wel enige voorwaarden aan verbonden. Per basisschool waar KSH kinderen van opvangt biedt KSH opvang op maximaal 10 schoolsluitingsdagen opvang aan onder navolgende voorwaarden:

1. Indien er meer dan 10 schoolsluitingen zijn per schooljaar worden er maximaal 10 schoolsluitingen door KSH in de planning verwerkt op een prioriteitsvolgorde, te weten:
  - a. Schoolsluitingen die gelden voor alle leerlingen van de school;
  - b. Schoolsluitingen die gelden voor leerlingen in de onderbouw (groepen 1 tot en met 4);
  - c. Schoolsluitingen die gelden voor leerlingen in de bovenbouw (groepen 5 tot en met 8);
2. Indien de schoolsluiting valt op een contractdag is opvang tijdens die sluiting bij een NSO of BSO pakket inbegrepen en worden er geen kosten in rekening gebracht.
3. Valt de schoolsluiting niet op een contractdag of heb je alleen VSO pakket voor die dag dan kan je extra opvang aanvragen via het ouderportaal. De kosten hiervoor bedragen het aantal uren dat opvang beschikbaar is tegen het geldende uurtarief zoals vermeldt op de website.
4. Roosteraanpassingen in het schooljaar door school vallen niet onder schoolsluitingen. Zoals bijvoorbeeld 1 keer per maand 1 dag vrij bij bijvoorbeeld de onderbouw, tropenrooster, ijsvrij, stakingsdagen of sluitingen door school wegens personeelstekort.
5. Bij schoolsluitingen, anders dan de sluitingen genoemd in lid 1, zal KSH waar mogelijk opvang aanbieden. Of dit mogelijk is en onder welke voorwaarden zal door de vestiging besloten worden. Dit zal dus afhangen of er genoeg personeel beschikbaar is en eventueel of er een minimum aantal kinderen hier gebruik van maakt. De locatie zal de ouders dan informeren over mogelijkheden en voorwaarden. Hiervoor worden dan kosten in rekening gebracht gelijk aan het aantal uren dat opvang beschikbaar is tegen het geldende uurtarief zoals vermeldt op de website.

#### ARTIKEL 10 – OPVANGUREN

KSH biedt opvang aan waarbij deze aan de contractouder opvanguren en een uurtarief in rekening brengt. Hiervoor is het volgende van toepassing:

1. Opvanguren zijn de uren dat er opvang beschikbaar worden gesteld aan het kind tijdens de contractperiode volgens de gekozen en overeengekomen opvangvorm. Het betreft dus nadrukkelijk niet specifiek de daadwerkelijk afgenomen uren.
2. Het niet gebruiken van deze opvanguren, zoals tijdens vakanties, ziekte of afwezigheid wegens andere redenen is nooit aanleiding tot creditering of vermindering van de factuur.
3. Bij Dagopvang en Buitenschoolse opvang worden de jaaruren van de opvangvorm verdeeld en gefactureerd over 12 gelijke maanden.
4. Bij Peuteropvang worden de jaaruren verdeeld en gefactureerd over 10 of 12 gelijke maanden. In het geval er gekozen is voor 10 maanden, vindt er geen facturatie plaats in de maanden juli en augustus.
5. KSH draagt zorg dat de opvanguren, zoals opgenomen in de overeenkomst, voldoen aan de geldende regelgeving van de Kinderopvangtoeslag. Wijzigingen in de regelgeving van de Kinderopvangtoeslag kunnen gevolgen hebben voor tarievenstructuur en opvanguren.

#### ARTIKEL 11 – KINDEROPVANGTOESLAG

Je hebt als ouder de mogelijkheid om een tegemoetkoming te ontvangen voor de kosten van de kinderopvang indien je voldoet aan door Rijksoverheid gestelde voorwaarden.

1. Of je in aanmerking komt voor recht op Kinderopvangtoeslag is afhankelijk van jouw persoonlijke omstandigheden en is jouw verantwoordelijkheid.
2. Je bent verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen bij de Belastingdienst, zoals onder andere hoogte uurtarieven, aantal contracturen en wijzigingen in de persoonlijke situatie en inkomen. KSH kan je daarbij wel helpen, zie lid 6 van dit artikel.
3. Het niet ontvangen van kinderopvangtoeslag of het niet hebben van recht op kinderopvangtoeslag heeft geen gevolg voor nakoming van de overeenkomst, zoals de betalingsverplichting.
4. De Rijksoverheid hanteert een "maximum uurtarief" per opvangvorm waarover het maximale recht op kinderopvangtoeslag berekend wordt. Dit is niet een maximum van een uurtarief wat KSH zou mogen vragen.
5. Van de wetgeving is KSH verplicht tot controle en verstrekking van gegevens met betrekking tot de kinderopvangtoeslag, deze zijn omschreven in Artikel 12 - Persoonsgegevens.
6. KSH is een Toeslagendienstverlener van de Belastingdienst. KSH kan je helpen met o.a. het berekenen en/of aanvragen en/of wijzigen en/of uitwisseling gegevens met de Belastingdienst en/of andere ondersteuning die je nodig hebt bij het verkrijgen van een juiste beschikking Kinderopvangtoeslag. Deze dienstverlening is gratis.
7. Vanuit de wetgeving ben en blijf je zelf verantwoordelijk voor verstrekken van volledige en juiste informatie richting Belastingdienst, ook indien gebruik wordt gemaakt van het bepaalde in lid 6 van dit artikel.

8. KSH heeft een “partnerovereenkomst één bankrekeningnummer met de Belastingdienst’ (POBR1 convenant). Hierdoor is het mogelijk dat je de kinderopvangtoeslag rechtstreeks op de bankrekening van KSH kan laten storten. Dit is alleen niet mogelijk als je naast KSH nog kinderen bij een andere kinderopvangorganisatie hebt geplaatst. De kinderopvangtoeslag die KSH op de bankrekening ontvangt, zal in mindering worden gebracht op de factuur die KSH je stuurt.

## ARTIKEL 12 - PERSOONSgegevens

1. KSH is wettelijk verplicht, op basis van artikel 38 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (=AWIR) en artikel 1a en 1b van het Uitvoeringsbesluit Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen, om ouders te vragen naar hun Burgerservicenummers (BSN) en dat van hun kind, voor de kinderopvangtoeslag. Het BSN wordt uitsluitend verwerkt voor dat specifieke doel.
2. KSH dient ter voldoening van deze wetgeving de identiteit van de ouder(s) en hun kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs. Op eerste verzoek moeten ouders meewerken aan een dergelijke identiteitscontrole.
3. Als kinderopvangorganisatie is KSH verplicht (artikel 38 – lid 4 en verder AWIR) om maandelijks klantgegevens aan te leveren bij Belastingdienst/Toeslagen. Deze gegevens worden door Belastingdienst vergeleken met de reeds bekende gegevens bij Toeslagen. Het is daarom belangrijk dat alle ouder(s)- en kindgegevens altijd volledig en correct zijn, inclusief het BSN en de geboortedatum. Deze dienen door de ouder in het ouderportaal te worden gecontroleerd en zo nodig aangevuld.
4. De verwerking van persoonsgegevens die KSH ontvangt voor de uitvoering van de overeenkomst vindt plaats conform het Privacy statement van KSH en conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## ARTIKEL 13 – AANMELDING

1. Je kan je aanmelden via het digitale inschrijfformulier op de website (<https://kinderservicehotels.nl/inschrijven/>) bij KSH als geïnteresseerde voor Dagopvang en/of Peuteropvang en/of Buitenschoolse opvang voor je kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. KSH bevestigt digitaal de ontvangst van de aanmelding.
3. Het aanmelden betekent niet dat je verplicht met KSH een overeenkomst aan gaat. De aanmelding is simpelweg een verzoek van jou aan KSH om een opvangaanbod te doen.
4. Er zijn geen kosten verbonden aan het aanmelden.
5. Na ontvangst van de aanmelding bekijkt KSH de mogelijkheden om te voldoen aan je aanvraag. Als KSH aanvullende informatie nodig heeft zal deze je hiervoor (telefonisch en/of digitaal) benaderen.
6. Je wordt digitaal geïnformeerd over de plaatsingsmogelijkheden.
  - a. Als plaatsing mogelijk is ontvang je per mail een opvangaanbod, zoals omschreven in Artikel Opvangaanbod van deze voorwaarden.
  - b. Als plaatsing niet (volledig) mogelijk is wordt de aanvraag op een wachtlijst geplaatst.
7. Bij het plaatsen van kinderen vanaf de wachtlijst worden voorrangscriteria toegepast, zoals o.a. wanneer het een kind van een medewerker betreft, of ouders een tweede kind aanmelden. Ook wordt gekeken naar de inschrijfdatum en de leeftijd van uw kind voor plaatsing in de juiste leeftijdsgroep.
8. Als er een wachtlijst is, kunnen we niet voorspellen hoe lang het duurt voordat je aan de beurt bent. Dit hangt af van verschillende dingen, zoals opzeggingen, waar we geen controle over hebben.
9. Als op een later moment plaatsing mogelijk is zal KSH je alsnog een aanbod doen als bedoeld in Artikel 14 - Opvangaanbod.

## ARTIKEL 14 – OPVANGAANBOD

1. Naar aanleiding van de aanmelding zoals omschreven in Artikel 13 – Aanmelding kan KSH jou een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat gegevens over KSH, een omschrijving van zijn dienstverlening en een verwijzing naar de plaats waar de voorwaarden ter inzage liggen, alsmede:
  - a. de (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke) geboortedatum van het kind;
  - b. de beschikbare aanvangsdatum waarop opvang kan starten;
  - c. de vaste contractdagen vermeldt, oftewel de dagen dat er een opvangplek is gereserveerd voor je kind
  - d. de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;
  - e. een indicatie van de kosten behorend bij het opvangaanbod, gebaseerd op het tarief wat geldend is op aanboddatum;
  - f. de looptijd van de overeenkomst;
  - g. de reactietermijn met betrekking tot het opvangaanbod;
  - h. een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
  - i. een verwijzing naar mogelijkheden van annulering, opzegging, verschuiving en herroeping, waaronder eventueel verschuldigde (annulerings)kosten;
  - j. een dagtekening.
3. Het opvangaanbod vindt digitaal plaats.
4. Het opvangaanbod is 2 werkdagen geldig en is gedurende deze reactietermijn onherroepelijk, waarbij de eerste dag ingaat op de eerste werkdag na dag van ontvangst. Tenzij in het aanbod door KSH een afwijkende reactietermijn wordt aangegeven. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod en kunnen er geen rechten aan worden ontleend. Dus als op maandag het opvangaanbod is gedaan zal deze zonder reactie op donderdagmorgen vervallen zijn.

## ARTIKEL 15 – CONTRACTOUDER EN OUDERLIJK GEZAG

1. De overeenkomst wordt getekend door één ouder, de zgn. “contractouder”.
2. De contractouder is verantwoordelijk voor juiste en tijdige betaling van de opvangkosten, zoals omschreven in Artikel 34 Betaling / Niet-betaling.
3. Hierbij gaan we uit van het volgende:
  - a. Ouders zijn wettelijk verplicht elkaar te informeren over belangrijke zaken rond het kind. De contractouder stemt daarom zaken rond de kinderopvang af met de andere ouder indien beide ouders het ouderlijk gezag hebben. De contractouder tekent in dat geval de overeenkomst namens de andere ouder en heeft expliciete toestemming van de andere ouder om de overeenkomst te mogen aangaan of structurele wijzigingen hierin aan te brengen.
  - b. Als ouders het niet eens zijn over de kinderopvang bij KSH, kan de contractouder met een gerechtelijke uitspraak of



- echtscheidingsconvenant aantonen dat het verkrijgen van toestemming, zoals beschreven in sub a, niet nodig is.
- c. Volgens artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek heeft een andere ouder te allen tijde recht op informatie over "belangrijke feiten en omstandigheden die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreffen", zelfs als deze ouder geen ouderlijk gezag over het kind heeft.
  - d. Voor informatieverstrekking vanuit KSH geldt het volgende:
    - i. Indien de andere ouder zonder ouderlijk gezag KSH verzoekt om informatie over het kind, zal KSH via de locatie periodiek schriftelijke informatie verstrekken aan de andere ouder over belangrijke feiten en omstandigheden met betrekking tot (de ontwikkeling of opvang van) het kind.
    - ii. Wanneer de andere ouder met ouderlijk gezag KSH verzoekt om informatie, krijgt hij toegang tot het ouderportaal.
    - iii. Wanneer de andere ouder met ouderlijk gezag deel uitmaakt van het gezin met de contractouder en verzoekt om informatie, krijgt hij toegang tot het ouderportaal. Hierin wordt informatie over het kind verstrekt, waarbij contractuele gegevens en privégegevens van de contractouder zichtbaar zijn. Indien KSH op de hoogte wordt gesteld van het feit dat de ouders uit elkaar gaan, behoudt de andere ouder in principe toegang tot dit ouderportaal, tenzij de contractouder de toestemming voor het gebruik intrekt. In dat geval verkrijgt de andere ouder automatisch toegang tot het ouderportaal, zoals vermeld onder 2.
    - iv. Als er aantoonbare zorgen zijn over de veiligheid of het belang van het kind door de toegang tot het ouderportaal, zoals beschreven onder 2, kan KSH autonoom beslissen om deze toegang niet te verlenen of in te trekken. KSH zal dit besluit niet lichtvaardig nemen.
  4. Afspraken tussen partijen zijn slechts geldig indien ze schriftelijk, per e-mail of via het ouderportaal worden vastgelegd.
  5. Als blijkt dat de contractouder de overeenkomst ten tijde van het ondertekenen ervan niet met toestemming van de andere gezaghebbende ouder is aangegaan, of een structurele wijziging heeft aangevraagd zonder dat de andere gezaghebbende ouder op het moment van aanvraag op de hoogte was, biedt KSH de contractouder de mogelijkheid om alsnog met de andere ouder tot overeenstemming te komen over de wijze van voortzetting van de overeenkomst. Indien deze situatie zich voordoet:
    - a. Indien na de startdatum van de opvang of de ingangsdatum van de wijziging ouders niet binnen een maand tot overeenstemming komen, zal KSH, vanwege het ontbreken van vereiste toestemming, deze overeenkomst opzeggen of de wijziging annuleren met inachtneming van de opzegtermijn van een maand.
    - b. In de periode tussen de ondertekening van de overeenkomst en de startdatum van de opvang of de ingangsdatum van de wijziging, als ouders na een maand of - indien er minder dan een maand resteert voor de startdatum van de opvang of de ingangsdatum van de wijziging - uiterlijk een week voor die startdatum geen overeenstemming bereiken, zal KSH de contractouder schriftelijk op de hoogte stellen dat de overeenkomst of wijziging vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming niet van kracht zal worden. Als paragraaf b betrekking heeft op het aangaan van een overeenkomst, zullen we dit beschouwen als annulering in de zin van Artikel 17 – Annulering van deze voorwaarden.

#### ARTIKEL 16 – OVEREENKOMST

1. Als je het opvangaanbod goedkeurt, zoals beschreven in Artikel 14 - Opvangaanbod, maakt KSH een plaatsingsovereenkomst op die overeenkomt met het opvangaanbod.
2. Deze overeenkomst wordt je digitaal in het ouderportaal aangeboden voor ondertekening door de contractouder.
3. Op het sluiten van een overeenkomst is het Herroepingsrecht KSH van toepassing. Bij de bevestiging van de inschrijving en het opvangaanbod wordt je hierop al gewezen. Het herroepingsrecht tref je aan op <https://kinderservicehotels.nl/voorwaarden>.
4. De overeenkomst wordt gesloten wanneer je als contractouder de plaatsingsovereenkomst digitaal ondertekent in het ouderportaal.
5. De datum waarop je de overeenkomst digitaal aanvaard is de ingangsdatum van de overeenkomst.
6. Als je niet binnen 7 dagen de plaatsingsovereenkomst aanvaardt, zal deze komen te vervallen. Wordt deze dus bijvoorbeeld op maandag aangeboden dan dient deze uiterlijk de eerste zondag volgend aanvaard te zijn.
7. Indien de reactietermijn in voorgaand lid is verstreken vervalt het opvangaanbod en kunnen er geen rechten aan worden ontleend.
8. Om controle op de kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken (zie Artikel 11 – Kinderopvangtoeslag), ben je verplicht alle noodzakelijke persoonsgegevens, waaronder het BSN-nummer en geboortedatum van beide ouders en van het kind, vóór de aanvangsdatum van de opvang te verstrekken aan KSH.
9. Binnen het kader van de overeenkomst komt KSH de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen, overeenkomstig de wet- en regelgeving waaraan KSH gebonden is.

#### ARTIKEL 17 – ANNULERING

1. Je hebt het recht de overeenkomst te annuleren in de periode tussen ingangsdatum tot aan de aanvangsdatum. Annuleren kan uitsluitend via het ouderportaal of per email ([info@kinderservicehotels.nl](mailto:info@kinderservicehotels.nl)). De datum waarop het bericht binnenkomt in het ouderportaal of de email ontvangen wordt geldt als datum van ontvangst van de annulering.
2. Je bent bij een annulering annuleringkosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten is afhankelijk van de geldende uurtarieven en is opgenomen op <https://kinderservicehotels.nl/voorwaarden>. Deze kosten zijn als volgt opgebouwd.

Annulering geschiedt	Alle opvangdagen	Gedeeltelijke annulering een dag c.q. dagdeel (per dagdeel)
Meer dan 3 maanden voor startdatum	5 keer geldend uurtarief van de opvangvorm	2 keer het geldend uurtarief van de opvangvorm
2 of 3 maanden voor startdatum	10 keer geldend uurtarief van de opvangvorm	4 keer het geldend uurtarief van de opvangvorm
Minder dan 1 maand voor startdatum	20 keer geldend uurtarief van de opvangvorm	6 keer het geldend uurtarief van de opvangvorm

3. De aanvangsdatum in de plaatsingsovereenkomst mag eenmalig worden verschoven, met maximaal 1 maand naar een latere datum waarop de opvang gaat starten. Dit wordt beschouwd als een gedeeltelijke annulering, de kosten hiervoor zijn omschreven in het voorgaand lid.
4. De annuleringskosten zijn ook van toepassing wanneer gebruik wordt gemaakt van het herroepingsrecht, zoals opgenomen in Artikel 16 – Overeenkomst, lid 3.
5. Bij annulering bestaat geen recht op opvang.

#### ARTIKEL 18 – INTAKEGESPREK

1. KSH nodigt de Ouder tijdig voor de Aanvangsdatum uit voor een intakegesprek.
  2. In dit gesprek komt o.a. het volgende aan de orde:
    - a. De voor de Kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de Ouder en zijn kind; waaronder de benodigde Burger ServiceNummer(s).
    - b. De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke);
    - c. De individuele wensen van de Ouder en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijk mogelijk is;
    - d. De wijze van communicatie;
    - e. Het maken van uitstapjes;
    - f. Het maken van foto's en/of video's van het kind;
- En daarnaast, in geval van Buitenschoolse opvang:
- g. Informatie over mogelijkheden tot o.a. deelname externe activiteiten, vervoer, zelfstandigheid en opvang tijdens vakantiedagen en schoolsluitingen.
3. Ouder wordt verzocht in het ouderportaal een aantal keuzes vast te leggen.

#### ARTIKEL 19 – DUUR EN VERLENGING VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst wordt standaard aangegaan voor de maximale termijn van de opvangvorm Kinderopvang.
  - a. Bij de Dagopvang en Peuteropvang eindigt de overeenkomst automatisch op de dag voor de 4e verjaardag van het kind.
  - b. Bij de Buitenschoolse opvang eindigt de overeenkomst automatisch op de dag voor de 13e verjaardag van het kind.
2. Wil je de plaatsingsovereenkomst voor de Dagopvang verlengen tot mogelijk na de 4e verjaardag en totdat je kind naar de basisschool gaat dien je dit zo vroeg mogelijk aan te vragen. Toekenning is er alleen wanneer er opvangcapaciteit beschikbaar is.
3. Bij de Buitenschoolse opvang dien je de overeenkomst tijdig op te zeggen en uiterlijk tegen de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint wanneer deze datum voor de 13e verjaardag plaats vindt.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen partijen een kortere duur overeenkomen. Dat kan op verzoek van de ouder, of als KSH geen plaatsingsmogelijkheden ziet na een bepaalde datum.
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 onder voorbehoud beschikbaarheid van opvangplekken. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
6. Een verlenging van de overeenkomst wordt overeengekomen door middel van een plaatsingsovereenkomst.

#### ARTIKEL 20 – 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) schriftelijke opzegging door één van partijen. De opzegging kan gelden voor de gehele overeenkomst, maar kan ook gelden voor een gedeelte van de overeenkomst waarbij het aantal dagdelen wordt verminderd.
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 contractouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
  - b. Voortdurende van situaties als genoemd in Artikel 21 – Toegankelijkheid lid 2 sub a en c;
  - c. De situatie genoemd in Artikel 21 – Toegankelijkheid 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.
  - f. De omstandigheid dat KSH niet kan voldoen aan de zorgbehoefte van een kind zoals omschreven in Artikel 32 – Zorgkinderen;
  - g. Wegens grensoverschrijdend gedrag, zoals omschreven in Artikel 25 - Beëindiging van de overeenkomst bij grensoverschrijdend gedrag.
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 lid 3 onder a of g van dit Artikel.
5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de Contractouder voort.
6. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de Contractouder of KSH de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen 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. Een opzegging van de overeenkomst of een gedeelte hiervan door ouder conform lid 4.a van dit artikel is onherroepelijk na ontvangstbevestiging van KSH. Betreft het een gedeeltelijke opzegging (vermindering van aantal opvangdagen) dan zal de plaatsingsovereenkomst geacht te worden zijn aangepast aan de verminderde aantal opvangdagen zonder dat een nieuwe plaatsingsovereenkomst noodzakelijk is ingaande 1 maand na datum opzegging of ander opgegeven datum.
8. 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 21 - TOEGANKELIJKHEID

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen KSH en contractouder.
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, zie ook Artikel 27 - Ziekte;
  - 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, zie ook Artikel 22 – Wederzijdse verplichtingen lid 1;
  - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzaamt of belemmert, zie ook Artikel 32 - Zorgkinderen.
  - d. Er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, zie ook Artikel 25 - Beëindiging van de overeenkomst bij grensoverschrijdend gedrag.
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 je het niet eens bent met de beslissing van lid 2 van dit artikel om de toegang te weigeren en het overleg met KSH niet tot een oplossing heeft geleid, kan je 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, tenzij deze plaatsvindt als gevolg van Artikel 25 – Beëindiging van de overeenkomst bij grensoverschrijdend gedrag.

## ARTIKEL 22 – WEDERZIJDSE VERPLICHTINGEN

1. KSH en ouder streven naar een optimale zorg voor je kind, waarbij het welzijn van het kind centraal staat binnen de vastgestelde afspraken in deze overeenkomst. Beide partijen zullen elkaar adequaat op de hoogte houden van zaken die van belang zijn voor een kwalitatieve opvang van je kind, inclusief het handhaven van algemeen aanvaarde sociale omgangsnormen tussen ouder en KSH.
2. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar over:
  - a. Bij Dagopvang en Peuteropvang: 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 23 – 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. dat een Kindcentrum dat onder zijn verantwoordelijkheid valt, geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen, e.e.a. volgens de geldende wet- en regelgeving.
3. KSH houdt rekening met de individuele wensen van de ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is en niet de opvang van andere kinderen belemmert. Zie hiertoe ook Artikel 32 – Zorgkinderen.

## ARTIKEL 24 – VERPLICHTINGEN VAN DE OUDER

1. Je dient medische of ontwikkelingsgerelateerde bijzonderheden van het kind te melden bij de aanmelding. Indien deze bijzonderheden zich later voordoen, moet je ze zo spoedig mogelijk melden zodra ze redelijkerwijs bekend zijn.
2. Je draagt zorg dat KSH beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de ouder(s) zoals een actueel telefoonnummer en mailadres. Je zal deze gegevens via het ouderportaal actueel houden.
3. Je houdt je aan de regels die binnen het Kindcentrum gelden.
4. Je onthoudt je van enige gedraging die de uitvoering van de overeenkomst van de zijde van KSH verzaamt en draagt zorg dat je kind zich hiervan ook onthoudt.
5. Je brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens jou brengt en haalt. Bij afwezigheid van je kind informeer je KSH op vroegst mogelijke termijn via het Ouderportaal of andere communicatiemogelijkheden.
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. Je betaalt KSH conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn conform Artikel 35 – Betaling / Niet-Tijdige betaling, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

## ARTIKEL 25 – BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST BIJ GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

1. Grensoverschrijdend gedrag: KSH heeft het recht om de overeenkomst met de ouder/verzorger per direct te beëindigen wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag richting medewerkers, andere ouders, of kinderen. Onder grensoverschrijdend gedrag wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan:
  - a. Het gebruik van scheldwoorden, beledigende taal of discriminerende opmerkingen;
  - b. Dreigementen, zowel verbaal als schriftelijk;
  - c. Fysieke of verbale agressie;
  - d. Het opzettelijk veroorzaken van een vijandige sfeer of het verstoren van de bedrijfsvoering.
2. Procedure bij incidenten: Bij een eerste incident kan KSH besluiten een waarschuwing te geven en de ouder/verzorger te verzoeken om een gesprek aan te gaan om de situatie te bespreken. Indien het gedrag voortduurt of ernstig van aard is, kan KSH zonder verdere waarschuwing overgaan tot het beëindigen van de overeenkomst.
3. Gevolgen van beëindiging: Bij beëindiging van de overeenkomst vanwege grensoverschrijdend gedrag:

- a. Heeft de ouder/verzorger geen recht op terugbetaling van reeds betaalde opvangkosten voor de maand waarin de overeenkomst wordt beëindigd.
  - b. Wordt de toegang tot de opvanglocatie per direct ontzegd.
4. Melding en registratie: KSH behoudt zich het recht voor om ernstige incidenten te melden bij relevante instanties, zoals de politie of Jeugdzorg, en deze te registreren binnen het kader van privacywetgeving.
  5. Aansprakelijkheid: De ouder/verzorger kan aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schadevergoeding 'in de meest brede zin van het woord' die voortvloeit uit grensoverschrijdend gedrag, inclusief materiële schade en immateriële schade aan medewerkers.

#### ARTIKEL 26 – RUILEN VAN DAGEN

1. Een gemiste opvangdag, door ziekte, vakantie of andere reden leidt nimmer tot een "recht" op opvang op een andere dag.
2. KSH kan besluiten om een ruilservice (nooit een "recht") aan te bieden als daar genoeg mogelijkheden voor zijn. Dit besluit zal afhangen van ruimte in de personeelsplanning en beschikbaarheid pedagogisch medewerkers maar ook de kindplanning en de mate waarbinnen Ouders tijdig hun kinderen afmelden.
3. Mocht KSH dit besluiten worden de voorwaarden en regels voor deze service kenbaar gemaakt in het Ouderportaal.

#### ARTIKEL 27 – ZIEKTE

1. Als je kind mogelijk besmettelijk is door bijvoorbeeld diarree of huiduitslag, moet je dit zo snel mogelijk melden aan de opvanglocatie. Dit geldt ook als het kind in contact is geweest met iemand die een besmettelijke ziekte heeft.
2. KSH mag besluiten om een kind dat ziek is of extra zorg nodig heeft, of een gezondheidsrisico vormt voor anderen in de opvang, tijdelijk te weigeren.
3. Als je kind niet naar de opvang kan vanwege ziekte, is er geen recht op creditering, verrekening of terugbetaling van enig bedrag danwel van een vervangende dag/dagdeel.

#### ARTIKEL 28 – VACCINATIE

Als kinderopvangorganisatie dragen wij een grote verantwoordelijkheid voor de gezondheid en veiligheid van de kinderen die aan onze zorg zijn toevertrouwd. Daarom is het voor ons van essentieel belang om ervoor te zorgen dat alle kinderen die bij ons worden opgevangen, deelnemen aan het Rijksvaccinatieprogramma, tenzij er sprake is van medische contra-indicaties.

Wij vragen daarom aan alle ouders om bij inschrijving aan te geven of hun kind deelneemt aan of zal deelnemen aan het Rijksvaccinatieprogramma. Tevens vragen wij ouders om, indien nodig, het vaccinatiebewijs van hun kind te tonen aan een medewerker op de groep of op locatie. Deze informatie wordt vertrouwelijk behandeld en opgenomen in het kinddossier, zonder dat er kopieën van het vaccinatiebewijs worden gemaakt.

Indien de vaccinatiegraad dusdanig daalt dat er een potentieel gevaar ontstaat voor de gezondheid van de kinderen in onze kinderopvang, of indien de wetgeving wordt aangepast om een vaccinatieplicht mogelijk te maken, behouden wij het recht om passende maatregelen te nemen. Dit kan onder meer inhouden dat wij ouders verzoeken om aanvullende vaccinatiebewijzen te verstrekken, of dat wij andere maatregelen implementeren om de gezondheid en veiligheid van alle kinderen in onze zorg te waarborgen.

#### ARTIKEL 29 – AFMELDEN

Als je kind niet naar de opvang kan komen vanwege welke reden dan ook, dan laat je dit zo snel mogelijk weten via het ouderportaal. Er zijn geen rechten of financiële compensaties voor gemiste opvangdagen.

#### ARTIKEL 30 – VERANDERINGEN IN LOCATIE OF GROEP

1. KSH heeft het recht om groepen samen te voegen in alle vormen van opvang. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren tijdens vakanties en/of schoolvrije dagen bij de Buitenschoolse Opvang (BSO) en/of bij verbouwingen.
2. Daarnaast heeft KSH het recht om de opvanglocatie te wijzigen als dit noodzakelijk is, zoals de onder lid 1 genoemde redenen. Dit wordt zo vroeg mogelijk, bij voorkeur één maand van te voren aangekondigd. In geval van noodsituaties en/of onvoorziene omstandigheden kan deze wijziging direct plaatsvinden.
3. KSH kan ook een vestiging of groep verplaatsen of de koppeling tussen school en BSO-locatie gedurende het jaar wijzigen. Dit kan resulteren in de overplaatsing van een kind naar een andere vestiging. Ouders worden hierover minimaal 1 maand van tevoren geïnformeerd, tenzij er sprake is van een noodsituatie waarbij directe verplaatsing van de groep(en) noodzakelijk is.

#### ARTIKEL 31 – UITWISSELING INFORMATIE

Je bent er van bewust 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 je 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 32 – ZOR GKINDEREN

1. KSH biedt de zogenaamde reguliere kinderopvang aan. Dat houdt in dat KSH niet is ingericht qua personeel, opleidingen en faciliteiten om goede opvang te bieden aan "zorgkinderen". Het begrip "zorgkinderen" verwijst naar kinderen die specifieke behoeften hebben op het gebied van gezondheid, gedrag, ontwikkeling, ofwel lichamelijk en/of verstandelijk functioneren. Deze kinderen kunnen extra ondersteuning, zorg, of aanpassingen nodig hebben om volledig te kunnen deelnemen aan de activiteiten in de kinderopvang.
2. KSH biedt plaats aan deze "zorgkinderen" wanneer dit verantwoord is en de management/kindratio dit toelaat. Bij de aanmelding van een kind voor de kinderopvang dienen ouders/verzorgers alle relevante informatie met betrekking tot de geestelijke en lichamelijke gezondheid van het kind te verstrekken. Tijdens het intakegesprek worden gevoeligheden en voorkeuren besproken.
3. Als het blijkt dat je kind mogelijk speciale zorgbehoeften heeft na het starten van de overeenkomst en KSH niet in staat is passende opvang te bieden, of als de reguliere opvang niet volledig aan de behoeften van je kind kan voldoen en mogelijk de

opvang van andere kinderen beperkt, zullen we in overleg kijken naar de meest geschikte oplossingen voor de zorg en het welzijn van je kind. In uiterste geval kan dat ook betekenen dat de overeenkomst ontbonden wordt conform Artikel 20 – Einde van de overeenkomst lid 3 f.

### ARTIKEL 33 – TARIEFWIJZIGING

KSH heeft de bevoegdheid om de overeengekomen tarieven aan te passen, waaronder eventueel te verhogen of te verlagen.

- De voorgenomen aanpassingen van de tarieven worden conform wetgeving (conform artikel 1.60 Wet Kinderopvang) voor advies voorgelegd aan de aanwezige oudercommissie(s) waardoor de ouders worden vertegenwoordigd. Bij deze voorgenomen aanpassing wordt een onderbouwing verstrekt.
- Tariefaanpassingen worden in principe jaarlijks op 1 januari doorgevoerd. Bij gebeurtenissen die onvoorziene kostenstijgingen tot gevolg hebben (zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend uitbreken van oorlog en epidemieën) kan dit echter ook op een ander moment gebeuren.
- De stijging in tarieven is in beginsel gebaseerd a) voor 80% op de stijging van loon- en personeelskosten als zijnde grootste kostenpost voor KSH en b) voor 20% op de inflatie.
  - Maatstaf voor de loon- en personeelskosten zijn de loon- en kostenstijgingen als gevolg van de “cao kinderopvang”, zoals periodieke loonsverhogingen, kostenveranderingen als gevolg van in- en uitstroom, pensioenpremie, sociale lasten en overige personeelskosten zoals kosten voor inhuur. Bij ontbreken van gegevens voor specifieke “cao kinderopvang” wordt gebruik gemaakt van index “loonvoet bedrijven per uur”, zoals deze gepubliceerd wordt door het CPB in de Macro Economische Verkenning.
  - Maatstaf voor de inflatie is de “Inflatie, geharmoniseerde consumentenprijsindex (hicp)“-index, zoals deze o.a. gepubliceerd wordt door het CPB in de Macro Economische Verkenning.
  - Daarnaast kunnen er tariefaanpassingen zijn wegens de wet- en regelgeving, zoals onder andere omschreven in Artikel 3 van deze algemene voorwaarden.
- Tariefaanpassingen worden minimaal één week en één maand (dus circa 5 weken) voor de datum van inwerkingtreding aangekondigd.
- Aankondiging geschiedt door onder andere publicatie op de website van KSH, in het ouderportaal en via een nieuwsbrief.
- De contractouder heeft in geval van een tariefstijging het recht de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand vanaf de aankondiging van de tariefstijging.

### ARTIKEL 34 – BOETE TE LAAT OPHALEN

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

### ARTIKEL 35 – BETALING / NIET-TIJDIGE BETALING

1. Je treft de factuur (in PDF formaat) voor geleverde diensten en/of verschuldigde kosten aan in het ouderportaal. Je kan deze gratis downloaden of inzien. Deze factuur bevat verschuldigde kosten en verrekeningen onder aftrek van bedragen die door derden zijn betaald, voor zover deze bedragen bekend zijn ten tijde van de facturatedatum.
2. De betaling door de contractouder wordt uitgevoerd via automatische incasso, gebaseerd op de lid 1 omschreven factuur en dient te geschieden binnen de vermelde betalingstermijn op de factuur.
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 26e 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. 4 werkdagen na verstrekking factuur in het ouderportaal. Hierbij geldt dat:
    - i. KSH verstrekt de factuur 4 werkdagen voorafgaand aan de incassodatum.
    - ii. 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 Contractouder 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 digitaal een aanmaning en geeft de contractouder of diens wettelijke vertegenwoordiger de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze aanmaning alsnog te betalen. Verder waarschuwt KSH de ouder in deze aanmaning voor de opzeggingsbevoegdheid van KSH op grond van Artikel 20 – Einde van overeenkomst lid 3 sub a. Mocht de betaling nog steeds uitblijven dan zendt KSH een laatste aanmaning naar de Contractouder of diens wettelijke vertegenwoordiger en krijgt ouder nogmaals de gelegenheid binnen 7 dagen te betalen. Tevens waarschuwt KSH in deze laatste aanmaning dat bij niet betalen binnen de gestelde termijn de kinderopvang gestaakt zal worden.
7. Als na het verstrijken van de termijn, genoemd in de aanmaning, 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. Als contractouder een openstaande post heeft waarvoor het niet lukt een afdoende betalingsafpraak te treffen ontvangt contractouder een Wet Normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK) brief. Volgens deze brief krijgt ouder nog 14 dagen de tijd om de openstaande post te betalen. Doet ouder dit niet dan zal KSH de vordering uit handen geven aan een gerechtsdeurwaarder. Volgens de wet mag KSH dan de buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. De hoogte van deze kosten is beperkt volgens de wettelijke normen zoals vastgelegd in de 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. In het geval van nalatigheid bij het betalen van verschuldigde kosten en/of het nakomen van een betalingsafpraak, kan worden besloten dat de mogelijkheid om extra opvang aan te vragen wordt beperkt. Daarnaast kan overwogen worden om de overeenkomst uit te breiden met meer opvanguren of om de inschrijving van een nieuw kind te weigeren.
11. Indien een eerdere overeenkomst is beëindigd wegens het niet nakomen van betalingsafspraken en/of het niet volledig

betalen van verschuldigde kosten, kan worden besloten om een nieuwe inschrijving niet te accepteren.

12. 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 36 – OUDERPORTAAL

1. Bij opmaak van een overeenkomst (Artikel 16 – Overeenkomst) krijg je voor de ondertekening beperkte toegang tot een door KSH ter beschikking gesteld Ouderportaal.
2. Na aanvaarding van de plaatsingsovereenkomst en de aanvang kinderopvang wordt ouderportaal volledig beschikbaar gesteld aan je.
3. Naast de contractouder is het mogelijk dat de anderen toegang krijgen tot het ouderportaal, zoals partners, voogden of bewindvoerders.
4. Via het ouderportaal heb je de beschikking over algemene documenten zoals Algemene Voorwaarden, Herroepingsrecht, Privacybeleid e.d. en persoonlijke documenten zoals plaatsingsovereenkomst, facturen, jaaropgaven
5. Indien je geen gebruik maakt van het ouderportaal, heb je geen direct inzicht in de gegevens (of die van je kinderen), facturen en jaaropgaven en vervalt de mogelijkheid om services, zoals onder meer het aanvragen van extra opvang af te nemen.
6. Alle aanvragen voor extra opvang verlopen via het ouderportaal.
7. Afmeldingen wegens afwezigheid van kind(eren) dient zoveel mogelijk via Ouderportaal doorgegeven te worden, voor aanvang van de planning van het kind.
8. KSH kan de toegang tot het ouderportaal beperken indien de overeenkomsten tussen KSH en ouder beëindigd is. Indien op later moment nog beschikking wenst over bijvoorbeeld facturen en/of jaaropgaven kan ouder deze binnen één jaar opvragen door email met dit verzoek te sturen naar [info@kinderservicehotels.nl](mailto:info@kinderservicehotels.nl).

#### ARTIKEL 37 - AANSPRAKELIJKHEID

1. De ouder is verantwoordelijk voor schade veroorzaakt door het kind volgens het Burgerlijk Wetboek. Artikel 6:164 en artikel 6:169 lid 1 Burgerlijk Wetboek beschrijft de risicoaansprakelijkheid van kinderen jonger dan 14 jaar.
2. KSH heeft een verzekering voor aansprakelijkheid en ongevallen afgesloten. Iedere aansprakelijkheid van KSH is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van KSH daadwerkelijk wordt uitbetaald.
3. KSH is niet verantwoordelijk voor schade, verlies of diefstal van spullen van ouders en kinderen.
4. KSH is niet aansprakelijk voor schade die ouders/verzorgers of anderen lijden door de gedwongen sluiting van een locatie als gevolg van overmacht.
5. Onder overmacht vallen externe oorzaken waarop de gebruiker van de algemene voorwaarden geen invloed heeft. Ook wordt gedwongen sluiting van een groep of locatie, bijvoorbeeld door Covid19 of andere pandemieën/epidemieën, als overmacht beschouwd.
6. Indien ouder heeft aangegeven dat het kind mag deelnemen aan uitjes, zal KSH tijdens het uitje alle veiligheidsmaatregelen nemen en toezicht uitoefenen die redelijkerwijs van KSH verwacht kunnen worden. Bij uitjes kan gedacht worden aan het bezoeken van externe speelplaatsen (al dan niet indoor) of spelactiviteiten buiten het terrein van de locatie, alsmede het transport daar naar toe. In geval van schade of ongevallen tijdens uitjes zal KSH, voor zover KSH verwijtbaar heeft gehandeld, aansprakelijk zijn tot maximaal het bedrag dat de in lid 2 van dit artikel bedoelde verzekering uitkeert.

#### ARTIKEL 38 – 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 38 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

#### ARTIKEL 39 – KLACHTENPROCEDURE

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij KSH. De Ouder moet de klacht indienen binnen bewaarde 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. KSH 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 40.

#### ARTIKEL 40 – 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, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, (<https://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 <https://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 41 – PRIVACYREGLEMENT

Kinder Service Hotels (KSH) verzamelt de door jou verstrekte persoonlijke gegevens (“Persoonsgegevens”) en gebruikt deze om je 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 is in te zien op onze website <https://kinderservicehotels.nl/voorwaarden>. Indien gewenst wordt je deze op eerste verzoek kosteloos toegezonden.

## ARTIKEL 42 – WIJZIGING VAN DEZE VOORWAARDEN

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld door KSH. KSH kan haar Algemene Voorwaarden voor kinderopvang eenzijdig wijzigen en herzien 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. KSH zal bij een voorgenomen wijziging deze voorleggen aan de Oudercommissies met verzoek om binnen 4 weken een niet-bindend advies te geven. Indien de Oudercommissie het (gedeeltelijk) niet eens is met de voorgenomen wijzigingen zal de Oudercommissie deze gefundeerd onderbouwen en mogelijke suggesties doen ter vervanging van de voorgenomen wijzigingen.
3. KSH kan dit adviestraject verkorten of overslaan indien wijzigingen het gevolg zijn van wettelijke voorschriften of vanwege een urgente reden waardoor uitstel niet mogelijk is. KSH zal in dat geval Oudercommissie hierover informeren met de redenen.
4. Wijzigingen van de overeenkomst kondigt KSH tijdig van tevoren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
5. De wijzigingen treden 1 maand en één week na deze kennisgeving, of op een latere datum als dit in de kennisgeving vermeld is, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.
6. In het geval dat de wijziging van de Algemene Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst dan heeft de Contractouder de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de Overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.