



## Algemene voorwaarden



### **Artikel 1. Definities.**

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Kinderopvang: Het bedrijfsmatig opvangen en verzorgen van kinderen van 6 weken tot en met zijn of haar vierde verjaardag.
- De consument: De ouder/verzorger die een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden.
- Het Toverbos: Sluit een overeenkomst met de consument af betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang in een kindcentrum.
- Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.
- Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door Het Toverbos, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.
- Kindaantal: Wettelijk maximaal aantal kinderen per groep (16) en/of verhouding tussen het aantal pedagogisch medewerkers en kinderen. Hiervan mogen en zullen wij nooit afwijken.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid.**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen in Het Toverbos in de leeftijd van 6 weken tot 4 jaar.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen Het Toverbos en de consument.
3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft Het Toverbos geen toestemming van de consument voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

### **Artikel 3. De kennismaking.**

1. Het Toverbos biedt schriftelijk, mondeling en elektronische informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de ondernemingen in kinderopvang te kunnen maken.
2. Op het kinderdagverblijf is het gehele pedagogisch plan en diverse protocollen en handboeken door te lezen. U kunt deze opvragen op het kinderdagverblijf.



3. De opvang vindt plaats in twee verticale groepen van elk maximaal 16 kinderen, waar kinderen van 6 weken tot 4 jaar in opgenomen zijn. Dit zijn de groepen 'Zonneschijn' en 'Maneschijn'. Voordat een kind voor het eerst komt krijgt men te weten in welke groep het kind gaat worden opgevangen. Op het kinderdagverblijf hangt een lijst welke pedagogisch medewerkster op welke dag en op welke groep werkt.
  4. De Wet Kinderopvang stelt een oudercommissie in een kinderdagverblijf verplicht. De oudercommissie stelt zich ten doel de gemeenschappelijke belangen van ouders en kinderen te behartigen. De leden worden gekozen uit en door ouders.  
Samenstelling:
    - \* Uitsluitend ouders met een kind(eren) die opvang geniet bij Het Toverbos.
    - \* Maximaal één ouder per huishouden
    - \* Uitgesloten van lidmaatschap oudercommissie zijn: Personeelsleden en partners van de kinderopvanginstelling, personen werkzaam bij kindercentra/ gastouders/bureaus.
    - \* De oudercommissie bestaat uit minimaal 3 en maximaal 7 leden.
    - \* De leden worden democratisch gekozen, na 2 jaar worden nieuwe leden gekozen.
    - \* Meer informatie over de oudercommissie is te lezen in het 'reglement oudercommissie' en is op te vragen op het kinderdagverblijf.
  5. **Tarieven:**  
U kunt bij ons kiezen uit onderstaande contracten:  
Keuze uit een contract voor 52 weken of een contract voor 40 weken (vakantie vrij). Dit laatste contract houdt in kinderopvang gedurende het hele jaar met uitzondering van de schoolvakanties welke gelijk lopen aan de scholen in Rheden. Indien u kiest voor een vakantie vrij contract (40 weken) ontvangt u een lijst met dagen waarop de vrije dagen te zien zijn waarop geen kinderopvang is berekend en er dus vanuit wordt gegaan dat uw op deze dagen geen gebruik maakt van de kinderopvang. Vergelijk deze lijst goed met uw praktijk! Wilt u wel opvang op deze dagen dan kan dat tegen bijbetaling met het geldende uurtarief en urenafname van uw huidige contract **maar alleen als het kindaanantal dit toelaat**. Wij maken een personeelsplanning voor de schoolvakanties en houden hierbij rekening met mensen welke een 40 weken contract hebben en dus in principe niet komen. Het kan dus voorkomen dat er voor deze groep mensen met een 40 weken contract geen opvang mogelijk is buiten deze 40 weken. Voor de 52 weken contracten is er wel elke vakantie plaats **mits** op een vakantieplanningsrooster door ouders zelf is aangegeven dat men niet komt en dit later toch wel zou willen en wij dit organisatorisch niet (meer) geregeld krijgen.
- Keuze uit 4 contractvormen, afhankelijk van het aantal uren opvang per dag.
    - Opvang voor halve dagen = 5,25 uur (min. afname 2 halve dagen per week)
    - Opvang voor 7 uur per dag.
    - Opvang voor 8,5 uur per dag
    - Opvang voor 10,5 uur per dag



Tarieventabel 2021 voor 52 weken en 40 weken contracten	
Contracturen per dag	Uurtarief
7	€ 9,75
8,5	€ 9,75
10,5	€ 8,84

#### Uurtarieven inclusief luiers, babyvoeding en eten en drinken!

- Om uw kind(eren) het hele dagritme mee te laten maken en om zoveel mogelijk rust op de groep te creëren zouden wij het prettig vinden als u uw kind(eren) tussen 07:30 uur en 09:00 uur brengt(en) en tussen 14:30 uur en 18:00 uur weer haalt. Bij halve dagen kunt u uw kind(eren) halen of brengen tussen 12:30 uur en 12:45 uur.
- Feest-, vakantie- en ziektedagen mogen in overleg met één van de pedagogisch medewerkers binnen een **kalenderjaar** worden ingehaald **mits het kindaantal dit toelaat**. Ook voor inhaaldagen geldt het aantal uren zoals in het contract is overeengekomen. **Alle dagen die aan het eind van het kalenderjaar nog tegoed zijn komen te vervallen**. Dagen die nog over zijn kunnen **niet** worden gebruikt voor het verkorten van de opzegtermijn of in gelden worden uitgekeerd. Het is de bedoeling om gemiste dagen z.s.m. in te halen en niet allemaal op te sparen. Bij vragen of onduidelijkheden kunt u altijd bij één van onze medewerksters terecht.
- Gemiste dagen kunnen niet worden ingezet voor broertjes of zusjes. Per kind volgt een overzicht met het voor dat kind geldende aantal uren opvang per jaar en dient ook zo aan de belastingdienst te worden opgegeven.
- In het eerste kwartaal van het nieuwe jaar ontvangt u een jaaroverzicht van het afgelopen jaar met onder andere de totale afgenomen uren en kosten van de kinderopvang. Deze kan worden gebruikt voor de definitieve opgave aan de belastingdienst voor het desbetreffende jaar. Deze gegevens geven wij ook op aan de Belastingdienst en dienen te kloppen met het door u opgegeven en ontvangen bedrag.
- Indien u buiten de door u gekozen contractvorm uw kind haalt of brengt wordt er verlengde opvang gerekend. Voor alle urencontracten geldt voor verlengde opvang een tarief van € 10,00 per kwartier.



- Let op! Wanneer u kiest voor een 5,25 uur/7 uur/ 8,5 uur of 10,5 uur contract dan betaalt u voor deze uren ook als u uw kind eerder ophaalt of niet komt. Omdat wij de personeelsplanning hierop aanpassen is het ook wenselijk dat u uw kind binnen de door u gekozen contractvorm brengt en haalt. Indien u dit niet doet kan het gebeuren dat de verhouding tussen de medewerksters en kinderen niet meer klopt en moeten wij meer medewerksters inzetten. Indien u buiten de door u gekozen contractvorm uw kind haalt of brengt wordt er verlengde opvang gerekend.
6. Opvang gedurende 52 weken per jaar: (minimale afname: 2 halve dagen per week)
- Kinderdagverblijf Het Toverbos is gedurende 52 weken per jaar geopend, met uitzondering van Nationale Feestdagen. Deze dagen zijn:
    - Eerste en tweede kerstdag
    - Eerste en tweede paasdag
    - Eerste en tweede pinksterdag
    - Hemelvaartsdag
    - Koningsdag
    - Nieuwjaarsdag
    - Bevrijdingsdag (5 mei) om de 5 jaar, ingangsdatum 2010

**(Deze dagen mogen ingehaald worden binnen het jaar, mits het kindaan-tal dit toelaat!!)**

Een aantal weken voor de vakantieperioden komt er een lijst te hangen op het kinderdagverblijf. Hierop kan worden ingevuld wanneer het kind niet komt. Als alle vakanties geïnventariseerd zijn wordt er een planning gemaakt. Deze is later **niet** meer te wijzigen omdat wij onze personeelsbezetting hierop aanpassen. Ook kan het zijn dat u gevraagd wordt of uw kind in de vakantieperiode wel of niet komt.



7. Als u incidenteel een extra dagdeel nodig heeft kunt u dit in overleg met de pedagogisch medewerkster afspreken.
8. Informatie aangaande de groep:
  - 1) Het kinderdagverblijf houdt zich aan de geldende kind-leidsterratio, vastgesteld in de wet.
  - 2) De opvang vindt plaats in een veilige omgeving.
  - 3) De omgeving is door de brandweer en gemeente gekeurd.
  - 4) De consument kan zich via een aanmeldformulier inschrijven.

#### **Artikel 4. Het contract/overeenkomst (zie bijlage).**

1. Het contract wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan.

#### **Artikel 5. De overeenkomst.**

1. De overeenkomst komt schriftelijk tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het contract voorzien van een handtekening aan Het Toverbos retourneert en Het Toverbos deze heeft ontvangen. Het Toverbos bevestigt deze overeenkomst aan de consument.
2. Het Toverbos houdt de overeengekomen plaats(en) beschikbaar en maakt hiervoor kosten doordat zij hiervoor medewerkers inzet. De consument gaat hiermee een betalingsverplichting aan zoals in de overeenkomst is afgesproken tenzij schriftelijk is opgezegd en de ontvangen opzegging, voorzien van dagtekening, met een maand is verstreken en al een maand in ons bezit is.
3. Wanneer men overeengekomen dagen om wat voor reden dan ook mist mogen deze worden ingehaald mits het kind aantal dit toelaat en binnen het jaar plaatsvindt. De gemiste dagen worden altijd in rekening gebracht omdat onze kosten tijdens afwezigheid ook gewoon doorlopen. Inhalen is daarmee dan ook beperkt en alleen indien beschikbaar.
4. Het extra inzetten van medewerkers t.b.v. het inhalen van gemiste dagen niet mogelijk.
5. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.



### **Artikel 6. *Het intakegesprek.***

1. Minimaal 7 dagen voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt Het Toverbos de consument uit voor een intakegesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van het kind besproken. Denk daarbij aan dagritme, voeding, ziekte, allergieën en dergelijke.

Het Toverbos wijst er in het gesprek op dat:

Het Toverbos op de gezondheid van het kind let en daarover met de ouder/verzorgerspreekt

Het Toverbos en de consument bevestigen bij het intakegesprek gemaakte afspraken schriftelijk.

De consument krijgt 2 wen-uren van Het Toverbos cadeau, ingepland in overleg.

### **Artikel 7. *Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst***

1. De overeenkomst van de kinderopvang duurt **t/m de vierde verjaardag** van het kind tenzij schriftelijk, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, vroegtijdig het contract wordt ontbonden. Opzeggen kan op elke dag van de maand. Als het kind 4 geworden is wordt er een overdrachtsformulier gemaakt voor de basisschool of andere vervolginstelling. In dit formulier staan gegevens over de ontwikkeling, gedrag en redzaamheid van het kind. Ook is er ruimte voor aanmerkingen voor zowel het kinderdagverblijf als voor de ouders/verzorgers. Wanneer kinderen naar één van de scholen buiten Rheden gaan krijgen de ouders bij het laatste bezoek aan Het Toverbos het overdrachtsformulier mee en kunnen dit indien gewenst afgeven bij de vervolginstelling. De vervolginstelling kan Het Toverbos hier ook voor benaderen. Het overdrachtsformulier wordt alleen verstrekt indien ouders toestemming geven aan Het Toverbos. Dit gebeurt door middel van het ondertekenen van de overeenkomst tussen Het Toverbos en de ouder. Omdat Het Toverbos nauw samenwerkt met de basisscholen in Rheden sturen wij het overdrachtsformulier van kinderen die in Rheden naar school gaan rechtstreeks naar de school. Wanneer u de overeenkomst met Het Toverbos ondertekent geeft u hiervoor toestemming tenzij u dit schriftelijk kenbaar maakt voor de ondertekening heeft plaatsgevonden.



2. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Het Toverbos hanteert in geval van overlijden van het kind het hiervoor geldende protocol. Deze kan worden ingezien/ opgevraagd op het kinderdagverblijf. Bij nieuw ingetreden en blijvende invaliditeit die het functioneren op het dagverblijf kan beïnvloeden hebben de consument en Het Toverbos het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
3. Wanneer het kind door langdurige ziekte of andere zwaarwegende feiten niet komt dient de ouder dit met de leiding **vooraf** te bespreken hoe hier mee om te gaan wat betreft de facturatie. Gemiste dagen worden in principe gewoon gefactureerd maar kunnen worden ingehaald mits het kind aantal dit toelaat.
4. Een overeenkomst wordt afgesloten voor de maximale tijdsduur genoemd in lid 1. Bij een voor de maximale tijdsduur, zoals genoemd in lid 1 gesloten overeenkomst, heeft elk der partijen het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur op te zeggen door middel van een schriftelijke verklaring. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van **1 maand**.
5. Het Toverbos kan de overeenkomst met een consument waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat de betaling heeft plaatsgevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag Het Toverbos de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de consument ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die 2 maanden of andere openstaande kosten te betalen.
6. Het Toverbos behoudt zich het recht om een consument per direct uit te schrijven wanneer de relatie is verstoord en zonder kwijtschelding van het nog openstaande bedrag en de daaruit nog eventuele voortvloeiende kosten.
7. Het Toverbos behoudt het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wel zullen wijzigingen eerst worden aangegeven bij de oudercommissie. De wijzigingen zullen dan voor nieuwe overeenkomsten gaan gelden behalve eventuele tariefsverhogingen (artikel 9). Mocht een eventuele wijziging ook huidige overeenkomsten treffen dan kan de huidige overeenkomst per ingaande van de wijziging van de algemene voorwaarden worden ontbonden. Dit ontslaat de consument niet van zijn/haar betalingsverplichting om de kosten te voldoen totdat deze nieuwe voorwaarden in werking treden.

#### **Artikel 8. Toegankelijkheid.**

1. Het Toverbos is voor elk kind toegankelijk zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Het Toverbos en consument.





2. Het Toverbos behoudt zich het recht voor een geplaatst kind opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefstig is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen Het Toverbos en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht. Op het kinderdagverblijf is een map aanwezig van de GGD waarin per ziekte staat of een kind tijdelijk geweerd moet worden om verdere besmetting te voorkomen. Dit ontslaat de consument niet van zijn of haar betalingsverplichting. Gemiste dagen mogen wanneer het kind aantal dit toelaat worden ingehaald.
3. Wanneer de consument het niet eens is met de door Het Toverbos geweigerde toegang op grond van het lid 2, kan men dit aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen voorleggen. Meer informatie over de commissie is te verkrijgen op het kinderdagverblijf.
4. Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat er daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige kinderen en medewerkers van Het Toverbos, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft Het Toverbos het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot Het Toverbos te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Het Toverbos kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie of de gemeente.
5. Het Toverbos en de consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

#### **Artikel 9. De prijs en prijswijzigingen.**

1. Het Toverbos heeft het recht prijswijzigingen door te voeren. Deze worden door Het Toverbos minimaal 1 maand voor de ingangsdatum aan de consument doorgegeven.

#### **Artikel 10. Annulering.**

De kinderopvang kan na de ondertekening van het contract op elk moment worden verbroken met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Opzegging geschied schriftelijk inclusief handtekening of d.m.v. een mail naar ons mailadres. De minimale opzegdatum is het moment van inlevering van de opzegging (via mail of schriftelijk) plus 1 maand. Dit geldt als laatste dag van het contract. Annulering van mensen op de wachtlijst of voor ondertekening van de overeenkomst is kosteloos.



### **Artikel 11. De dienst.**

1. Het Toverbos staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. Het Toverbos treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat Het Toverbos optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen.
3. De consument is bij het brengen en ophalen van het kind naar/van de dagopvang verantwoordelijk voor alle toegebrachte schade in welke vorm dan ook aan zichzelf of andere personen of materiële schade veroorzaakt door zichzelf of het kind tot het moment dat de consument, met of zonder kind, het pand en/of erf heeft verlaten.
4. Het Toverbos eist van de consument een schriftelijke of telefonische ophaalbevoegdheid van één van de ouders/verzorgers zelf indien het kind door iemand anders dan de ouder/verzorger wordt opgehaald. Indien dit niet bij Het Toverbos bekend is, kan het kind niet meegegeven worden. Als er een minderjarig persoon komt ophalen, dient de ouder/verzorger hier altijd schriftelijk toestemming voor te geven!
5. De ouder is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de opgegeven telefoonnummers. Het is verplicht ook een tweede noodnummer op te geven voor het geval een telefoonnummer niet werkt of degene niet opneemt terwijl er spoed is om snel contact met de ouder/ verzorger te krijgen. Wanneer geen contact met de ouder/ verzorger is te krijgen en er is urgentie bij snel contact dan is Het Toverbos gerechtigd om de volgende noodnummers te bellen. Wanneer geen enkel contact met ouders/verzorgers en/ of opgegeven contactpersonen mogelijk is en er is urgentie dan is Het Toverbos vrij om andere instanties in te lichten zoals bijvoorbeeld de gemeente, politie, jeugdhulp, enz. Een praktijksituatie wanneer dit bijvoorbeeld zou kunnen plaatsvinden is als er 1 uur na sluiting nog een kindje aanwezig is en een ouder/verzorger het kind nog niet heeft opgehaald en ook niet telefonisch te bereiken is en heeft aangegeven te laat te komen.
6. Het Toverbos en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling (overdracht) over het kind.
7. Het Toverbos houdt, voor zover mogelijk, rekening met de individuele wensen van de consument
8. Het Toverbos kan de consument wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd ophalen van het kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.



## **Artikel 12. Vakmanschap, materiële verzorging en het '4 ogen principe'**

1. Het Toverbos staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Het Toverbos voldoet aan de wettelijke eisen van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij Het Toverbos zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. Het personeel is in het bezit van de benodigde diploma's voor het uitoefenen van het vak: pedagogisch medewerkster. Ook zijn er elke dag bedrijfshulpverleners (BHV-ers) aanwezig

### **3. Het 'vierogen-principe':**

Het 'vierogen-principe' wil zeggen dat er op een groep kinderen altijd 1 volwassene mee moeten kunnen kijken of luisteren zodat een pedagogisch medewerkster nooit (lang) alleen is met een kind. Dit is wettelijk verplicht.

Bij Het Toverbos geven wij hier als volgt gehoor aan: Wij vangen de kinderen in de groep Zonneschijn en Maneschijn op. De meeste dagen werken er 2 pedagogisch medewerkers per groep. Aan de voorwaarden van het 'vierogen-principe' wordt dan ook ruimschoots voldaan. Tussen deze 2 groepen zit een muur met een grote glazen raampartij. Hierdoor kan vanuit beide groepen naar de andere groep worden gekeken. De pedagogisch medewerkers kunnen elkaar de hele tijd zien. Indien er dus één pedagogisch medewerkster per groep staat kunnen zij elkaar via deze glazen raampartij zien.

Ook in de slaapkamerdeuren en groepsdeuren zit een raam zodat ook hier vanaf buiten zicht op is. De commoderuimte is gezamenlijk en de toegangen vanuit de groepen zijn open en zonder deur. Geluid en zicht waarnemingen vanuit beide groepen is goed mogelijk op de commoderuimte. Tijdens lunchpauzes zijn er op de meeste dagen 2 groepen in gebruik dus ook 'vier ogen'.

Tussen 7:30 en 8:30 en 17:00 en 18:00 kan het ook voorkomen dat een pedagogisch medewerkster alleen is met de kinderen. Echter blijkt uit het bijhouden van de haal- en brengtijden van de kinderen dat het een komen en gaan is van ouders. Op deze tijden voldoen wij dus ook aan de invulling van het 'vierogen-principe'.

Op de dagen dat er 1 groep in gebruik is en er pauze is geven wij invulling aan het 'vierogen-principe' door een stagiaire mee te laten kijken indien er op dat moment een stagiaire wordt begeleid op Het Toverbos. Wanneer er geen stagiaire is en ook maar 1 groep in gebruik is en er heeft iemand pauze dan zal er een babyfoon op die groep geplaatst worden zodat de medewerkster die pauze heeft via geluid de gang van zaken op de groep kan volgen en wanneer nodig direct naar de groep kan gaan om de situatie daar te bekijken.

Per dag mag er maximaal drie uur worden afgeweken van de vereiste beroepskracht-kindratio inzet. Bij ons is dit 's morgens van 7.30 uur tot 8.30 uur, in de pauzetijd van 13.15 uur tot 14.15 uur en 's middags van 17.00 uur tot 18.00 uur.



### **Artikel 13. De betaling/Niet tijdige betaling.**

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan Het Toverbos.
2. **Facturen, foto's en nieuwsbrieven worden per e-mail verstuurd. Het is daarom van groot belang dat er een juist e-mailadres bij ons bekend is.**
3. Betaling geschiedt door middel **van automatische incasso (SEPA)**. Hiervoor dient een machtigingsformulier te worden ingevuld.  
Ons incassant id is NL80ZZZ536656190000. Op de 1<sup>e</sup> factuur wordt u een  
machtigingskenmerk toegeedeeld waarna maandelijks (gestreefd wordt in  
gelijke  
bedragen) rond de eerste van de maand het openstaande bedrag van de komende  
maand, d.m.v. de door u verleende automatische incassomachtiging, wordt voldaan.
4. Wanneer incasso door welke reden dan ook niet kan plaatsvinden dient de factuur op  
een andere wijze betaald te worden zodat de betalingstermijn van 14 dagen niet wordt  
overschreden.
5. U dient zelf zorg te dragen voor het aanvragen van de Kinderopvangtoeslag. Let op dat  
het wel twee tot drie maanden kan duren voordat de belastingdienst de eerste termijnen  
overmaakt. Ruim voor de startdatum de Kinderopvangtoeslag aanvragen is dus  
verstandig. De belastingdienst betaald, indien van toepassing, bij de eerste betaling in  
één keer alle reeds genoten kinderopvang vanaf de opgegeven startdatum en de toeslag  
voor de komende maand op de rekening van de ouder. M.a.w. u **ontvangt de  
Kinderopvangtoeslag vooraf.**
5. **Het Toverbos incasseert kort na de start van de kinderopvang ook vooraf de  
maandelijksse kosten van de kinderopvang. Er dient op dat moment voldoende  
saldo op uw rekening te staan anders wordt het bedrag door de bank geweigerd  
en dus niet afgeschreven. In dit geval geldt de betalingstermijn van Het Toverbos  
zoals genoemd in artikel 13 lid 4 met als ingangsdatum van de betalingstermijn  
de datum genoemd op de eerste factuur van de betreffende periode.**
6. Wanneer u nog geen Kinderopvangtoeslag heeft ontvangen waardoor u uw factuur niet  
kunt voldoen dient u z.s.m. contact met ons op te nemen voor een betalingsregeling.
7. Indien een consument betaalt aan een door Het Toverbos ingeschakelde derde  
overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling.  
Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat  
de consument niet van zijn betalingsplicht.
8. De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum van 14 dagen na  
dagtekening van de factuur. Het Toverbos zendt na het verstrijken van die datum  
schriftelijk een betalingsherinnering/aanmaning, die binnen 14 dagen betaald dient te  
zijn.



9. Per 1 juli 2012 is er een nieuwe wet, de wet incassokosten (WIK) van kracht. Deze wet bepaalt de hoogte van de vergoeding (aanmaningskosten) voor openstaande facturen waarbij de betalingstermijn is verstreken. De wettelijk vastgestelde incassokosten bedragen per 1 juli 2012 over de eerste €2500 na het verstrijken van de betalingstermijn 15 % van het factuurbedrag met een minimum van €40. Omdat de kinderopvangsector is vrijgesteld van btw wordt deze er bij het te vorderen bedrag ook bij opgeteld.
- Nadat de betalingstermijn van 14 dagen is verstreken ontvangt u een herinnering (1<sup>e</sup> aanmaning) waar de hoogte van de wettelijk vastgestelde incassokosten op vermeld staat. U krijgt dan 14 dagen de tijd na dagtekening van deze brief het nog openstaande bedrag te voldoen. Indien u na het verstrijken van dit termijn nog steeds in gebreke bent wordt de factuur met het vermelde bedrag verhoogd en krijgt u nog de tijd om te zorgen dat het nog openstaande bedrag met aanmaningskosten **binnen 3 werkdagen** op onze rekening is bijgeschreven.
10. Indien men na deze periode nog steeds in gebreke blijft kunnen wij helaas geen opvang meer bieden totdat alle openstaande bedragen zijn voldaan. Ook zullen wij genoodzaakt zijn voor de facturen waar de betalingstermijn, vermeerderd met de incassokosten, reeds zijn verlopen een incassobureau in te schakelen.
11. Als de consument herhaaldelijk verzuimt te betalen behoudt Het Toverbos het recht het contract te beëindigen.
12. **Het kan voorkomen dat er tussentijds of aan het eind van het jaar een eindafrekening nodig is waardoor u moet bijbetalen of geld terugkrijgt. Op de eindrekening is onder andere te zien hoeveel opvang er genoten is en wat er tot op dat moment betaald is. Het verschil hierin resulteert in een tekort, teveel of exact bedrag wat indien nodig met u wordt verrekend.** Er wordt getracht elke maand hetzelfde maandbedrag te incasseren. Wanneer men op of na de 15de van de maand start met kinderopvang dan wordt het aantal dagen van deze maand bij de navolgende hele maanden opgeteld en gedeeld door het aantal hele navolgende maanden. Wanneer men voor de 15<sup>e</sup> start wordt deze hele maand meegedeeld in het totaal om een gelijk maandbedrag te krijgen. Voorbeeld: Men start op 13 september en heeft t/m dec. 16 x opvang nodig. Dan wordt 16 gedeeld door 4 maanden (sept. t/m dec.) dus gemiddeld wordt 4 x per maand opvang genoten. Komt men voor het eerst op 17 september dan wordt 16 gedeeld door 3 maanden oktober t/m december) dus gemiddeld 5,33 dagen per maand opvang. De dagen van september worden dan over de maanden oktober t/m december verdeeld en gefactureerd. Het zelfde geldt voor het einde van de opvang. Stopt men voor de 15<sup>e</sup> van de maand dan worden het aantal dagen van deze maand bij de voorgaande hele maanden berekend. Stopt men op of na de 15 e van de maand dan wordt deze hele maand meegedeeld in het totaal aantal maanden.



**Let op! De belastingdienst kijkt naar het aantal uren/inkomen van de minst werkende persoon in een huishouden. Hierop wordt kinderopvangtoeslag berekend. Ouders krijgen 140% van het aantal afgenomen uren vergoedt i.v.m. reistijden en pauzes. De kinderopvangtoeslag is ook afhankelijk van het inkomen. Ook mag u de kinderopvangtoeslag vanaf 2014 nog maar met 3 maanden terugwerkende kracht terugvragen. Alle maanden hiervoor komen voor eigen rekening!**

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid Het Toverbos en de consument.**

1. Het Toverbos is niet aansprakelijk voor zoekgeraakte en/of beschadigde kleding, speelgoed of andere spullen die van huis meebracht worden.
2. Het Toverbos is verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid.
3. Het Toverbos is niet aansprakelijk voor het op welke manier dan ook publiceren van foto's, filmopnames en andere informatie door andere ouders. Foto's en/of filmopnames worden alleen gemaakt en verzonden na ondertekening van het toestemmingsformulier.
4. Het Toverbos is niet aansprakelijk voor op enige wijze toegebrachte schade voortvloeiend uit bovenstaande punten.
5. Het Toverbos is niet aansprakelijk voor lichamelijke, financiële, materiële en immateriële schade veroorzaakt door personen die niet in dienst zijn bij Het Toverbos. Ook is Het Toverbos niet aansprakelijk voor lichamelijke, financiële, materiële en immateriële schade die het kind wordt toegebracht of zelf toebrengt aan zichzelf of een ander kind zonder dat een medewerkster van Het Toverbos hier schuld aan heeft en/ of nalatig is geweest.
6. De consument als ouder/voogd is wettelijk aansprakelijk voor wat voor schade dan ook veroorzaakt door hem/haar zelf of zijn/haar kind. Hieronder valt onder andere ook schade aan personen en goederen van medewerkers en niet medewerkers van Het Toverbos.

#### **Artikel 15. Klachtenprocedure**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Het Toverbos nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd. Klagen binnen één maand na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten verliest.
2. Het Toverbos behandelt de klacht overeenkomstig de interne klachtenprocedure.
3. Als de consument ervoor kiest om de klacht extern neer te leggen, kan dit via de Geschillencommissie Kinderopvang. Het Toverbos is hierbij ingeschreven.
4. De oudercommissie kan zich ook wenden tot de Geschillencommissie



### **Artikel 16. Hulpverlening en doorgaande leerlijn**

Het Toverbos werkt samen met diverse hulpverleners en instanties en kan deze in overleg met ouders te allen tijde om advies vragen wanneer dat gewenst is. Te denken valt aan onder andere logopediste, zorgconsulente, diëtiste, fysiotherapeut, enz. Bij vermoeden van elke vorm van kindermishandeling rond het kind en het gezin wordt het protocol kindermishandeling in werking gesteld. Dit zijn wij als kinderdagverblijf samen met onze pedagogisch medewerkster wettelijk verplicht te doen. Het protocol is na te lezen op het kinderdagverblijf of website. Ook vinden wij een zo veel mogelijke vloeiende doorstroming naar de basisschool erg belangrijk. Om dit zo veel mogelijk door te laten lopen houden wij voor de basisschool een overdrachtsformulier bij alwaar onze eindbevindingen van de ontwikkeling van elk kind is bijgehouden in de tijd dat hij of zij op Het Toverbos opvang heeft genoten. Deze overdrachtsformulieren zijn in samenwerking met de basisscholen in Rheden gemaakt en kunnen indien de basisschool dit wenst worden opgevraagd bij het kinderdagverblijf. Door ondertekening van het contract geeft u Het Toverbos toestemming dit overdrachtsformulier te mailen naar de basisschool. Dit formulier is de einduitkomst van een reeks observaties (meestal schriftelijk maar kan ook visueel zijn geweest of mondeling door middel van een teamoverleg over het kind) die gedurende de periode dat het kind op het kinderdagverblijf opvang genoten heeft is bijgehouden. De basisschool kan hiermee samen met hun eigen ‘frisse kijk’ op het ‘nieuwe kind’ alvast inspelen op de behoeftes die het kind nodig heeft om de overgang en vervolg leertrajecten voort te zetten.

De overdrachten gaan bij kinderen zonder bijzonderheden meestal d.m.v. een ‘koude overdracht’ dat wil zeggen door invulling van een overdrachtsformulier dat via een e-mail of papieren document naar de basisschool wordt gestuurd. Ook kan er gekozen worden voor een ‘warme overdracht’ en wordt er een afspraak gemaakt op een locatie alwaar de overdracht mondeling plaatsvindt. Dit is ook telefonisch mogelijk. In beide gevallen zullen ouders hierin worden betrokken en op de hoogte worden gebracht van de inhoud van het formulier.

### **Wat u verder nog moet weten.**

- Als een kind medicijnen krijgt, dient het formulier: “Medicatie toedienen” eerst te worden ingevuld. Als dit formulier niet ingevuld is kan de medicatie niet worden toegediend.
- Ouders geven een duidelijke instructie bij de medicatie en de medicatie dient in de originele verpakking te zitten met gebruikshandleiding.
- Op het kinderdagverblijf zijn altijd dezelfde pedagogisch medewerker aanwezig. Als één van de p.m. afwezig is, wordt zij vervangen door een vaste invalkracht.



- Als de ouders om 18:00 uur nog niet op het kinderdagverblijf aanwezig zijn, worden zij gebeld. Als er geen gehoor is worden de opgegeven noodnummers gebeld.
- **Kinderen mogen alleen door een ander dan de ouder opgehaald worden als de ouder dit van tevoren aan de pedagogisch medewerker heeft doorgegeven. Het kind wordt anders niet meegegeven.**
- Als een kind ziek is blijft het liever thuis. Wij kunnen een ziek kind niet de aandacht en zorg geven die het kind op dat moment van de ouder nodig heeft. Heeft het kind lichte koorts en heeft het weinig last dan hoeft het niet opgehaald worden. Is het kind zo ziek dat normale opvang niet mogelijk is dan moet het kind worden opgehaald. Er vindt geen restitutie plaats behalve dat de gemiste uren mogen worden ingehaald mits het kind aantal dit toelaat.
- Als de pedagogisch medewerkster aan een kind merkt dat het ziek is of koorts heeft worden de ouders hierover ingelicht.
- Indien er klachten zijn kan het klachtenreglement op het kinderdagverblijf worden ingezien en een klachtenformulier worden ingevuld. De snelste manier is een klacht gelijk met de betreffende persoon bespreken of met de leiding. Een klacht kan dan gelijk in behandeling worden genomen en als het kan direct worden opgelost. Zo voorkomen we onnodige langdurige vertragingen die tot irritaties kunnen leiden.
- Ouders kunnen zich kandidaat stellen voor de oudercommissie. Het reglement kan worden ingezien op het kinderdagverblijf (zie ook artikel 3.4).
- Door ondertekening van het contract bevestigt u dat u op de hoogte bent van de inhoud van onze algemene voorwaarden en dat u hiermee instemt.
- Een map met o.a. inspectierapporten, reglement oudercommissie, klachtenprocedure, pedagogisch plan, protocol kindermishandeling, protocol Grensoverschrijdend Gedrag, Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid, verslagen en reglementen is in te zien op het kinderdagverblijf of op te vragen per mail.

Kinderdagverblijf Het Toverbos  
Haverweg 63  
6991 BR Rheden  
K.v.K. nummer: 53665619  
Landelijk register: 934668760