



Algemene voorwaarden

Versie 2022.1

Dagopvang Kinderdagverblijf Het Toverbos Haverweg 63

Het Toverbos in De Holtbanck b.v., Arnhemseweg 30, 6991 DP, Rheden, ☎ 026-7370501, Landelijk Register: 522027969,

K.v.k: 82485178, IBAN NL 48 RABO 0367120135

✉ E-mail: info@hettoverbos.nl www.hettoverbos.nl





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.
- Kinderdagverblijf Het Toverbos, hierna te noemen als 'Het Toverbos' sluit een overeenkomst met de consument af betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang.
- 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.

Artikel 2. Toepasselijkheid.

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de opvang van kinderen bij 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 informatie inzien op het kinderdagverblijf of aanvragen via info@hettoverbos.nl

Het Toverbos in De Holtbanck b.v., Arnhemseweg 30, 6991 DP, Rheden, ☎ 026-7370501, Landelijk Register: 522027969,

K.v.k: 82485178, IBAN NL 48 RABO 0367120135

✉ E-mail: info@hettoverbos.nl 🌐 www.hettoverbos.nl





- Tevens is deze informatie te downloaden op onze website.
3. De kinderopvang vindt plaats op de Haverweg 63 op de groep Zonneschijn en Maneschijn. In iedere groep kunnen maximaal 16 kinderen worden opgevangen van 0 tot 4 jaar volgens de geldende richtlijnen en kind-keidsterratio.
 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
 - * Personeelsleden kunnen geen lid zijn van de oudercommissie.
 - * De oudercommissie bestaat uit minimaal 2 en maximaal 7 leden.
 - * De leden worden democratisch gekozen en na 2 jaar worden er nieuwe leden gekozen.
- * Meer informatie over de oudercommissie is te lezen in het 'reglement oudercommissie' en is op te vragen op het kinderdagverblijf of via info@hettoverbos.nl

Artikel 4. Tarieven:

U kunt bij ons kiezen voor de dagopvang uit onderstaande contracten 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 die gelijklopen aan de schoolvakanties van IKC De Holtbanck. 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. Wilt u wel opvang op deze dagen dan kan dat tegen bijbetaling met het geldende uurtarief en urenafname van uw huidige contract en **mits het kind aantal dit toelaat**.

- Voor de dagopvang heeft u, wat betreft het aantal uur per dag, keuze uit 4 contractvormen:
 - Opvang voor halve dagen = 5,25 uur (min. afname 2 halve dagen per week 7:30-12:45 of 12:45-18:00)
 - Opvang voor 7 uur per dag.
 - Opvang voor 8,5 uur per dag
 - Opvang voor 10,5 uur per dag

Het Toverbos in De Holtbanck b.v., Arnhemseweg 30, 6991 DP, Rheden, ☎ 026-7370501, Landelijk Register: 522027969,

K.v.k: 82485178, IBAN NL 48 RABO 0367120135

✉ E-mail: info@hettoverbos.nl 🌐 www.hettoverbos.nl





* Voor de actuele tarieven verwijzen wij u graag naar onze website www.hettoverbos.nl

- Om uw kind(eren) het hele dagritme mee te laten maken en om zoveel mogelijk rust op de groep te creëren zouden wij het voor de dagopvang prettig vinden als u uw kind(eren) tussen 07:30 uur en 09:00 uur brengt en tussen 14:30 uur en 18:00 uur weer ophaalt. Bij halve dagen kunt u uw kind(eren) halen of brengen tussen 12:30 uur en 12:45 uur.
- Gemiste dagen (feest-, vakantie- of ziekte-dagen) mogen ingehaald worden, in overleg met één van de pedagogisch medewerkers, binnen een **kalenderjaar** inhalen **mits het kind aantal 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 het opzegtermijn of in gelden worden uitgekeerd. Ook dagen van broertjes of zusjes kunnen niet worden overgedragen en dienen te worden opgemaakt voor het eind van het kalenderjaar. 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.
- 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)

- De dagopvang van 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

Het Toverbos in De Holtbanck b.v., Arnhemseweg 30, 6991 DP, Rheden, ☎ 026-7370501, Landelijk Register: 522027969,

K.v.k: 82485178, IBAN NL 48 RABO 0367120135

✉ E-mail: info@hettoverbos.nl www.hettoverbos.nl





(!!Deze dagen mogen ingehaald worden binnen het jaar, mits het kindaanstal dit toelaat!!)

Een aantal weken voor de vakantieperioden komt er een lijst te hangen op het kinderdagverblijf. Hierop kan worden ingevuld of en wanneer uw 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. Indien er in de schoolvakanties te weinig kinderen aanwezig zijn om een groep te vormen kan het voorkomen dat de groep wordt samengevoegd met de locatie van Het Toverbos in De Holtbanck in Rheden.

7. Als u incidenteel een extra dagdeel nodig heeft kunt u dit in overleg met de pedagogisch medewerkster afspreeken.

Artikel 5. Informatie aangaande de groep:

- 1) Het kinderdagverblijf houdt zich aan de geldende kind-leidster ratio (via 1ratio.nl-) vastgesteld in de wet.
- 2) De opvang vindt plaats in een veilige omgeving.
- 3) De omgeving is en wordt door de brandweer en gemeente (via de GGD) jaarlijks gekeurd.
- 4) De consument kan zich via het aanmeldformulier 'Kinderdagverblijf Het Toverbos' inschrijven voor deze locatie.

Artikel 6. *Het contract/overeenkomst (zie bijlage).*

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

Artikel 7. *De overeenkomst.*

1. De overeenkomst komt digitaal (d.m.v. Sign Request) of 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. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

Het Toverbos in De Holtbanck b.v., Arnhemseweg 30, 6991 DP, Rheden, ☎ 026-7370501, Landelijk Register: 522027969,

K.v.k: 82485178, IBAN NL 48 RABO 0367120135

✉ E-mail: info@hettoverbos.nl www.hettoverbos.nl





Artikel 8. *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.
2. Het Toverbos wijst er in het gesprek op dat:
Het Toverbos op de gezondheid van het kind let en daarover met de ouder/verzorger spreekt
3. Het Toverbos en de consument bevestigen bij het intakegesprek gemaakte afspraken schriftelijk.
4. De consument krijgt een aantal wen-uren van Het Toverbos cadeau, ingepland in overleg.

Artikel 9. *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 school. 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 u de overeenkomst met Het Toverbos ondertekent geeft u toestemming aan Het Toverbos om het overdrachtsformulier over te dragen aan de school tenzij u schriftelijk en voor de ondertekening kenbaar maakt geen toestemming te geven. De overdrachten gaan bij kinderen zonder zorgen 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 school 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.
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 ernstig is verstoord en door Het Toverbos te bepalen. Dit zonder kwijtschelding van nog eventuele openstaande bedragen en de daaruit nog eventuele voortvloeiende kosten.

Artikel 10. 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 verzorgingsbehoefte 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 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 overeenkomst op te zeggen. Het Toverbos kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
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.

Het Toverbos in De Holtbanck b.v., Arnhemseweg 30, 6991 DP, Rheden, ☎ 026-7370501, Landelijk Register: 522027969,

K.v.k: 82485178, IBAN NL 48 RABO 0367120135

✉ E-mail: info@hettoverbos.nl 🌐 www.hettoverbos.nl





Artikel 11. 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. Voorafgaand zal deze eerst door de oudercommissie ter inzage worden aangeboden zodat zij hier nog hun advies over uit kunnen brengen.

Artikel 12. 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 opzegging per mail. 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 13. 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 zelf indien het kind door derden opgehaald wordt. Indien dit niet bij Het Toverbos bekend is kan het kind niet worden meegegeven. Ook niet als de persoon die het kind komt halen aangeeft dat hij/zij hiervoor toestemming heeft gekregen van één van de ouders terwijl hiervan op het kinderdagverblijf niks van bekend is. Wordt een kind door een minderjarig persoon opgehaald dient er altijd een schriftelijke ophaalbevoegdheid te worden ingeleverd.**

Het Toverbos in De Holtbanck b.v., Arnhemseweg 30, 6991 DP, Rheden, ☎ 026-7370501, Landelijk Register: 522027969,

K.v.k: 82485178, IBAN NL 48 RABO 0367120135

✉ E-mail: info@hettoverbos.nl www.hettoverbos.nl



5. De ouder is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de opgegeven telefoonnummers. Het is ook verplicht om 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 hebben. 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 nog niet het kind heeft opgehaald en ook niet telefonisch te bereiken is en heeft aangegeven om wat voor reden dan ook verhinderd te zijn.
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 14. 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. Alle werknemers worden continu gescreend op strafbare feiten. 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'**

Vanaf 1 juli 2013 zijn kinderdagverblijven wettelijk verplicht het 'vierogen-principe' uit te voeren en te informeren aan de ouders hoe zij hier invulling aan geven. Wat houdt het 'vierogen-principe' eigenlijk in? Dit wil zeggen dat er op een groep kinderen altijd twee volwassenen mee moeten kunnen kijken of luisteren zodat een pedagogisch medewerker nooit alleen is met een kind.

Bij Het Toverbos geven wij hier als volgt gehoor aan: Wij vangen de kinderen op in 2 groepen. Hier zijn altijd veel mensen aanwezig die zo de groep op kunnen lopen.

In de slaapkamerdeur en groepsdeur zit een raam zodat ook hiervanuit buiten zicht op is. De commoderuimte is gezamenlijk en de toegangen vanuit de groepen zijn voor iedereen toegankelijk. Geluid en zicht waarnemingen vanuit beide groepen is goed mogelijk op de commoderuimte en slaapruijnte.





Artikel 15. 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 door ouder(s)/verzorger(s) te worden ingevuld.
Ons incassant id voor de locatie Haverweg t.b.v. Kinderdagverblijf Het Toverbos bv is NL80ZZZ536656190000. Op de 1^e factuur wordt u een machtigingskenmerk toegedeeld waarna maandelijks (gestreefd wordt in gelijke bedragen) rond de eerste van de maand het openstaande bedrag van de komende maand van uw rekening wordt afgeschreven.
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
4. Het Toverbos incasseert rond de 1^e van de nieuwe maand de kosten van de opvang van de **komende maand. Er dient voldoende saldo op uw rekening te staan anders wordt het bedrag door de bank geweigerd en niet afgeschreven. In dit geval geldt de betalingstermijn van Het Toverbos zoals genoemd in artikel 13 lid 3.**
5. **De belastingdienst betaald de kinderopvangtoeslag vooraf uit op de rekening van de aanvrager en Het Toverbos factureert vooraf d.m.v. automatische incasso en het opgegeven lbannummer.**
6. 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.
7. 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.
8. 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^e aanmaning) waar de hoogte van de wettelijk vastgestelde incassokosten op

Het Toverbos in De Holtbanck b.v., Arnhemseweg 30, 6991 DP, Rheden, ☎ 026-7370501, Landelijk Register: 522027969,

K.v.k: 82485178, IBAN NL 48 RABO 0367120135

✉ E-mail: info@hettoverbos.nl www.hettoverbos.nl





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.

9. 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.
10. Als de consument herhaaldelijk verzuimt te betalen behoudt Het Toverbos het recht het contract te beëindigen.
11. **Het kan voorkomen dat er tussentijds of aan het eind van het jaar een eindafrekening nodig is waardoor u moet bijbetalen of geld terug krijgt. 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, tegoed of exact bedrag wat indien nodig met u wordt verrekend.**

Let op! De belastingdienst kijkt naar het aantal uren/inkomen van de minst werkende persoon in een huishouden. Hierop wordt de kinderopvangtoeslag berekend. Ouders krijgen 140% van het aantal afgenomen uren vergoed 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 terug vragen. Alle maanden hiervoor komen voor eigen rekening!

Artikel 16. 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.

Het Toverbos in De Holtbanck b.v., Arnhemseweg 30, 6991 DP, Rheden, ☎ 026-7370501, Landelijk Register: 522027969,

K.v.k: 82485178, IBAN NL 48 RABO 0367120135

✉ E-mail: info@hettoverbos.nl www.hettoverbos.nl





6. De consument als ouder/voogd is wettelijk aansprakelijk voor wat voor schade dan ook veroorzaakt door zijn of haar kind.

Artikel 17. 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 en peuterspeelzalen. Het Toverbos is hierbij ingeschreven.
4. De oudercommissie kan zich ook wenden tot de Geschillencommissie kinderopvang.

Artikel 18. 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 ernstige problematiek rond het kind en het gezin kan er besloten worden zonder toestemming van de ouders instanties om advies vragen. Te denken valt aan bijvoorbeeld het vermoeden van kindermishandeling of problemen rond het gezin wat de veiligheid van het kind en zijn/haar ontwikkeling in gevaar zou kunnen brengen. Bij vermoeden van elke vorm van kindermishandeling rondom het kind en het gezin wordt het protocol kindermishandeling in werking gesteld. Dit zijn wij als kinderdagverblijfsamen met onze pedagogisch medewerkers wettelijk verplicht te doen. Het protocol is na te lezen op het kinderdagverblijf of website.





Wat u verder nog moet weten.

- Als een kind medicijnen krijgt, wordt het formulier: "Medicatie toedienen" eerst ingevuld. Als dit formulier niet ingevuld is kan de medicatie niet toegediend worden. Ouders geven een duidelijke instructie bij de medicatie en de medicatie dient in de originele verpakking te zitten met gebruikshandleiding.
- Op het kinderdagverblijf zijn in principe altijd dezelfde pedagogisch medewerkers aanwezig. Als één van de leidsters afwezig is, wordt zij vervangen door een vaste invalkracht.
- Als de ouders om 18:15 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 te voren aan de medewerker doorgeeft. De medewerker schrijft de gegevens op van de persoon die het kind op komt halen. 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 per se 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 medewerker 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.
- Er is een map met o.a. de volgende protocollen, verslagen en reglementen in te zien op het kinderdagverblijf met
 - Inspectierapport GGD.
 - Reglement oudercommissie.
 - Reglement klachtenprocedure.
 - Pedagogisch plan.
 - Protocol kindermishandeling met 5 stappenplan.

Het Toverbos in De Holtbanck b.v., Arnhemseweg 30, 6991 DP, Rheden, ☎ 026-7370501, Landelijk Register: 522027969,

K.v.k: 82485178, IBAN NL 48 RABO 0367120135

✉ E-mail: info@hettoverbos.nl www.hettoverbos.nl

