

Algemene voorwaarden Loofles Kinderopvang B.v.



Voorwoord

Waarom deze algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden welke zijn vastgelegd in dit document zijn de wederzijdse rechten en plichten zo duidelijk en volledig mogelijk vastgelegd. Voor jou als ouder/verzorger of wettelijk vertegenwoordiger betekent dit meer duidelijkheid en rechtszekerheid. Het uitgangspunt bij de ontwikkeling van deze algemene voorwaarden is dat [Loofles Kinderopvang](#) middels goede voorwaarden kwalitatief verantwoorde zorg/opvang kan waarborgen. Dit alles om het kind de beste zorg te bieden. Dit alles sluit perfect aan bij de visie en missie van [Loofles Kinderopvang](#).

[Deze algemene voorwaarden gelden voor ouders/verzorgers die een kinderopvangcontract hebben afgesloten met Loofles Kinderopvang.](#)

Inhoud

Voorwoord	2
Artikel 1 Definities.....	4
Artikel 2 Toepasselijkheid.....	5
Artikel 3 Aanmelding	5
Artikel 4 Voorrangsregeling	5
Artikel 5 Aanbod	6
Artikel 6 De overeenkomst	6
Artikel 7 Annuleren	7
Artikel 8 Duur en verlenging van de overeenkomst.....	7
Artikel 9 Overmacht.....	7
Artikel 10 Einde en/of wijziging van de overeenkomst	7
Artikel 11 Toegankelijkheid	8
Artikel 12 Wederzijdse verplichtingen	9
Artikel 13 Verplichtingen van Loofles	9
Artikel 14 Verplichtingen van de ouder.....	9
Artikel 15 Wijzigingen van de overeenkomst door houder	10
Artikel 16 De prijs en wijziging van de prijs	10
Artikel 17 De betaling/niet-tijdige betaling	10
Artikel 18 Toepasselijk recht en bevoegde rechter	11
Artikel 19 Klachtenprocedure	12
Artikel 20 Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang	12
Artikel 21 Aanvullingen.....	13
Artikel 22 Wijziging van de voorwaarden	13
Artikel 23 Privacy, gegevensbescherming	13
Artikel 24 Gegevensuitwisseling Belastingdienst	13
Artikel 25 Aansprakelijkheid/Gezondheidstoestand	14
Artikel 26 Contractouder en ouderlijk gezag	14
Artikel 27 Compenseren/ruilen van dagen	14
Artikel 28 Incidentele opvang	15
Artikel 29 Studiedagopvang	15
Bijlage 1.....	16
Bijlage 2 Gegevensset Belastingdienst.....	17

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden hebben de hieronder genoemde termen de navolgende betekenis tenzij uitdrukkelijk anders vermeld:

1. Algemene voorwaarden: Deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst.
2. Buitenschoolse opvang: Kinderopvang verzorgd door een Kindercentrum voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen in de schoolvakanties.
3. Dagopvang: Kinderopvang verzorgd door een Kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
4. Aanvangsdatum: De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
5. Geschillencommissie: De geschillencommissie kinderopvang.
6. Ingangsdatum: De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.
7. Kindercentrum: Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt.
8. 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.
9. Ondernemer: Loofles rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert.
10. Ouder: De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of verzorger van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
11. Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.
12. Overeenkomst: De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en de ondernemer. Hierop zijn de algemene voorwaarden van toepassing.
13. Partijen: De ondernemer (verder te noemen Loofles) en de ouder.
14. Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.
15. Tarief: De voor de dienstverlening berekende prijs.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Alle offertes en overeenkomsten alsmede de uitvoering daarvan worden uitsluitend beheerst door de onderhavige algemene voorwaarden welke één geheel vormen met de overeenkomsten die Loofles met de ouder sluit. Afwijkingen dienen uitdrukkelijk schriftelijk met Loofles te worden overeengekomen.
2. De overeenkomst wordt gesloten tussen Loofles en de ouder.
3. Eventueel afwijkende afspraken die worden gehanteerd, zijn voor Loofles slechts verbindend indien en voor zover Loofles zich daarmee schriftelijk akkoord heeft verklaard. Aan dergelijke afwijkingen kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later tussen partijen ontstane rechtsverhoudingen.
4. Indien Loofles schriftelijk akkoord is gegaan met toepasselijkheid van afwijkende voorwaarden, blijven, ook al wordt dit niet uitdrukkelijk gesteld, deze algemene voorwaarden voor het overige onverkort van kracht.
5. Onder Loofles wordt in deze algemene voorwaarden tevens verstaan zij die namens of in opdracht van Loofles de opdracht uitvoeren. Met name zal jegens hen tevens de uit deze algemene voorwaarden voortvloeiende beperking van aansprakelijkheid in acht moeten worden genomen.

Artikel 3 Aanmelding

1. De ouder meldt zich via een inschrijfformulier aan bij Loofles als geïnteresseerde voor een bepaalde tijdsduur.
2. Op het inschrijfformulier geeft de ouder aan of hij instemt met het aanbod en met de algemene voorwaarden.
3. Loofles bevestigt schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
4. De aanmelding verplicht noch de ouder noch Loofles tot het aangaan van een overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de ouder aan Loofles om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van kinderopvang.
5. Loofles zal zich inspannen het aangemelde kind te plaatsen op de door ouder gewenste dagdelen. Indien dit, naar inzicht van de organisatie, om welke reden dan ook niet mogelijk mocht blijken, zal naar een ander dagdeel gekeken worden of wordt de aanvraag op de wachtlijst geplaatst, in overleg met de ouder.
6. Kinderen worden in volgorde van inschrijving geplaatst, dan wel op de wachtlijst geplaatst, met inachtneming van de voorrangsregeling zoals beschreven in deze algemene voorwaarden.
7. Zodra een ouder in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal Loofles de ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.

Artikel 4 Voorrangsregeling

1. Aan de plaatsing van een kind uit een gezin waarvan op dat moment reeds één of meerdere kinderen op de opvang zijn geplaatst, wordt voorrang verleend boven de plaatsing van een kind uit een gezin waarvan op dat moment nog geen kinderen zijn geplaatst.

2. Aan een uitbreiding van het aantal dagdelen waarvoor een kind in eerste instantie op de locatie is geplaatst, wordt in principe voorrang toegekend boven de toelating van een kind, dat nog niet is geplaatst. Dit betreft alleen een uitbreiding, geen wijziging.

Artikel 5 Aanbod

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan Loofles de ouder een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat gegevens over Loofles, een omschrijving van de dienstverlening, alle elementen genoemd in bijlage 1 bij deze algemene voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen, alsmede:
 - a. de (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke) geboortedatum van het kind;
 - b. de beschikbare aanvangsdatum;
 - c. de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;
 - d. de prijs behorende bij het aanbod;
 - e. de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
 - f. de annuleringsvoorwaarden;
 - g. de looptijd van de overeenkomst;
 - h. een reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
 - i. een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden;
 - j. clusterlocatie
 - k. een dagtekening.
3. Het aanbod vindt schriftelijk plaats en gaat vergezeld van deze algemene voorwaarden.
4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan Loofles de ouder een redelijk termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.
5. Voor plaatsing geldt een minimale afname van 1 dagdeel.
6. De overeenkomst eindigt in elk geval vanaf de eerste dag op het voortgezet onderwijs.
7. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen alsmede mondelinge afspraken en/of toezeggingen door personeel van Loofles, door derden namens Loofles of door vertegenwoordigers van Loofles, binden Loofles slechts voor zover deze schriftelijk door de directie zijn bevestigd.

Artikel 6 De overeenkomst

1. De afspraken met betrekking tot de definitieve plaatsing van een kind, alsmede de wederzijdse rechten en verplichtingen worden geregeld en vastgelegd in een door beide partijen ondertekende overeenkomst. Er kan pas gestart worden als de ondertekende overeenkomst door Loofles ontvangen is.
2. Binnen het kader van de overeenkomst komt Loofles de vrijheid toe de kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.
3. Dagopvang kent een vast productenaanbod. De overeenkomst buitenschoolse opvang hanteert producten vanaf eindtijd school tot sluitingstijd opvang.

Artikel 7 Annuleren

1. Annuleren van de overeenkomst, voor start plaatsing, is voor beide partijen mogelijk, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

Artikel 8 Duur en verlenging van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn van het overeengekomen type kinderopvang. Echter wanneer het een combinatiebeschikking betreft is artikel 16 van de [Algemene Voorwaarden Loofles Specialistische Begeleiding](#) van toepassing.
2. De maximale termijn voor buitenschoolse opvang duurt van de leeftijd dat het kind basisonderwijs kan volgen, tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.
4. Na afloop van de overeenkomst conform lid 3 die is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen partijen die overeenkomst verlengen.
5. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
6. Een verlenging van de overeenkomst wordt schriftelijk overeengekomen.

Artikel 9 Overmacht

1. Indien Loofles bij uitvoering van de overeenkomst door overmacht verhinderd zou zijn, zijn verplichtingen na te komen, heeft Loofles het recht de overeenkomst niet of niet verder uit te voeren, of de uitvoering op te schorten, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding of garantie. De financiële afwikkeling zal alsdan in onderling overleg tussen Loofles en de ouder worden geregeld. Ingeval er voor de uitvoering van de opdracht onvoldoende deelnemers bestaan, is Loofles gerechtigd de overeenkomst te beëindigen dan wel een alternatief te bieden. Ingeval van beëindiging zal het totaalbedrag worden teruggestort. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van partijen onafhankelijk c.q. onvoorzienbare omstandigheid, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de ouder niet meer van Loofles kan worden verlangd. Hieronder wordt in ieder geval begrepen: het niet voldoen van leveranciers aan hun verplichtingen, werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van Loofles, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen en bedrijfsstoringen.

Artikel 10 Einde en/of wijziging van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de overeenkomst opgenomen termijn. Echter wanneer het een combinatiebeschikking betreft is artikel 16 de [Algemene Voorwaarden Loofles Specialistische Begeleiding](#) van toepassing.
2. Daarnaast eindigt de overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van de partijen.
3. Loofles is slechts bevoegd de overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:

- a. De situatie dat de ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
 - b. Voortdurende van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2 sub a en c;
 - c. De situatie genoemd in artikel 11 lid 2 sub b;
 - d. Een situatie zoals genoemd in artikel 9.
 - e. De omstandigheid dat Loofles vanwege een niet aan haar toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de overeenkomst uit te voeren;
 - f. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere partij gerichte gemotiveerde schriftelijke verklaring en:
- g. met inachtneming van een opzegtermijn van één maand;
 - h. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door Loofles op grond van art. 10 lid 3 onder a.
5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de ouder voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de ouder of Loofles de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.
6. 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.
7. Een overeenkomst kan worden gewijzigd, door de wijziging te mailen naar planning@loofles.com met inachtneming van een wijzigingstermijn van een maand.
8. De startdatum van de overeenkomst kan worden gewijzigd, met inachtneming van een wijzigingstermijn van een maand.

Artikel 11 Toegankelijkheid

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Loofles en ouder.
2. Loofles 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 Loofles mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
 - a. het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is;
 - b. het kind en/of de ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van Loofles mag worden verwacht;
 - c. de opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert.
3. Ingeval Loofles het kind en/of de ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt Loofles met de ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing voor de situatie.

4. Indien de ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11 lid 2 om toegang te weigeren en het overleg met Loofles niet tot een oplossing heeft geleid, kan hij deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het reglement van de geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.

Artikel 12 Wederzijdse verplichtingen

1. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
2. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar over:
 - a. Bij buitenschoolse opvang: de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat, bepaalt de overgang van verantwoordelijkheid voor het kind.
 - b. Bij kinderdagopvang wordt de overgang van brengen/halen als overdracht van verantwoordelijkheid gezien.
3. Partijen maken hierover schriftelijk afspraken.

Artikel 13 Verplichtingen van Loofles

1. Loofles is op grond van de overeenkomst gehouden om kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. Loofles staat ervoor in dat:
 - a. de kinderopvang die onder haar verantwoordelijkheid plaats vindt:
 - i. overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
 - ii. verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
 - b. een kindercentrum dat onder haar verantwoordelijkheid valt, geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen. Een nadere regeling van de wijze waarop Loofles voldoet aan haar verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 1 is vastgesteld in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze algemene voorwaarden.
3. Loofles houdt rekening met de individuele wensen van de ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

Artikel 14 Verplichtingen van de ouder

1. De ouder meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
2. De ouder draagt zorg dat Loofles beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de ouder.
3. De ouder houdt zich aan de regels die binnen het kindercentrum gelden.
4. De ouder onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de overeenkomst van de zijde van de Loofles verzwaart en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.

5. De ouder brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem brengen en halen.
6. Loofles legt de bevoegdheid van anderen dan de ouders om het kind van de kinderopvang te halen schriftelijk vast indien de ouder daarom verzoekt.
7. De ouder betaalt Loofles conform de daarover in de overeenkomst gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

Artikel 15 Wijzigingen van de overeenkomst door houder

1. Loofles heeft het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.
2. Wijzigingen van de overeenkomst kondigt Loofles tijdig van tevoren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
3. In het geval dat de wijziging van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen kinderopvang, dan heeft de ouder de bevoegdheid om de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

Artikel 16 De prijs en wijziging van de prijs

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

Artikel 17 De betaling/niet-tijdige betaling

1. Het te betalen jaarbedrag wordt in gelijke bedragen per maand in rekening gebracht, ongeacht eventuele minder opgenomen opvangdagen in die maand.
2. De ouder betaalt op basis van een schriftelijk factuur en uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum. Een eventueel beroep op een gestelde borg staat gelijk aan een betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
3. Indien een ouder betaalt aan een door Loofles aangewezen derde geldt dit voor de ouder als bevrijdende betaling. De aanwijzing door de ouder van een derde die voor het doen van betalingen dient zorg te dragen, staat niet aan de aansprakelijkheid van de ouder voor (tijdige) betaling in de weg. Een eventuele betaling door een derde voor de ouder geldt wel als een bevrijdende betaling door die ouder.
4. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de ouder van rechtswege in verzuim.

5. Loofles zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een schriftelijke betalingsherinnering en geeft de ouder de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt Loofles de ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van Loofles op grond van artikel 10 lid 3 sub a. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop die bevoegdheid ontstaat zijn verzonden.
6. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt Loofles rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
7. Loofles is voorts gerechtigd, buiten de hoofdsom en rente om van de opdrachtgever alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, door de niet betaling veroorzaakt te vorderen. Loofles is gerechtigd hiervoor in rekening te brengen het bedrag conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
8. 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.
In gevallen dat de ouder:
 - a. In staat van faillissement wordt verklaard, tot boedelafstand overgaat, een verzoek tot surseance van betaling indient, dan wel beslag op het geheel of een gedeelte van zijn eigendom wordt gelegd;
 - b. Komt te overlijden of onder curatele wordt gesteld;
 - c. Enige uit kracht der wet of van deze voorwaarden op hem rustende verplichting niet nakomt;
 - d. Nalaat een factuurbedrag of een gedeelte daarvan binnen de gestelde termijn te voldoen;
9. Heeft Loofles door het enkel plaatsvinden van één der genoemde omstandigheden het recht hetzij de overeenkomst als ontbonden te beschouwen zonder dat enige rechterlijke tussenkomst vereist zal zijn, hetzij de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten, hetzij enig bedrag, verschuldigd door de ouder op grond van door Loofles verrichte diensten en/of werkzaamheden en/of leveringen terstond en zonder dat enige waarschuwing of ingebrekestelling nodig is, in zijn geheel op te eisen, onverminderd Loofles recht op vergoeding van kosten, schade en interest.
10. Betaling geschiedt maandelijks, rond de 25e van de maand, tenzij partijen nadrukkelijk anders zijn overeengekomen.
11. In het geval dat een automatische incasso wordt gestorneerd, kan Loofles Kinderopvang kosten in rekening brengen voor het nauwkeurig onderzoeken en verwerken van de juiste betalingen. De kosten bedragen 25 euro per stornering.
12. Een incidentele dag of vakantiedag mag tot twee weken voor de aangevraagde opvangdag kosteloos geannuleerd worden.

Artikel 18 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst.



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

Artikel 19 Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Loofles.
2. De ouder moet de klacht indienen binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van 6 weken moet worden ingediend.
3. Loofles 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.
4. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20.
5. Klachten/reclames over facturen dienen schriftelijk te worden gedaan en wel binnen acht werkdagen na de verzenddatum van de factuur. Na het verstrijken van deze termijn wordt de ouder geacht het geleverde en de factuur te hebben aanvaard en dientengevolge de vordering van Loofles te hebben erkend.
6. Het indienen van een reclame ontslaat de ouder niet van zijn betalingsverplichtingen jegens Loofles. Indien de reclame door Loofles gegrond bevonden wordt, is Loofles uitsluitend verplicht de door Loofles vast te stellen bedragen die de betaling van de dienst zelf betreffen te vergoeden.

Artikel 20 Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang

1. Geschillen tussen ouder en Loofles over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst kunnen zowel door de ouder als door Loofles aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag met inachtneming van het voor de geschillencommissie geldende reglement. (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouder zijn klacht eerst bij Loofles 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 Loofles indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij de commissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Loofles aan deze keuze gebonden. Indien Loofles een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet zij de ouder schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Loofles dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd

toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 21 Aanvullingen

1. Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze algemene voorwaarden, moeten schriftelijk tussen Loofles en de ouder overeengekomen worden.

Artikel 22 Wijziging van de voorwaarden

1. Loofles is gerechtigd om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen.
2. Loofles informeert de ouder schriftelijk over een wijziging van deze algemene voorwaarden.
3. De wijzigingen treden één maand 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.
4. In het geval dat de wijziging van deze algemene voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst dan heeft de ouder 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.

Artikel 23 Privacy, gegevensbescherming

De klant verleent toestemming aan Loofles om zijn of haar persoonsgegevens of die van persoon die hij/zij vertegenwoordigt op te nemen en te verwerken in de persoonsregistratie van Loofles die benodigd is voor een goed beheer en exploitatie van haar dienstverlening en administratieve beheerstaken.

Deze persoonsregistratie bevat alle noodzakelijke gegevens benodigd om de dienstverlening op een veilige wijze mogelijk te maken en administratief af te handelen.

Loofles handelt inzake gegevensbescherming conform de richtlijnen van de AVG.

Artikel 24 Gegevensuitwisseling Belastingdienst

Kinderopvangvoorzieningen moeten maandelijks informatie verstrekken aan de Belastingdienst/Toeslagen op basis van artikel 38 van de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (AWIR) en artikel 1a/b van het uitvoeringsbesluit Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen en Regeling Wet Kinderopvang. Het gaat hierbij om de gegevens zoals opgesomd in bijlage 2 Gegevensset maandlevering. Volgens de AVG normen behouden ouders het recht om:

- › De Belastingdienst/Toeslagen te vragen om inzage in de hem/haar betreffende persoonsgegevens en een toelichting daarop (conform artikel 15 AVG);
- › Rectificatie van de hem/haar betreffende onjuiste persoonsgegevens (conform artikel 16 AVG);
- › Onder voorwaarden gegevens te laten verwijderen (artikel 17 AVG).

Indien de ouder niet wil dat zijn/haar gegevens door de kinderopvangorganisatie met de BD worden gedeeld, moet hij/zij bezwaar kenbaar maken bij de kinderopvangorganisatie.

Artikel 25 Aansprakelijkheid/Gezondheidstoestand

Loofles heeft haar aansprakelijkheid in de hoedanigheid van kinderopvang verzekerd. Deze verzekering dekt de aansprakelijkheid voor schade door de verzekerde toegebracht in verband met haar hier bovengenoemde hoedanigheid. Onder schade aan personen wordt verstaan: letsel of aantasting van de gezondheid van personen, al dan niet de dood ten gevolge hebbend, met inbegrip van de daaruit voortvloeiende schade.

Artikel 26 Contractouder en ouderlijk gezag

1. Het contract tussen Loofles en ouders wordt aangegaan met één van de ouders van het kind.
2. Het uitgangspunt van Loofles is dat beide ouders ouderlijk gezag hebben over het kind en de contractouder bij het contract beide ouders vertegenwoordigt. De contractouder dient er voor in te staan dat alle belangrijke zaken waar het ouderlijk gezag op toe ziet, onderling afgestemd worden met de andere ouder.
3. Indien er sprake is van een verschil van mening tussen de ouders over de kinderopvang bij Loofles, dient de contractouder aan de hand van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant aan te tonen dat de situatie onder 2 niet van toepassing is.
4. Indien blijkt dat de andere ouder niet met het ouderlijk gezag over het kind belast is, heeft deze ouder op grond van artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek recht op informatie die 'belangrijke feiten en informatie die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreft'.

Artikel 27 Compenseren/ruilen van dagen

1. Als het kind afwezig is na afmelding voor 9:00 uur (KDV) op de gebruikelijke opvangdag of 20:00 uur (BSO regulier) de dag vooraf aan de opvangdag, of 24 uur voorafgaand aan de opvangdag (BSO combinatiebeschikking), bijvoorbeeld door ziekte of onvoorziene omstandigheden, kunnen in overleg met Loofles de niet-gebruikte opvangdagen tot 1 maand voor de te missen dagen en 2 maanden na de gemiste dagen alsnog worden opgenomen. Niet gebruikte opvangdagen worden niet financieel gecompenseerd.
2. Bij een combinatiebeschikking kan er alleen geruild worden tegen dezelfde hoeveelheid uren of minder.
3. Ruilen is alleen mogelijk zolang de bezetting op de vestiging het toelaat en valt binnen de looptijd van het contract en/of de beschikking.
4. Dagen die niet binnen de eerstgenoemde termijn van artikel 27 lid 1 zijn geruild, komen te vervallen.
5. Opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag, kunnen geruild worden en

worden niet financieel gecompenseerd.

6. 5 Mei is voor de Jeugdzorg en de Kinderopvang jaarlijks een officiële vrije dag. Deze dag is er voor de kinderen geen opvang. De dag kan geruild worden en wordt niet financieel gecompenseerd.

Artikel 28 Incidentele opvang

1. Voor incidentele opvang in schoolweken betaalt de ouder een tarief dat gelijk is aan het tarief van het Schoolweken-contract op de vestiging. Dit kan afgenomen worden in aanvulling op het standaardcontract. Voor incidentele opvang in vakantieweken betaalt de ouder een tarief dat gelijk is aan het tarief van het vakantieweken-contract. Dit kan afgenomen worden in aanvulling op het standaardcontract. Bij een combinatiebeschikking moet er ook ruimte zijn in de beschikking van de Jeugdwet.

Artikel 29 Studiedagopvang

1. Loofles biedt opvang op studiedagen¹ bij minimaal drie aanmeldingen.
2. Voor studiedagen op dagen die binnen de contractdagen vallen worden bij een contract van 51 weken geen extra kosten in rekening gebracht. Een studiedag wordt geboden volgens starttijd vakantiecontract tot einde schooltijd en aangevuld met de reguliere BSO-openingsdagen.
3. Bij een contract van 40 weken brengt Loofles voor studiedagen de kosten in rekening, middels het product studiedagopvang tot aan de gebruikelijke opvangtijd. Hiervoor kan dus ook geen ruiltegoed ingezet worden.
4. Voor studiedagopvang op dagen die buiten de contractdagen vallen wordt een gehele dag in rekening gebracht.
5. Het ruilen van een contractmiddag tegen een studiedag of schoolvrijdag (margedag) is niet mogelijk.
6. Bij een combinatiebeschikking moet er ook ruimte zijn in de beschikking van de Jeugdwet om studiedagopvang af te nemen.

¹ Onder studiedagen vallen niet de schoolvrije dagen zoals een dag na Hemelvaart of margedagen onder-/bovenbouw o.a.

Bijlage 1

Nadere regeling van de verplichtingen van Loofles uit artikel 13 van de algemene voorwaarden voor buitenschoolse opvang en kinderdagopvang.

Loofles voldoet aan haar verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 2 door er onder meer voor zorg te dragen dat Loofles beschikt over:

1. Een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met de kinderen en hun ouders beschrijft;
2. Reglementen/stukken die het beleid weergeven met betrekking tot hygiëne, veiligheid, kindermishandeling, medisch handelen, ziekte en privacy;
3. Een reglement dat het functioneren van de oudercommissie regelt;
4. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt;
5. Een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
 - a. Soort opvang, mogelijkheden extra opvang
 - b. Informatie aangaande de groep, de getalsverhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie, en de beschikbare ruimte;
 - c. Informatie-uitwisseling, vorm en frequentie, waaronder het aantal oudergesprekken dat in principe per jaar plaatsvindt;
 - d. De te verstrekken voeding;
 - e. Mogelijkheden voor het maken van specifieke afspraken over ontwikkeling, voeding, verzorging;
 - f. Openingstijden en dagen;
 - g. De tijden waarop de kinderen worden ontvangen en de opvang verlaten;
 - h. De mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen kindercentrum en thuis, of externe activiteiten en thuis, zoals het al dan niet zelfstandig naar huis gaan.
 - i. De opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school.
 - j. Aard en omvang van de wenperiode;
 - k. Geldende prijs;
 - l. Wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen;
 - m. Annuleringsvoorwaarden
 - n. Geldende opzegtermijnen.

Bijlage 2 Gegevensset Belastingdienst

GEGEVENS KIND
BSN kind
Achternaam kind
Voorletters kind
Tussenvoegsels kind
Geboortedatum kind

GEGEVENS BETALENDE OUDER
<i>Onder betalende ouder wordt verstaan, de ouder die met de kinderopvanginstelling een contract heeft afgesloten</i>
BSN betalende ouder
Achternaam betalende ouder
Voorletters betalende ouder
Tussenvoegsels betalende ouder
Geboortedatum betalende ouder

GEGEVENS PARTNER BETALENDE OUDER
<i>Als de betalende ouder een partner heeft, dan moeten hier de gegevens van de partner worden ingevuld. Alleen wanneer de betalende ouder geen partner heeft, mag dit gegevensblok leeg gelaten worden.</i>
BSN partner
Achternaam partner
Voorletters partner
Tussenvoegsels partner
Geboortedatum partner

GEGEVENS OPVANG	
Gegeven	Toelichting
Periode levering	Maand waarover wordt gerapporteerd.
Soort opvang	
Aantal afgenomen uren	Aantal afgenomen uren in de betreffende maand die in aanmerking komen voor kinderopvangtoeslag.
Gemiddeld uurtarief afgenomen uren	Gemiddelde tarief afgenomen uren in de betreffende maand, dat in aanmerking komt voor kinderopvangtoeslag Dit bedrag is inclusief de kosten voor opvang, zoals bemiddelingskosten of uitvoeringskosten in geval van gastouderopvang maar exclusief overige kosten/diensten zoals maaltijden etc.
LRK	
Ingangsdatum contract	Dag waarop de opvang van het kind op dit LRK (contractueel) van start gaat.
Einddatum contract	Dag waarop de opvang van het kind op dit LRK (contractueel) eindigt. Dit kan gaan om de einddatum van de schriftelijke overeenkomst tussen een ouder en de kinderorganisatie óf, als de opvang eerder eindigt, de datum van opzegging.