

Algemende voorwaarden

Stichting Casa Opvang (Casa)

Artikel 1 Begripsbepaling

- 1.1 *Kinderopvang*: Casa biedt kinderopvang, begeleiding en verzorging, conform de Wet Kinderopvang tegen geldelijke vergoeding.
- 1.2 *Kindplaats*: Een beschikbare opvang plaats bij Casa per kind.
- 1.3 *Buitenschoolse opvang (BSO)*: Kinderopvang van (basis) schoolgaande kinderen in school- en vakantieweeken.
- 1.4 *Contractant*: De natuurlijke of rechtspersoon met wie Casa een overeenkomst heeft tot het leveren van kinderopvang.
- 1.5 *Bedrijfsplaats*: Een plaats ingekocht door werkgever of organisatie.
- 1.6 *Plaatsingsovereenkomst (OVK)*: De overeenkomst tussen Casa en contractant waarin de wijze van opvang per kind is vastgelegd.
In de OVK is in elk geval vermeld: Opvang, naam van het kind, geboortedatum, adresgegevens van ouders/verzorgers, opvangdagen en (eventueel)-tijden, de locatie en de startdatum van opvang. Wijzigingen in de OVK worden via flexkids aangevraagd door contractant en schriftelijk door Casa bevestigd.
- 1.7 *Schoolvakantie*: De vakantieperiode voor het primair onderwijs, zoals opgegeven door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen voor de desbetreffende regio.
- 1.8 *Werkdagen*: Dagen van de week, niet zijnde de zaterdag, zondag en officiële zon- en feestdagen.
- 1.9 *Sluitingsdagen*: Dagen in het jaar dat Casa voor iedereen gesloten is. In totaal zijn dit 10 werkdagen.

Artikel 2 Dienstverlening door Casa

- 2.1 Casa staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor kinderopvang beantwoorden aan de OVK en in overeenstemming zijn met de wettelijke eisen en voorschriften op het gebied van veiligheid en kwaliteit in kinderopvang.
- 2.2 Casa treft personele en materiële voorzieningen die geschikt zijn voor de opvang van kinderen.
- 2.3 Casa biedt informatie via haar website om de toekomstige contractant in staat te stellen te kiezen tussen aanbieders van kinderopvang.
- 2.4 De informatie bevat de volgende elementen:
 - *Openingstijden Casa (ma t/m vr)*. 50 weken per jaar tussen 7.30 en 18.00 uur, m.u.v. van officiële zon- en feestdagen en vastgestelde sluitingdagen.
 - *Pedagogisch beleid*
 - *Inspectierapporten GGD*.
 - *Activiteitsaanbod*: Alle weken organiseert Casa structurele sportlessen en workshops en in de zomervakantie uitstapjes.
 - *Ouder- en kinderteeldeel*: De wijze waarop Casa ouders en kinderen betreft en inspraak geeft.
 - *Tarieven*: De prijzen die Casa hanteert.
 - *Toelating en aanmelding*: De voorwaarde voor toelating en de procedure voor aanmelding.
 - *Plaatsingsprocedure*: Plaatsing geschiedt door Casa op datum van aanmelding met voorrang voor (1) broertjes/zusjes en (2) uitbreiding of ruilen van dagen door bestaande klanten.
 - *Accommodatie*: Groep en beschikbare ruimte.
 - *Groepssamenstelling en inzet beroepskrachten*.
 - *Eten en Drinken*: Het beleid t.a.v. voeding.
 - *Klachtenprocedure*: Het beleid t.a.v. klachten en aansluiting bij een externe onafhankelijke klachtencommissie (zckk).

Artikel 3 Aanmelding en plaatsing

- 3.1 De contractant kan zich elektronisch als geïnteresseerde aanmelden via de website, waarbij wordt doorverwezen naar een aanmeldingswebsite van Flexkids (kindplanningssysteem)
- 3.2 Vervolgens wordt er een intake gesprek gepland met de ouders/verzorgers van het kind.
- 3.3 Op basis van het intake gesprek en de door Casa in Flexkids ontvangen aanmelding wordt door Casa een concreet aanbod tot kinderopvang gedaan. Dit aanbod bevat een goede omschrijving van de te leveren kinderopvang. Het aanbod bevat informatie, conform artikel 2, alsmede:
 - Beschikbare ingangsdatum voor plaatsing op de gevraagde datum en dagen.
 - De prijzen en geldigheidsduur van het aanbod.
 - Kinderopvang wordt waar mogelijk aangeboden vanuit de op het contract vermelde voorkeurslocatie. Casa behoudt zich ten alle tijden het recht voor hiervan af te wijken indien er op de voorkeurslocatie geen beschikbaarheid is.
 - Algemene bepalingen.
- 3.4 Nadere bepalingen bij het aanbod: Casa gaat op een vertrouwelijke manier om met de ontvangen gegevens en stelt deze niet aan derden beschikbaar, behoudens bij wet vastgestelde uitzonderingen.
- 3.5 Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening. De contractant dient binnen 10 werkdagen te laten weten of hij of zij het aanbod aanvaardt. Indien deze termijn is verstreken zonder bericht dan vervalt het aanbod.
- 3.6 De OVK komt schriftelijk tot stand, wanneer de contractant een exemplaar voorziet van zijn of haar handtekening, aan Casa terug stuurt en Casa deze heeft ontvangen. Na de totstandkoming van de OVK verplicht de contractant zich jegens Casa tot het afnemen van de opvanguren, zoals overeengekomen.
- 3.7 Indien de OVK vóór de ingangsdatum van de opvang wordt geannuleerd geldt een opzegtermijn van 1 maand.
- 3.8 De ingangsdata van plaatsing bij Casa zijn maandelijks: 1^e of 16^e.
- 3.9 Kinderen van 4 jaar en ouder moeten minimaal 2 opvangmiddagen afnemen bij gebruik van NSO of het totaalpakket. De kinderen van 3 jaar moeten minimaal 2 ochtenden afnemen.
- 3.10 Het driejarige contract heeft altijd een einddatum van de 15de of de 30/31ste van de maand, het contract voor het totaalpakket of basis pakket met NSO dagen start altijd per de 1ste of de 16de van de maand. We houden de volgende regels aan:

Kinderen die geboren zijn vanaf de 1ste van de maand t/m de 15de van de maand, het contract zal per de 15de/16de overgezet worden.

Kinderen die geboren zijn na de 16de van de maand t/m de 30/31ste, het contract zal per de 30/31ste overgezet worden.

De einddatum van het totaal- en NSO pakket zal altijd de 15de of de 30/31ste van de maand zijn.

3.11 Incidentele of extra opvang: De contractant geeft via Flexkids aan wanneer incidentele of extra opvang gewenst is. De contractant ontvangt van Casa een bevestiging of de gewenste incidentele of extra opvang mogelijk is.

- 3.12 Ruildagen: Opvangdagen kunnen worden geruild met dagen waarop geen opvang wordt afgenomen. De contractant vraagt ruildagen aan via Flexweb. Hierbij gelden de volgende regels:
- Verzoeken kunnen alleen ingediend worden via Flexweb (ouderportaal) en niet via e-mail, telefoon of de groep guides.
 - De ruildag wordt door de contractant minimaal een week van tevoren aangevraagd. (*ruildag is de dag waarop uw kind aanwezig zal zijn dus de dag waar naar toe geruild wordt*).
 - Opvangdagen die op de dag zelf worden afgemeld mogen niet geruild worden. Deze komen te vervallen.
 - Ruilen kan maximaal 3 maanden vooruit.
 - Eenmaal geruilde dagen kunnen niet nogmaals geruild worden, of teruggedraaid worden.
 - Ochtenden kunnen alleen tegen ochtenden geruild worden en middagen alleen tegen middagen.
 - Er kan niet geruild worden met dagen die in het verleden liggen. Casa werkt niet met tegoeden.
 - Voor 2 of meer aaneengesloten te ruilen dagen in de schoolvakanties dient minimaal 6 weken van te voren een aanvraag te worden gedaan. (dit i.v.m. het personeelsrooster).
 - School ochtenden kunnen niet geruild worden met opvang ochtenden (relevant voor kinderen die bijna 4 worden)
 - Sluitingsdagen die in de jaarkalender van Casa staan kunnen niet geruild worden.
 - Een aanvraag van een ruildag kan worden afgewezen indien de groep vol zit (maximum aantal toegestane kinderen per stamgroep)
 - Binnen drie werkdagen na aanvraag horen ouders of de aanvraag is goedgekeurd

De contractant ontvangt van Casa een bevestiging of de gewenste ruildag gehonoreerd kan worden.

3.13 Het wisselen van opvangpakket is maximaal 1 keer per kalenderjaar toegestaan.

3.14 Het totaalpakket is voor minimaal 3 maanden af te nemen.

Artikel 4 Intake

4.1 Voor de start van de schoolgang/opvang is er een intake gesprek tussen een lid van het management van Casa en de ouders/verzorgers.

4.2 In dit gesprek worden de voor de schoolgang/ opvang van het kind benodigde gegevens met de ouders/verzorgers besproken. De intentie is om elkaar daarna te informeren indien nodig of gewenst (o.a eventuele leerproblemen, voeding, ziekte, gedrag, pesten, zelfstandigheid, e.d.).

Artikel 5 Toelating van kinderen

5.1 Casa laat alle kinderen van 3-6 jaar toe op basis van beschikbaarheid, kinderen vanaf 6 t/m12 jaar worden alleen toegelaten na een wenperiode en als ze over een Montessori achtergrond beschikken. Indien het blijkt dat het kind niet zindelijk is (het is meer een regel dan uitzondering dat het kind de wc gebruikt) behoud Casa zich het recht voor toegang tot kinderopvang op te schorten.

5.2 Kinderen wier geestelijke of lichamelijke gezondheid naar het oordeel van Casa zodanig is dat zij niet op de bij Casa gebruikelijke wijze kunnen worden opgevangen, hoeft Casa niet te plaatsen. In een voorkomend geval is hierover overleg met de contractant.

5.3 Casa houdt zich het recht voor een geplaatst kind, zonder opzegtermijn, voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorging nodig heeft, dan wel een gezondheids of veiligheidsrisico vormt voor andere kinderen en/of de leiding van het kindercentrum. Casa bevestigt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de ouders/verzorgers.

5.4 Kinderen zijn gevaccineerd volgens de Nederlandse gezondheidszorg (vaccinatie programma). Ouders/verzorgers zijn verplicht te melden bij Casa wanneer de vaccinatie van hun kind afwijkt van het programma. Casa behoudt zich het recht voor een (geplaatst) kind toegang te weigeren, indien het gebrek aan vaccinatie een gezondheidsrisico vormt.

5.5 Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft de ondernemer het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de onderneming in kinderopvang te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. De ondernemer kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie. Ondernemer en consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

5.6 Als een geplaatst kind zonder opgave van redenen 4 weken of langer afwezig is, kan Casa een ander kind plaatsen, onverminderd de betaling van het overeengekomen tarief. Casa is als dan bevoegd de OVK met onmiddellijke ingang op te zeggen.

Artikel 6 Verzekeringen

6.1 Ouders/verzorgers zijn verplicht voor hun kind een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid te hebben afgesloten.

6.2 Geplaatste kinderen bij Casa zijn verzekerd tegen ongevallen. Werknemers van Casa zijn verzekerd tegen ongevallen en aansprakelijkheid.

6.3 Voor beschadiging, zoekraken, diefstal of vermissing van o.a. fietsen, kleding, schoeisel, brillen, sieraden, sleutels, tassen of andere bezittingen van kinderen en/of ouders/verzorgers is Casa niet verzekerd en aanvaardt Casa geen aansprakelijkheid.

6.4 Casa kan zich niet verzekeren voor eventuele risico's en aansprakelijkheid ten gevolge van vervoer van kinderen door ouders/verzorgers, taxi- of busbedrijf. De vervoerders hebben hiervoor een verplichte aansprakelijkheidsverzekering (WA).

6.5 Indien Casa aansprakelijk is, is deze beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekering van Casa wordt gedekt en uitgekeerd.

6.6 Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt en Casa toch aansprakelijk is gesteld, dan wordt de aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag dat ten hoogste gelijk is aan het overeengekomen bedrag voor opvang dat zou gelden voor 2 maanden.

6.7 Casa is nimmer aansprakelijk voor vervolgschade.

Artikel 7 Tarieven

7.1 Casa is gerechtigd om haar tarieven periodiek aan te passen, als gevolg van stijging van loonkosten volgens de CAO. Kinderopvang, prijsindexactie en/of wettelijke maatregelen en/of andere bijzondere omstandigheden.

- 7.2 De door de contractant verschuldigd tarieven voor de diensten van Casa blijken uit de prijslijst, die op verzoek wordt toegezonden.
- 7.3 Voor opvang op incidentele en/of verlengde opvang worden aan contractant kosten berekend conform de prijslijst.
- 7.4 Indien van toepassing, worden vervoer en externe activiteiten (o.a. zwemles) kostendekkend door Casa aangeboden en doorbelast aan de contractant op de maandfactuur.
- 7.5 Bij plaatsing van het kind vóór de 16^e van de maand is het volle tarief over deze maand verschuldigd, terwijl bij plaatsing op of na de 16^e van de maand de helft daarvan is verschuldigd.
- 7.6 Het overeengekomen tarief is verschuldigd ongeacht de afwezigheid van het kind (o.a. ziekte, vakantie).

Artikel 8 Betaling

- 8.1 Incidentele of extra opvang: Tot 5 werkdagen voor de geplande datum kunt u de opvang kosteloos annuleren of wijzigen. Daarna zijn wij genoodzaakt de gehele opvangkosten in rekening te brengen. U ontvangt de extra kinderopvang op uw maandelijks factuur of een eenmalige factuur voor incidentele opvang.
- 8.2 Betaling van het verschuldigde bedrag vindt plaats in 12 maandelijks termijnen. De betaling van de maandelijks verschuldigde geschiedt middels een machtiging tot automatische incasso, tenzij Casa anders aangeeft. De incasso vindt plaats bij vooruitbetaling vóór de 25^e van elke maand, de vervaldatum.
- 8.3 Casa kan administratiekosten per factuur en/of herinnering in rekening brengen bij het niet automatisch kunnen incasseren van de standaard factuur.
- 8.4 Indien de betaling niet via een automatische incasso plaatsvindt of als deze niet is gelukt, is de contractant verplicht zelf zorg te dragen voor de betaling via het bankrekeningnummer vermeld op de factuur van Casa onder vermelding van het debiteur- en factuurnummer.
- 8.5 Bij overschrijding van de betaaldatum kan, zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, de wettelijke rente van de hoofdsom in rekening worden gebracht.
- 8.6 Indien Casa redelijke kosten heeft moeten maken ter verkrijging van de betaling buitenrechte, is de contractant tevens buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd ter hoogte van 15% van de hoofdsom.
- 8.7 Bij het uitblijven van tijdige betaling heeft Casa het recht het desbetreffende kind toegang te weigeren.
- 8.8 Indien de contractant een werkgever of instantie is, gaat Casa niet eerder tot opschorting of ontbinding over, totdat Casa de ouders/ verzorgers heeft aangeboden om de kindplaats te continueren en zij kenbaar hebben gemaakt hier geen gebruik van te willen maken.
- 8.9 Casa restitueert geen gelden indien tijdelijk niet voldaan kan worden aan de in deze OVK genoemde dienstverlening in geval van overmacht (bijv. brand, staking, misdrijf, wateroverlast, uitval stroom, e.d.), mits

Casa al het mogelijke heeft gedaan om deze overmacht situatie te voorkomen, dan wel ten spoedigste op te heffen.

Artikel 9 Beëindiging plaatsingsovereenkomst (OVK)

- 9.1 De OVK eindigt van rechtswege op het moment dat het kind de basisschool verlaat, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.2 Elk der partijen kan de OVK te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand. De OVK beëindigen of wijzigen kan op de 1^e en 16^e van de maand. Dit geldt ook voor een gedeeltelijke beëindiging.
- 9.3 De OVK eindigt uiteraard zonder opzegtermijn bij overlijden. Of bij ernstige handicap en/of ziekte van het kind, waardoor hij/zij geen gebruik (meer) kan maken van de voorziening van Casa.

Artikel 10 Klachtenregeling

- 10.1 Casa kent een klachtenreglement en is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie ter behandeling van klachten.
- 10.2 Nadere informatie staat op de website. Het klachtenreglement ligt ter inzage op de locatie en/of is verkrijgbaar bij de administratie van Casa.

Artikel 11 Slotbepaling

- 11.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en de OVK tussen contractant en Casa, voor zover van deze voorwaarden bij aparte overeenkomst niet uitdrukkelijk is afgeweken.
- 11.2 In die gevallen waarin deze voorwaarden niet voorziet, streven partijen naar het bereiken van redelijke en billijke oplossing.
- 11.3 Op de OVK tussen Casa en haar contract, alsook op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 11.4 Deze algemene voorwaarden kunnen ten alle tijden door Casa worden aangepast. De contractant dient één maand voordat de aangepaste algemene voorwaarden ingaan te zijn geïnformeerd.

Gedeponeerd bij KvK op 1 Mei 2014