

Leveringsvoorwaarden IK-OOK (versie december 2020)

In aanvulling op de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2016: <https://www.maatschappelijkekinderopvang.nl/dienstverlening-en-bedrijfsvoering-kinderopvang-organisatie-ondernemer/algemene-voorwaarden-kinderopvang/>

Artikel 1 – Toepasselijkheid

- Deze Aanvullende algemene voorwaarden (de “**Algemene voorwaarden**”) zijn van toepassing op de producten en/of diensten van Stichting IK-OOK (“**IK-OOK**”) en gelden in aanvulling op het met de ouder(s)/verzorger(s) (“**de contractouder**” of “**de ouder**”) gesloten contract kinderopvang (het “**contract**”) en de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang dagopvang en buitenschoolse opvang 2016 (de “**Branchevoorwaarden**”).

Bij strijdigheid tussen het contract en deze Algemene voorwaarden prevaleert de inhoud van het contract.

- Ten aanzien van contracten die IK-OOK en de ouder(s)/verzorger(s) voor peuteropvang, niet zijnde dagopvang, aangaan, kunnen per vestiging deels andere voorwaarden gelden. Informatie hieromtrent is te raadplegen in het informatieboekje van de vestiging.

Artikel 2 – Betaling

- Het te betalen jaarbedrag wordt in gelijke bedragen per maand in rekening gebracht, ongeacht eventuele minder opgenomen opvangdagen in die maand.
- Het verschuldigde maandbedrag, eventueel aanvullend afgenomen producten en/of diensten alsmede de kosten van de betalingsherinnering zoals genoemd onder lid 3 van dit artikel, worden door IK-OOK door middel van een doorlopende SEPA-machtiging van de rekening van de ouder afgeschreven.
- IK-OOK zal in aanvulling op artikel 17 lid 4 van de Branchevoorwaarden, de ouder een extra betalingsmogelijkheid bieden door het verzenden van een derde betalingsherinnering waarvoor IK-OOK € 15,- in rekening zal brengen. Na de derde betalingsherinnering treedt bij non-betaling artikel 17 lid 6 van de Branchevoorwaarden in werking.

Artikel 3 – Annulering contract

- Annulering conform artikel 7 van de Branchevoorwaarden kan uitsluitend via het ouderportaal plaatsvinden. Als datum van annulering geldt de datum van ontvangst van de annulering door IK-OOK.
- De hoogte van de annuleringskosten hangt af van het verschuldigde maandbedrag en het aantal maanden tussen de annulering en de aanvangsdatum van het contract.

Aantal maanden vóór aanvangsdatum	Annuleringskosten
Méér dan 3 maanden	€ 0,-
1 tot 3 maanden	€ 50,-
Minder dan 1 maand	€ 100,-

Artikel 4 – Contractouder en ouderlijk gezag

1. Het contract tussen IK-OOK en ouders c.q. verzorgers wordt aangegaan met één van de ouders c.q. verzorgers van het kind (in dit artikel: de ‘contractouder’).
2. Hierbij is het uitgangspunt van IK-OOK dat:
 - a. Beide ouders c.q. verzorgers ouderlijk gezag hebben over het kind en de contractouder bij het contract beide ouders c.q. verzorgers 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 c.q. verzorger;
 - b. Indien er sprake is van een verschil van mening tussen de ouders c.q. verzorgers over de kinderopvang bij IK-OOK, dient de contractouder aan de hand van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant aan te tonen dat de situatie onder a. niet van toepassing is;
 - c. 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”.
3. Beide ouders dragen zorg voor de betaling conform artikel 2 en zijn hiervoor hoofdelijk aansprakelijk. Contractouder draagt hiervoor in ieder geval de eindverantwoordelijkheid.

Artikel 5 – Wijziging en/of einde van het contract

1. Het contract kan door de ouder uitsluitend in het ouderportaal geheel of gedeeltelijk worden gewijzigd en/of opgezegd met inachtneming van een wijzigings- of opzegtermijn van één maand.
2. Indien de ouder bij wijziging of opzegging van het contract meer opvanguren heeft gebruikt dan waar hij/zij volgens het contract recht op heeft, worden deze aanvullende uren door IK-OOK in rekening gebracht. Bij wijzigingen en opzeggingen waarbij de ouder minder opvanguren heeft gebruikt, vindt geen restitutie van reeds betaalde opvanguren plaats.
3. IK-OOK is gerechtigd, indien zij hiertoe genooddaakt is, om:
 - a. een andere vestiging voor opvang van het kind aan te wijzen;
 - b. groepen samen te voegen (al dan niet op een andere vestiging); met een aankondigingstermijn van minimaal één maand.In het geval er sprake is van calamiteiten en/of onvoorziene omstandigheden, kan deze wijziging met onmiddellijke ingang plaatsvinden.
4. Indien het kind voorzienbaar wordt opgevangen op een andere vestiging (onder meer tijdens vakanties), dient de ouder hiermee vooraf contractueel in te stemmen. Indien deze schriftelijke toestemming ontbreekt, kan het kind in verband met wet- en regelgeving niet worden opgevangen.
5. In aanvulling op artikel 10 lid 3 van de Branchevoorwaarden geldt dat als zwaarwegende redenen voor opzegging van de overeenkomst door IK-OOK tevens worden aangemerkt:
 - a. de situatie waarin een of beide ouder(s) c.q. verzorger(s) het gezag over het kind verliest/verliezen;

- b. als naar het oordeel van IK-OOK sprake is van een slechte verstandhouding tussen (medewerkers van) IK-OOK en het kind en/of de ouder op grond waarvan voortzetting van de dienstverlening door IK-OOK niet kan worden verlangd.

Artikel 6 – Wennen en start kind

1. Indien het kind kosteloos komt wennen op het kinderverblijf vóór de daadwerkelijke ingangsdatum van het contract, zijn het contract en de algemene voorwaarden reeds van toepassing.
2. Pas als het ondertekende contract door IK-OOK ontvangen is, kan de opvang van het kind (hieronder valt ook het wennen) bij IK-OOK gestart worden.

Artikel 7 – Wijzigen extra producten- en dienstenaanbod of openingstijden

1. In aanvulling op artikel 15 lid 1 van de Branchevoorwaarden geldt dat IK-OOK het contract ten aanzien van extra producten of diensten (zoals onder meer vervroegde opvang, voorschoolse opvang, incidentele opvang en opvang onder schooltijd) en/of openingstijden wegens haar moverende redenen - al dan niet per vestiging - eenzijdig kan wijzigen of beëindigen gedurende de looptijd van het contract.
2. Zodra het contract van een door de ouder afgenomen product, dienst of openingstijd van de vestiging in de zin van artikel 7 lid 1 gewijzigd of beëindigd wordt, is IK-OOK verplicht de ouder daarvan op de kortst mogelijke termijn en minimaal één maand voor de wijzigings- of einddatum daarvan op de hoogte te stellen. In dat geval ontvangt de ouder, indien er een alternatief mogelijk is, een nieuw contract met gewijzigd product of dienst per wijzigingsdatum.
3. Indien er geen mogelijkheden zijn voor wijziging van product of dienst zal de ouder conform artikel 15 lid 3 van de Branchevoorwaarden de bevoegdheid hebben om het contract - zonder inachtneming van een opzegtermijn - te ontbinden uiterlijk met ingang van de einddatum van product of dienst. In het geval er wel mogelijkheden zijn voor een gewijzigd product of dienst en de ouder het nieuwe contract niet uiterlijk een week vóór wijzigingsdatum ondertekend retour zendt, gaat IK-OOK ervan uit dat de ouder geen gebruik wenst te maken van het gewijzigde aanbod en eindigt het huidige contract met ingang van de wijzigingsdatum.

Artikel 8 – Openingstijden en sluitingstijden

1. De vestigingen zijn in beginsel gesloten op zaterdag, zondag, algemeen erkende feestdagen en de dag na Hemelvaart.
2. Op kerstavond 24 december en oudjaarsdag 31 december sluiten de vestigingen om 17:00 uur.
3. De ouder is gehouden het kind elke opvangdag uiterlijk op het sluitingstijdstip bij de vestiging op te (laten) halen, tenzij het kind op grond van (schriftelijke) afspraken tussen de ouder en de vestiging zonder begeleiding de vestiging mag verlaten.
4. Indien de ouder zich niet houdt aan de afgesproken haal- en brengtijden volgens het contract is IK-OOK gerechtigd extra kosten in rekening te brengen.

5. Indien de schooltijden wijzigen, is IK-OOK gerechtigd om de opvanguren van de buitenschoolse opvang hierop aan te passen en zal de wijziging in de opvangkosten via een aanhangsel op het contract aan de ouder bevestigd worden.

Artikel 9 – Het afmelden en aanvragen van een vervangende dag via de ouderapp

1. Als het kind afwezig is na tijdige afmelding, bijvoorbeeld door vakantie of ziekte, kunnen in overleg met IK-OOK de niet-gebruikte opvanguren alsnog worden opgenomen via een tegoed. De ouder ontvangt alleen een tegoed indien de afmelding minimaal 24 uur voorafgaand aan de starttijd van de opvangdag heeft plaatsgevonden. Niet gebruikte opvanguren kunnen alleen conform lid 2 worden ingehaald en worden niet financieel gecompenseerd.
2. Het tegoed voor opvanguren kan per opvangsoort oplopen tot:
 - a. Dagopvanguren: 70 uur
 - b. BSO uren: 20 uur
 - c. Vakantie-opvang: 30 uur.Deze uren zijn maximaal 1 jaar geldig en niet onderling uitwisselbaar.
3. Het inzetten van het beschikbaar tegoed is alleen mogelijk zolang de bezetting (van kinderen c.q. pedagogisch medewerkers) op de vestiging het toelaat en het binnen de looptijd van het contract valt.
4. Uren die niet binnen de eerstgenoemde termijn van lid 1 zijn ingehaald c.q. ingehaald konden worden om welke reden dan ook, vervallen. Het compenseren van gemiste uren is een coulance van IK-OOK waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.
5. Is het kind gedurende een langere periode, te weten meer dan twee weken, ziek (wat moet blijken uit een door de ouder aan IK-OOK te overleggen medische verklaring), dan kan IK-OOK een ziekteverlofperiode van maximaal drie maanden toekennen. Deze periode kan niet eerder ingaan dan twee weken voorafgaand aan datum van het verzoek van ouder aan IK-OOK. Gedurende deze periode kan er geen gebruik worden gemaakt van de opvang. IK-OOK zal in deze periode 50 % van het normaal verschuldigde tarief in rekening brengen.
6. Een algemeen erkende feestdag - al dan niet vallend op een opvangdag - kan niet in de ouderapp worden aan- of afgemeld. Deze uren worden niet (financieel) gecompenseerd en hierover wordt geen tegoed opgebouwd.
7. Indien een contract is afgesloten voor vijf dagen, vindt er geen (financiële) compensatie plaats over een tegoed aan opvanguren.
8. Afmelding dient te allen tijde plaats te vinden via de ouderapp. Ten behoeve van een correcte administratie wordt persoonlijke afmelding bij de vestiging niet beschouwd als afmelding waarover een tegoed wordt opgebouwd.

Artikel 10 – Incidentele opvang

Definitie:

Incidentele opvang is een dienst waarbij opvang wordt geboden aanvullend, naast of buiten het contract. Indien en zolang de bezetting (van kinderen c.q. pedagogisch medewerkers) van de vestiging het naar de mening van IK-OOK toelaat, kan de ouder incidentele opvang afnemen. Indien de ouder schriftelijk akkoord is, kan incidentele opvang plaatsvinden binnen een andere groep of op een andere vestiging van IK-OOK.

1. Voor incidentele opvang betaalt de ouder een verhoogd tarief.
2. Dagopvang: Incidentele opvang kan worden afgenomen door (a) de ouder in aanvulling op het contract of door (b) de ouder zonder contract, mits een intake voorafgaand aan de opvang plaats heeft kunnen vinden.
Buitenschoolse opvang: Incidentele opvang kan afgenomen worden door (a) de ouder in aanvulling op het contract of door (b) de ouder zonder contract in de vakantieweken of op studiedagen, mits een intake voorafgaand aan de opvang plaats heeft kunnen vinden.

Met vakantieweken in de zin van dit artikel worden de jaarlijks door de rijksoverheid vastgestelde schoolvakanties bedoeld.

Artikel 11 – Voorschoolse, vervroegde en verlengde opvang

Definitie:

Voorschoolse opvang is een dienst waarbij in de schoolweken voor de openingstijd van de basisschool opvang wordt geboden.

Vervroegde opvang is een dienst waarbij opvang wordt geboden een half uur voor de reguliere openingstijd van de vestiging.

Verlengde opvang is een dienst waarbij opvang wordt geboden een half uur na de reguliere sluitingstijd van de vestiging.

Met vakantieweken in de zin van dit artikel worden de weken van de jaarlijks door de rijksoverheid vastgestelde schoolvakanties bedoeld.

1. Voorschoolse, vervroegde en/of verlengde opvang wordt niet op alle vestigingen aangeboden.
2. Indien en zolang er naar de mening van IK-OOK voldoende kinderen per opvangtijdstip op eenzelfde vestiging gebruik maken van deze dienst, wordt er voorschoolse, vervroegde en/of verlengde opvang aangeboden.
3. Vervroegde of verlengde opvang kan in aanvulling op het contract worden overeengekomen. Op vervroegde opvang en verlengde opvang is het verhoogde uurtarief van toepassing.

Artikel 12 – Opvang onder schooltijd

Definitie:

Opvang onder schooltijd is een dienst waarbij dagopvang wordt geboden van openingstijd tot einde schooltijd.

1. Indien en zolang de bezetting (van kinderen c.q. pedagogisch medewerkers) van de vestiging het naar de mening van IK-OOK toelaat, kan de ouder kiezen opvang onder schooltijd.
2. Bovenstaande dienst is in beginsel van tijdelijke aard. Ouders van de vestiging die hele dagen afnemen hebben voorrang op ouders die opvang onder schooltijd.
3. Opvang onder schooltijd kan gecombineerd worden met hele dagen opvang op andere dagen.

4. Indien de ouder zich niet houdt aan de afgesproken haal- en brengtijden voor de opvang onder schooltijd, is IK-OOK gerechtigd hiervoor een hele dag in rekening te brengen.

Artikel 13 – Soorten contracten

52-, 48- en 40-weken contract

Definitie:

52-weken contract dagopvang: De ouder heeft recht op 52 weken opvang op de contractueel overeengekomen opvangdagen gedurende het kalenderjaar.

48-weken contract dagopvang: De ouder heeft recht op 48 weken opvang op de contractueel overeengekomen opvangdagen gedurende het kalenderjaar. De 4 weken waarop de ouder geen opvang afneemt c.q. geen recht heeft op opvang, kan de ouder vrij over het jaar verdelen.

40-weken contract dagopvang: De ouder heeft recht op 40 weken opvang op de contractueel overeengekomen opvangdagen in alle schoolweken gedurende het kalenderjaar. De 12 weken waarop de ouder geen opvang afneemt c.q. geen recht heeft op opvang, zijn de weken van de schoolvakanties.

12-weken contract vakantie-opvang: De ouder heeft recht op opvang op de contractueel overeengekomen opvangdagen in de schoolvakanties, conform het rooster van de school.

8-weken contract vakantie-opvang: De ouder heeft recht op opvang op de contractueel overeengekomen opvangdagen gedurende 8 van de 12 vakantieweken conform het rooster van de school.

40-weken contract buitenschoolse opvang: De ouder heeft recht op een dagdeel opvang op de contractueel overeengekomen opvangdagen vanaf sluitingstijd van de school conform het rooster van de school in alle schoolweken gedurende het kalenderjaar.

Met schoolvakanties in de zin van dit artikel worden de jaarlijks door de rijksoverheid vastgestelde schoolvakanties bedoeld.

1. Bij de 48-weken contracten geeft de ouder uiterlijk vier weken van tevoren via de ouderapp aan op welke opvanguren het kind afwezig is. Wanneer de ouder de afwezigheid niet uiterlijk vier weken van tevoren in de ouderapp meldt, wordt het kind als aanwezig ingepland. Wanneer het kind later alsnog afwezig wordt gemeld, telt deze week toch mee als een week waarin de ouder opvang afneemt en ontstaat er een urentegoed in de ouderapp. De afwezige uren kunnen dan ter compensatie worden aangevraagd volgens de voorwaarden van artikel 9.
2. Het aantal opvangweken waar de ouder jaarlijks recht op heeft, wordt op basis van een kalenderjaar berekend. Als het contract pas later in het kalenderjaar ingaat, wordt het aantal opvangweken naar verhouding berekend. De opvang waar de ouder recht op heeft, moet afgenomen worden in hele weken, met uitzondering van het deel van een week dat ontstaat door een pro rata berekening als het contract gedurende een kalenderjaar start of eindigt.
3. IK-OOK gaat uit van 48 opvangweken waarbij de ouder het kind 4 weken gedurende het kalenderjaar niet naar de opvang brengt. Indien de ouder het kind voor minder dan 4 weken heeft afgemeld in de ouderapp, worden deze aanvullende uren door IK-OOK alsnog in rekening gebracht.

4. Wanneer de ouder op moment van opzegging of wijziging gedurende het jaar meer opvanguren genoten heeft dan waar deze volgens het contract recht op heeft, dan worden deze uren door IK-OOK aanvullend in rekening gebracht. Bij wijzigingen en opzeggingen waarbij de ouder minder opvanguren heeft genoten, vindt geen restitutie van reeds betaalde opvanguren plaats.
5. Contracten voor 40- of 48-weken kunnen niet onderling of met een 52-weken contract gecombineerd worden.

Artikel 14 – Studiedagopvang (alleen van toepassing voor buitenschoolse opvang)

Definitie:

Studiedagopvang is een dienst waarbij opvang wordt geboden op studiedagen die aan het begin van het schooljaar door de school zijn vastgesteld. IK-OOK biedt alleen studiedagopvang aan voor kinderen die een BSO contract hebben en houdt daarbij alleen rekening met de studiedagen die door deze scholen zijn vastgesteld.

1. IK-OOK biedt altijd studiedagopvang aan ongeacht het aantal kinderen dat hier gebruik van maakt. IK-OOK is gerechtigd de studiedagopvang te faciliteren op een andere buitenschoolse opvang vestiging dan de vestiging waar de ouder volgens het contract de opvang afneemt mits IK-OOK dit contractueel met de ouder vastgelegd heeft.
2. De extra uren voor het opvangen van een studiedag worden tegen het verhoogde tarief gefactureerd van 8:30 tot einde schooltijd.
3. Het is niet mogelijk om eventuele tegoeden in te zetten voor het opvangen onder een studiedag.

Artikel 15 - Dienstverlening

De dienstverlening van IK-OOK is inclusief de verzorging (zoals voeding, tussendoortjes en luiers) conform het pedagogisch beleid van IK-OOK, met uitzondering van speciale voeding in verband met allergieën. Deze voeding wordt niet door IK-OOK vergoed en dient de ouder aan het kind mee te geven.

Artikel 16 – Tariefwijziging

Jaarlijks worden de tarieven voor de producten en diensten van IK-OOK herzien. De nieuwe tarieven worden minimaal een maand plus een week voorafgaand aan de ingangsdatum gepubliceerd op de website van IK-OOK.

Artikel 17 – Verstrekking persoonsgegevens

1. Om controle ten aanzien van de uitkering van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, dient de geboortedatum en het BSN van de ouder en het kind voorafgaand aan de ingangsdatum van het contract aan IK-OOK te worden verstrekt. De ouder is gehouden alle voor de uitvoering van het contract noodzakelijke persoonsgegevens

(zoals naam, adres en BSN) accuraat en voorafgaand aan de ingangsdatum van het contract aan IK-OOK te verstrekken. Wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens dienen uiterlijk binnen een week na ingangsdatum van de wijziging schriftelijk of per email t.a.v. de locatie doorgegeven te worden.

2. Met het oog op de verstrekking van kinderopvangtoeslag verplicht de Belastingdienst IK-OOK de identiteit van ouder en kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs. De ouder is verplicht op eerste verzoek medewerking te verlenen aan een dergelijke identiteitscontrole. Het is de verantwoordelijkheid van de ouder om zich te identificeren.

Wanneer de ouder nalaat de gegevens onder 1. en 2. te verstrekken, kan dit gevolgen hebben voor de kinderopvangtoeslag en voor het contract met IK-OOK.

Artikel 18 – Communicatie met IK-OOK

Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig als deze schriftelijk tot stand komen. Onder het begrip schriftelijk wordt in deze Algemene voorwaarden tevens communicatie per e-mail verstaan, mits de identiteit van de verzender in dat geval met afdoende zekerheid kan worden vastgesteld.

Artikel 19 – Kinderopvangtoeslag

1. De ouder is zelf verantwoordelijk voor de tijdige en correcte aanvraag van de kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst.
2. Indien de ouder verplicht is om kinderopvangtoeslag rechtstreeks te laten storten op de rekening van IK-OOK moeten ouder een bewijs aanleveren waaruit blijkt dat de kinderopvangtoeslag aan IK-OOK wordt overgemaakt.
3. IK-OOK verstrekt elk jaar eenmalig een jaaropgaaf ten behoeve van de aanvraag van de kinderopvangtoeslag.

Artikel 20 – Aansprakelijkheid

1. IK-OOK heeft een verzekering afgesloten voor de wettelijke aansprakelijkheid en ongevallen voor kinderen op het moment van opvangen en alle medewerkers van IK-OOK.
2. Door IK-OOK wordt geen aansprakelijkheid aanvaard voor door ouders en derden geleden schade, behoudens voor de door IK-OOK afgesloten aansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag van gedane uitkering door de verzekeraar.
3. Voor schade vanwege het zoekraken of beschadigingen van eigendommen van kinderen is IK-OOK onder geen beding aansprakelijk.

Artikel 20 – Wijziging Algemene voorwaarden

IK-OOK behoudt zich het recht voor de Algemene voorwaarden te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. IK-OOK zal de wijziging van de Algemene voorwaarden tenminste een maand vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan de ouder meedelen. Als de Algemene voorwaarden eenzijdig ten nadele van de ouder worden gewijzigd, is de ouder gerechtigd

het contract op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging ingaat. Bij gebreke van een dergelijke opzegging is de ouder gebonden aan de gewijzigde voorwaarden.