

# Het Elfenbankje

## **Algemene voorwaarden**

Hieronder treft u de algemene voorwaarden van kinderdagverblijf het Elfenbankje. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken onderdeel uit van de plaatsingsovereenkomst.

Kinderdagverblijf het Elfenbankje, LRK 265583032, maakt deel uit van Stichting de Wende.

Stichting de Wende is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65231953

## **1. Interesse**

Bij interesse in een mogelijke plaatsing worden ouder[s]/verzorger[s] uitgenodigd om het Elfenbankje te bezoeken en kennis te maken met pedagogisch beleidsmedewerker. Tijdens het kennismakingsgesprek ontvangen ouder[s]/verzorger[s] verdere informatie zoals openingstijden, dagindeling, feestdagen die op het Elfenbankje worden gevierd, vakanties waarop het Elfenbankje gesloten is en het pedagogisch beleidsplan. Ook wordt er gewezen op de website waar dit alles op terug te vinden is. Na kennismaking hebben ouder[s]/verzorger[s] de mogelijkheid zich aan te melden als geïnteresseerden voor het Elfenbankje.

## **2. Aanmelding**

De ouder[s]/verzorger[s] kunnen hun kind mondeling of schriftelijk bij het Elfenbankje aanmelden. Hierbij worden namen, telefoonnummers en e-mailadres genoteerd. De aanmelding is een verzoek van ouder[s]/verzorger[s] om op de hoogte gehouden te worden bij mogelijkheid tot plaatsing. Na ontvangst van de aanmelding kan Het Elfenbankje direct een aanbod doen of hierop terug komen als er mogelijkheden tot plaatsing zijn.

## **3. Aanbod, plaatsingsovereenkomst**

Als er mogelijkheden tot plaatsing zijn, ontvangen ouder[s]/verzorger[s] een uitnodiging om een plaatsingsovereenkomst af te sluiten. Door ondertekening van de plaatsingsovereenkomst door ouder[s]/verzorger[s] en houder van het Elfenbankje wordt plaatsingsovereenkomst bekrachtigd.

## **4. Kwaliteitsbeleid**

De opvang en verzorging gebeurt volgens richtlijnen die voldoen aan van de CAO-Kinderopvang c.q. de verordening voor kinderopvang, zoals deze door de gemeente is vastgesteld. Het Pedagogisch beleidsplan en Veiligheid en Gezondheidsbeleid van het Elfenbankje zijn gebaseerd op deze richtlijnen.

## **5. Wijziging plaatsingsovereenkomst**

De ouder[s]/verzorger[s] kunnen het Elfenbankje mondeling of schriftelijk verzoeken om de plaatsingsovereenkomst te wijzigen. Een wijzigingsverzoek kan betrekking hebben op een uitbreiding of vermindering van hetgeen is overeengekomen. Bij een verzoek tot uitbreiding is het Elfenbankje is te allen tijde gerechtigd om een verzoek af te wijzen. Wijzigingen van de plaatsingsovereenkomst dienen tijdig, met een termijn van minimaal één maand, van te voren aangekondigd.

Het Elfenbankje heeft het recht om de plaatsingsovereenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden. In het geval dat de wijziging van de plaatsingsovereenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen kinderopvang, kunnen de ouder[s]/verzorger[s] de overeenkomst ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

## **6. Extra opvang**

De ouder[s]/verzorger[s] kunnen Het Elfenbankje verzoeken om extra opvang van incidentele aard. Hiervoor hoeft de plaatsingsovereenkomst niet te worden gewijzigd. De prijs voor deze extra opvang is conform het gangbare dagtarief. Het Elfenbankje heeft ten allen tijde het recht om deze vraag af te wijzen.

## **7. Duur plaatsingsovereenkomst**

De plaatsingsovereenkomst wordt afgesloten voor een periode tot het moment dat het kind 4 jaar wordt. De plaatsingsovereenkomst kan eerder worden beëindigd door een schriftelijke opzegging door de ouder[s]/verzorger[s] ofwel het Elfenbankje. Opzegging van de plaatsingsovereenkomst is mogelijk per de 1ste van de maand met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Iedere opzegging dient schriftelijk te gebeuren. Gedurende de opzegtermijn blijven afspraken en voorwaarden van toepassing.

## **8. Facturering**

Betalingen gebeuren door automatische incasso. Gelijktijdig met de plaatsingsovereenkomst tekenen de ouder[s]/verzorger[s] hiervoor een machtiging. De facturen worden maandelijks aan het begin van elke maand naar het opgegeven mailadres verzonden. Het maandbedrag wordt berekend door deling van het jaarbedrag in 12 gelijke termijnen. Bij de berekening van het jaarbedrag wordt uitgegaan van het dagtarief, het aantal dagen per week dat is afgesproken en het aantal weken per jaar dat het Elfenbankje geopend is. Het Elfenbankje is 45 weken per jaar geopend. Vakantieperiodes staan vermeld op de website. Het maandbedrag wordt op de 1ste van de maand of de 1ste daarop volgende werkdag van het opgegeven rekeningnummer afgeschreven.

Een klacht met betrekking tot de factuur kan de ouder/verzorger schriftelijk binnen 14 dagen na factuurdatum onder opgave van de aard en de grond van de klacht indienen.

Een klacht schort de betalingsverplichting van de ouder[s]/verzorger[s] niet op. Het Elfenbankje dient binnen 6 weken na ontvangst op een klacht te reageren.

Als de ouder[s]/verzorger[s] niet tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, stelt het Elfenbankje de hen in de gelegenheid om binnen een termijn van 14 dagen alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen [ingebrekestelling]. Voldoen de ouder[s]/verzorger[s] binnen deze termijn niet aan de betalingsverplichting, dan zijn ouder[s]/verzorger[s] in verzuim.

Het Elfenbankje nodigt ouder[s]/verzorger[s] dan uit om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, komen eventuele wettelijke incassokosten en kosten die het Elfenbankje moet maken voor de incasso voor rekening van de ouder[s]/verzorger[s].

## **9. Tariefwijziging**

Het Elfenbankje is gerechtigd om de overeengekomen prijs drie maanden na de ingangsdatum aan te passen, waaronder te verhogen. Dergelijke prijswijzigingen worden van te voren aangekondigd. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand na de aankondiging.

## **9. Informatieverstrekking**

Het Elfenbankje verwacht van ouder[s]/verzorger[s] dat zij hen tijdig informeren over van belang zijnde zaken betreffende hun kind. Hierbij gaat het in ieder geval om bijzonderheden zoals ingrijpende levensgebeurtenissen, bijzondere omstandigheden van medische aard en/of bijzonderheden met betrekking tot de ontwikkeling van het kind. Verder stelt het Elfenbankje het op prijs als ouder[s]/verzorger[s] tijdig hun geplande vakanties/vrije dagen doorgeven. Dit met het oog op mogelijkheden voor andere kinderen om dagen in te halen/ extra te komen. Deze vakanties en vrije dagen geven geen recht op financiële restitutie, wel kunnen deze dagen worden ingehaald als de situatie op de groep dit toelaat.

## **10. Medicatieverstrekking**

Als het kind medicijnen toegediend moet krijgen, dan sluiten de ouder[s]/verzorger[s] en het Elfenbankje daarvoor een aparte overeenkomst. Zonder deze overeenkomst is het Elfenbankje niet bevoegd om medicijnen aan het kind te geven.

## **11. Bereikbaarheid**

De ouder[s]/verzorger[s] dragen er zorg voor bereikbaar te zijn voor het Elfenbankje. Tijdens de intake wordt dit besproken.

## **12. Openingstijden, sluitingsdagen en vakanties**

Het Elfenbankje is geopend van maandag t/m vrijdag van 07:30 tot 17:30 uur.

De dagen dat het kind op het Elfenbankje verblijft, staan vermeld op de plaatsingsovereenkomst.

Het Elfenbankje is 45 weken per jaar geopend. In principe zijn er vier weken zomervakantie, één week herfstvakantie en twee weken kerstvakantie. De exacte data staan op de website vermeld.

Vanuit de CAO kinderopvang is bepaald dat medewerkers op officiële feestdagen recht hebben op verlof en het Elfenbankje is op deze dagen dan ook gesloten. Verder heeft het Elfenbankje het recht om, in verband met studiedagen voor haar medewerkers, twee dagen per jaar te sluiten. Ouders worden hier tijdig [minimaal één maand van te voren] over geïnformeerd. Tijdens deze sluitingsdagen vindt geen restitutie of ruiling van dagen plaats.

## **13. Brengen en halen**

De ouder[s]/verzorger[s] brengen het kind tussen 7.30 uur en 8.45 uur.

Ophalen kan tot uiterlijk 17.30 uur.

Als ouder[s]/verzorger[s] hun kind eerder dan 16.00 uur willen ophalen, is het fijn als dit s'morgens bij het brengen gemeld wordt.

Identificatieplicht: Wanneer het kind door iemand anders dan de ouder/verzorger wordt opgehaald, dient de ouder/verzorger dit vooraf aan het Elfenbankje te melden. De betrokkene moet zich kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.

## **14. Ziekte en ongevallen**

Als het kind ziek is, verwacht het Elfenbankje dat de ouder het kind voor 8.30 uur telefonisch afmeldt. Als het kind koorts (38 graden en hoger) heeft, verwachten het Elfenbankje dat ouder/verzorger het kind thuis houdt. Na één dag koortsvrij te zijn, kan het kind weer op het Elfenbankje komen.

In het geval van een [vermoedelijk] besmettelijke ziekte verwacht het Elfenbankje dat de ouder[s]/verzorger[s] het Elfenbankje hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.

Het Elfenbankje behoudt zich het recht voor om te beoordelen of het kind al dan niet mag komen. Deze beoordeling kan en mag afwijken van de beoordeling van de huisarts en/of de GGD.

Wanneer het kind ziek wordt tijdens het verblijf op het Elfenbankje neemt het Elfenbankje contact op met de ouder[s]/verzorger[s]. In onderling overleg zorgen het Elfenbankje en ouder[s]/verzorger[s] voor een passende oplossing.

Het Elfenbankje is gerechtigd om in geval van een ongeval waarbij het kind is betrokken, een arts/dokter in te schakelen. Middels het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst geven ouder[s]/verzorger[s] daar toestemming voor.

Gemiste dagen door ziekte kunnen worden ingehaald als de situatie op de groep dit toelaat.

#### **15. Verzekeringen en aansprakelijkheid**

Het Elfenbankje heeft een aansprakelijkheidsverzekering.

Het Elfenbankje is niet aansprakelijk voor het zoekraken en/of beschadigen van persoonlijke eigendommen van het kind en/of de ouder/verzorger.

Het Elfenbankje is niet aansprakelijk voor schade die door kinderen onderling of wegens derden veroorzaakt wordt.

#### **15. Overmacht**

In geval van overmacht is het Elfenbankje gerechtigd om haar dienstverlening eenzijdig te staken. De overeengekomen kosten/tarieven blijven onverkort door de ouder verschuldigd. Het Elfenbankje is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan als gevolg van overmacht.

#### **16. Klachten en geschillen**

Indien ouder[s]/verzorger[s] van mening zijn dat het Elfenbankje tekort schiet bij de uitvoering van de plaatsingsovereenkomst, verwachten wij dat de ouder[s]/verzorger[s] zo spoedig mogelijk contact nemen met de beleidsmedewerker. Wij hopen zo, in onderling overleg, tot een voor beide partijen goede oplossing te kunnen komen. Als dit niet naar tevredenheid lukt, kunnen ouder[s]/verzorger[s] binnen een termijn van 3 maanden een klacht indienen bij het Elfenbankje. Het Elfenbankje behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenregeling. Ouder[s]/verzorger[s] worden bij de intake op deze klachtenregeling gewezen. De klachtenregeling staat ook op de website van het Elfenbankje.