

Aanvullende voorwaarden de Toverboom

Versie maart 2022 - voor overeenkomsten aangaande met de Toverboom.
In aanvulling op de Algemene voorwaarden voor kinderopvang.

Bitcare

Artikel 1:

1. Voor administratieve zaken maken wij gebruik van Bitcare, met de bijbehorende ouderapp. Ga je een overeenkomst aan met de Toverboom, dan gaan wij ervan uit dat je gebruik maakt van Bitcare. Wij vragen je om een account aan te maken. Bij het maken van je account dien je akkoord te gaan met de privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden.
2. Alle aanvragen voor extra- of ruildagen dienen met de medewerkers van de groep overlegd te worden. Daarnaast dient de ouder/verzorger deze dagen aan te vragen via Bitcare.
3. Alle verlofaanvragen gaan via Bitcare.
4. Op elke aanvraag in Bitcare reageren wij met een goedkeuring of afkeuring. Of wij plaatsen de aanvraag op de wachtlijst.

Contractafspraken

Artikel 2: Annulering overeenkomst.

1. Een annuleren kan alleen uitsluitend schriftelijk ingediend worden. Dit kan per mail naar info@kdvtoverboom.nl
2. Er kunnen kosten verbonden zijn aan het annuleren van de overeenkomst. De hoogte van deze kosten wordt bepaald aan de hand van de periode tussen de begindatum van de opvang en de datum waarop wij de annuleren hebben ontvangen.
 - a. Minder dan 1 maand voor aanvangsdatum: het bedrag van de contractueel overeengekomen kosten van 1 maand kinderopvang.
 - b. Tussen 1 en 3 maanden voor aanvangsdatum: standaard bedrag van 80,-.
 - c. Langer dan 3 maanden voor aanvangsdatum: kosteloos.

Artikel 3: Wijziging en/of beëindiging van de overeenkomst.

1. Je kunt je overeenkomst uitsluitend opzeggen per mail naar info@kdvtoverboom.nl
Er is 1 maand opzegtermijn voor beëindiging van de overeenkomst.
2. Er zijn een aantal punten waarop de Toverboom de overeenkomst kan ontbinden. De volgende punten gelden als zwaarwegende redenen voor opzegging van de overeenkomst met ouders/verzorgers:
 - a. Als het naar oordeel van de Toverboom sprake is van een zorgbehoefte of van gedrag van jouw kind dat voor de opvanggroep buitenproportioneel belastend is, waardoor voortzetting van de dienstverlening niet van de Toverboom verlangd kan worden.
 - b. Indien een voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet van de Toverboom verlangd kan worden vanwege een slechte verstandhouding

tussen (medewerkers van) de Toverboom en jouw kind en/of jou, dit te beoordeling van de Toverboom.

- c. Wanneer de regels van de Toverboom meermaals niet worden nageleefd door ouder(s)/verzorger(s), ter beoordeling van de Toverboom.

Artikel 4: Rechtsgeldigheid afspraken

Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig als deze schriftelijk, per mail, via whats app of via Bitcare tot stand komen.

Opvangpakketten

Artikel 5: Opvangpakketten

1. *Standaard pakket - 52 weken.*

opvang voor 52 weken per jaar, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen zoals vermeld in artikel 8 van deze voorwaarden.

2. *48 weken pakket.*

naast het standaard pakket biedt de Toverboom een 48 weken pakket aan. Wij plannen uw kind in voor 52 weken per jaar. In Bitcare kan je zelf aangeven welke weken (4) jouw kind afwezig zal zijn. Dit zijn verlofdagen. Daarbij geldt:

- a. Algemeen erkende feestdagen, zoals vermeld in artikel 8 van deze voorwaarden, kun je niet gebruiken om contract uren af te melden. Je ontvangt geen tegoed voor deze dagen.
- b. Het is je eigen verantwoordelijkheid om je kind het aantal weken af te melden dat past bij je overeenkomst. Heb je aan het einde van het jaar onvoldoende contracturen afgemeld (minder dan 4 vakantieweken) en heeft je kind dus meer opvang genoten dan wat formeel is afgesproken in de overeenkomst, dan brengen we dat in rekening conform het uurtarief in je overeenkomst.
- c. Je dient in januari van dat kalenderjaar de 4 vakantieweken in Bitcare te zetten. Wanneer dit niet gebeurt vervallen de weken en worden die in rekening gebracht.
- d. de 4 af te melden vakantieweken hoeven niet aansluitend te zijn.
- e. Gaat je overeenkomst later in dan 1 januari? Dan berekenen we het aantal weken en vakantiedagen naar rato.

Artikel 6: Extra opvang.

Het kan voorkomen dat je extra opvang nodig hebt buiten de contractdagen. Dit kan in overleg met de groep. Voorwaarden is namelijk dat het past in de planning van het kinderdagverblijf. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we het standaard uurtarief dat geldt voor jouw pakket. Je ontvangt achteraf een factuur voor de extra genomen dag(en). In Bitcare kan je een extra dag aanvragen. Houd daarbij rekening met het volgende:

- a. Je kunt altijd extra opvang aanvragen. Indien de extra opvang mogelijk is, ontvang je een bevestiging via Bitcare. De opvang van die dag is dan gegarandeerd.

- b. Je kunt de extra opvang kosteloos annuleren tot 3 dagen voor de gewenste opvangdag. Daarna wordt de dag in rekening gebracht.

Artikel 7: Ruildagen.

De Toverboom hanteert een klantvriendelijk ruilbeleid. In principe komen kinderen op vaste dagen naar de kinderopvang. Dit komt de stabiliteit van de groepen, het zich veilig voelen van kinderen en daarmee de pedagogische kwaliteit van de opvang ten goede. Het kan echter voorkomen dat u op andere dan de vaste dagen opvang nodig heeft voor uw kind. Wij bieden deze mogelijkheid.

Zo kunt u een dag dat uw kind geen gebruik heeft kunnen maken van de opvang ruilen tegen een andere opvangdag. Het ruilen is overigens een service en geen recht. We begrijpen dat het niet door kunnen gaan van een ruildag, voor u als ouder vervelend kan zijn. Daarom hebben wij voor het ruilen van dagdelen een aantal voorwaarden die van toepassing zijn.

- a. Ruilen kan alleen als de normale bezetting op de groep het toelaat; we kunnen geen extra pedagogisch medewerkers inzetten.
- b. Wij vinden het belangrijk dat de kwaliteit van onze opvang gewaarborgd blijft dus kijken wij naar de groepsgrootte maar ook naar bijvoorbeeld de samenstelling van de groep. Dit is ter beoordeling van de Toverboom.
- c. Ruilen kan binnen twee weken voor of na de gewenste dag die omgeruild word.
- d. Hou er rekening mee dat een dag die afgemeld word om te ruilen voor iemand anders ingezet kan worden en dit dus niet altijd terug te draaien valt.

Artikel 8: Minimale afname contractdagen

Bij de Toverboom hebben we kwaliteit van de zorg hoog in het vaandel staan. Wij vinden continuïteit voor een kind erg belangrijk. In de praktijk blijkt dat een kind het beste kan wennen en het beste tot zijn/haar recht komt wanneer het kind minimaal 2 dagen in de week komt. Daarnaast investeren wij veel in de band met het kind en de ouders dus is het gewenst om elkaar regelmatig te zien. Hierdoor hebben wij bij de Toverboom besloten om een minimale afnameplicht van hele 2 dagen in de week te hanteren.

Artikel 9: Opening- en sluitingstijden.

1. De Toverboom zijn gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen. Het is niet mogelijk deze dagen op een andere dag in te halen of op de kosten in mindering te brengen. Het gaat om de volgende algemeen erkende feestdagen:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (eens per 5 jaar)
- Hemelvaartsdag
- Tweede pinksterdag
- Eerste en tweede kerstdag

2. 24 en 31 december sluit de vestiging om 17:00 uur.
3. De reguliere openingstijden zijn 07:30-18:30.

Artikel 10: Kosten bij ophalen buiten contracttijden.

In principe haal je je kind uiterlijk voor sluiting- of contracttijd op. Indien je je kind niet zelf ophaalt, maar laat ophalen door een door jou aangewezen volwassene, verzoeken wij je de Toverboom vooraf te informeren om wie het gaat. Het kan gebeuren dat je je kind pas kunt ophalen na de eindtijd. Dit is vervelend voor je kind en voor de pedagogisch medewerkers, maar soms is het overmacht. Kom je echter meer dan 3 keer te laat dan brengen wij hier kosten voor in rekening. Deze kosten komen neer op het volgende:

- a. Na 3 keer te laat komen wordt er 75,- in rekening gebracht.
- b. Elke keer die daarop volgt zal er 25,- in rekening worden gebracht.

Tarieven en betaling

Artikel 11: Betalingen

1. De ouder/verzorger is aan de Toverboom de opvangkosten verschuldigd, zoals vermeld in de overeenkomst.
2. De opvangkosten kunnen jaarlijks worden aangepast.
3. Het te betalen jaarbedrag van de opvangkosten wordt in gelijke bedragen per maand in rekening gebracht.
4. De ouder/verzorger ontvangt per maand een factuur met het verschuldigde maandbedrag en de kosten van eventuele extra dagen. De factuur wordt in de maand voorafgaande aan de opvangmaand digitaal aan de ouder/verzorger verzonden.
5. De incassodatum is rond de 24ste van elke maand. Deze wordt per automatisch incasso afgeschreven van jouw rekening.
6. Bij niet tijdige betaling stuurt de Toverboom de klant 1 herinnering. Hierin staat vermeld dat de ouder/verzorger alsnog de factuur binnen 5 dagen aan de Toverboom moet voldoen. Wanneer de Toverboom de betaling niet binnen de gestelde termijn heeft ontvangen, behoudt de Toverboom zich het recht voor de opvang van het kind/de kinderen waarvoor de overeenkomst is afgesloten met onmiddellijke ingang stop te zetten. Op grond van de geldende opzegtermijn blijft ook dan de betalingsverplichting voor 1 kalendermaand bestaan.
7. Er vindt geen restitutie/herberekening plaats van de niet afgenomen opvanguren en -dagen, zoals deze contractueel in de overeenkomst zijn vastgelegd.
8. Indien wij jou tijdelijk niet de overeengekomen opvang kunnen leveren als gevolg van overmacht (bijvoorbeeld brand, staking, verplichte quarantaine sluiting) dan zijn wij niet gehouden tot restitutie van reeds voor deze opvang gedane betaling door jou, mits de Toverboom al het mogelijke heeft gedaan om deze overmachtsituatie te voorkomen, dan wel ten spoedigste op te heffen.

Artikel 11: betalingsregeling

Het komt soms voor dat een rekening niet (volledig) betaald kan worden. Dat is voor alle partijen heel vervelend. In een uiterst geval is er in overleg een betalingsregeling mogelijk. Er zijn wel een paar voorwaarde aan verbonden:

- a. Het is niet meer mogelijk om extra dagen of ruildagen af te nemen/in te zetten wanneer er een betalingsregeling is getroffen.
- b. Een openstaande rekening dient altijd ten minste twee maanden voorafgaande aan de einddatum van het contract afbetaald te zijn.
- c. Wanneer de openstaande rekening niet wordt voldaan dan behoudt de Toverboom het recht om de opvang per direct stop te zetten.

Aansprakelijkheid

Artikel 13: Aansprakelijkheid.

1. Voor de gevallen dat de Toverboom in verband met de opvang aansprakelijk gesteld kan worden, hebben wij een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij de Toverboom werkzame personeel. Iedere aansprakelijkheid van de Toverboom is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van de Toverboom daadwerkelijk wordt uitbetaald.
2. Indien je op het intakeformulier hebt aangegeven dat jouw kind mag deelnemen aan uitjes, zal de Toverboom tijdens het uitje alle veiligheidsmaatregelen nemen en toezicht uitoefenen die redelijkerwijs van de Toverboom verwacht kan worden. Bij uitjes kan gedacht worden aan het bezoeken van externe speelplaatsen (al dan niet indoor) of spelactiviteiten buiten het terrein van de locatie, alsmede het transport daar naar toe.

In geval van schade of ongevallen tijdens uitjes zal de Toverboom, voor zover de Toverboom verwijtbaar heeft gehandeld, aansprakelijk zijn tot maximaal het bedrag dat de in lid 1 van dit artikel bedoelde verzekering uitkeert.

3. De Toverboom is slechts aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen van haar personeelsleden of door haar ingeschakelde derden voor zover hiervoor wettelijke aansprakelijkheid geldt.
4. Indien de ouder/verzorger meent schade te hebben geleden dient hij of zij dit direct aan de Toverboom te melden. Wanneer vordering niet uiterlijk binnen 30 dagen na het bekend worden van de schade schriftelijk aan de Toverboom kenbaar is gemaakt, komt ieder recht van de ouder tot het vorderen van schadevergoeding te vervallen.
5. De Toverboom is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door een kind of ouder.
6. De Toverboom is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen.

Privacy

Artikel 14: Verstrekking persoonsgegevens

1. De contractouder(s)/verzorger(s) is/zijn verplicht om alle persoonsgegevens (zoals naam, adres en BSN) die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en controle door de Belastingdienst correct aan de Toverboom te verstrekken, voorafgaande aan de ingangsdatum van de overeenkomst. Zijn er wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens, dan dien je deze uiterlijk binnen een week na de ingangsdatum van de wijziging aan ons door te geven via de email.
2. De wijze waarop wij omgaan met de door jou verstrekte persoonsgegevens is vastgelegd in ons privacy statement. De inhoud hiervan is te vinden op onze website www.kdvtoverboom.nl
3. Om controle met betrekking tot de uitkering van de Kinderopvangtoeslag door de belastingdienst mogelijk te maken, is het noodzakelijk om jouw BSN-nummer en dat van jouw kind aan de Toverboom door te geven, voorafgaand aan de ingangsdatum van je overeenkomst.
4. Wij zijn gehouden de identiteit van jou en jouw kind te controleren aan de hand van een geldig legitimatiebewijs, dit in verband met het uitkeren van de Kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst en de controle daarop. In geval je geen medewerking verleent aan een dergelijke identiteitscontrole of niet beschikt over een geldig legitimatiebewijs, dan kan dit gevolgen hebben voor zowel de Kinderopvangtoeslag als voor je overeenkomst met de Toverboom.

Wijzigingen voorwaarden

Artikel 15: wijzigingen voorwaarden.

De Toverboom behoudt zich het recht voor de onderhavige Aanvullende voorwaarden eenzijdig te wijzigen, en is ook gerechtigd de overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de Aanvullende voorwaarden van toepassing worden verklaard. Jij verklaart je door aanvaarding van deze Aanvullende voorwaarden met een dergelijk wijziging akkoord.

De wijzigingen treden eerst 1 maand en 1 week nadat wij je hebben geïnformeerd in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast. In het geval dat de wijziging van de Aanvullende voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst, dan ben je gerechtigd om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt