



Algemene plaatsingsvoorwaarden 2019

Inleiding

Kinderopvang 't Nest vindt het belangrijk dat ouders/verzorgers¹ weten wat ze kunnen verwachten van Kinderopvang 't Nest en dat ook de verwachtingen van wat er wordt geboden duidelijk zijn vastgelegd. Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de landelijke vastgestelde voorwaarden zoals die zijn gepubliceerd door de Branchevereniging Kinderopvang.

Toepasselijkheid van de Plaatsingsvoorwaarden.

De Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang én deze Plaatsingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Kinderopvang 't Nest met een ouder/verzorger afsluit.

Plaatsingsafspraken met ouders, met inbegrip van bijzondere bepalingen die afwijken van de Plaatsingsvoorwaarden, zijn uitsluitend van toepassing indien en voor zover deze schriftelijk door Kinderopvang 't Nest zijn bevestigd.

Productaanbod (een aanvulling op artikel 1 en 4 Algemene Voorwaarden)

Dagopvang is bestemd voor kinderen vanaf zes weken en wordt aangeboden totdat het kind naar de basisschool gaat. Minimale afname bij de dagopvang zijn twee dagdelen oftewel 10,5 uur per week.

Peuterprogramma is bestemd voor kinderen van twee tot vier jaar en wordt geboden totdat het kind naar de basisschool gaat. Minimale afname van het peuterprogramma is twee per keer week gedurende 40 weken per jaar. Het minimaal aantal af te nemen uren per week bij het peuterprogramma is afhankelijk van de openingstijden van de locatie.

Het peuterprogramma staat ook open voor ouders die geen recht hebben op de Kinderopvangtoeslag conform de Wet Kinderopvang. Zij kunnen gebruik maken van twee dagdelen per week en betalen conform de regeling "Gemeentelijke Subsidie plaatsen Horst aan de Maas en Venray" en betalen een eigen ouderbijdrage gebaseerd op een vaste uurprijs. In sommige gevallen is het ook mogelijk een 3^e en 4^e dagdeel af te nemen.

Buitenschoolse Opvang is bestemd voor kinderen van vier tot dertien jaar en wordt aangeboden totdat het kind naar de middelbare school gaat.

Openingstijden kunnen per buitenschoolse opvang variëren. Deze zijn namelijk gekoppeld aan de opening- en sluitingstijden van de scholen waarmee wordt samengewerkt.

Binnen de Buitenschoolse opvang kunnen ouders een keuze maken voor:

- Voorschoolse opvang: dit is opvang gedurende 40 weken voor schooltijd vanaf 7.30 uur totdat de desbetreffende school begint, of vervroegd vanaf 6.30 uur.
- Naschoolse-opvang: dit is opvang gedurende 40 weken na schooltijd tot dat de desbetreffende locatie sluit. De precieze openingstijden van de naschoolse opvang zijn opgenomen in het aanbod van de betreffende locatie.
- Schoolvrije dagen-opvang: dit is opvang gedurende schoolvrije dagen. Afname vindt plaats op basis van de gereserveerde dagdelen, volgens de overeenkomst. Een schoolvrijedagenpakket

¹ Verder in deze voorwaarden worden ouders/verzorgers in verband met de leesbaarheid, aangeduid als 'ouders'

wordt afgesloten voor de duur van een kalenderjaar. Indien u gedurende het kalenderjaar start met de opvang dan worden vakantiedagen naar rato verrekend over de resterende maanden

Studiedagen

Iedere school heeft een aantal schoolvrije dagen die als studiedag worden aangeduid. Deze vallen ook onder de schoolvrijedagen-pakket.

Artikel 1. Informatieverstrekking (horend bij artikel 3 algemene voorwaarden BKO)

Kinderopvang 't Nest biedt schriftelijk en/of elektronisch informatie ter kennismaking aan om de ouder, bij zijn of haar oriëntatie op de markt, een nadere keuze tussen de locaties in de kinderopvang te kunnen laten maken. De informatie voldoet aan de in de Algemene Voorwaarden genoemde voorschriften van de branchevereniging Kinderopvang.

Kinderopvang 't Nest beschikt daartoe over een eigen website, (digitale) aanmeldings- en mutatieformulieren, (digitale) informatiebrochures per locatie en pedagogische werkplannen per locatie.

Artikel 2. Aanmelding (horend bij artikel 4 algemene voorwaarden BKO)

De ouder kan zijn/haar kind aanmelden door op de website van Kinderopvang 't Nest een digitaal inschrijfformulier in te vullen en te versturen.

Op deze inschrijfformulieren kan de ouder de gewenste startdatum en de gewenste dagen aangeven. Voor inschrijving is geen inschrijfgeld verschuldigd. Als het inschrijfformulier door Kinderopvang 't Nest is ontvangen wordt er contact met u opgenomen en uiterlijk 2 maanden voor aanvang van de plaatsing ontvangt u van ons een plaatsingsovereenkomst.

Artikel 3. Inschrijving

Een kind staat ingeschreven bij een van de locaties bij kinderopvang 't Nest vanaf de datum van ontvangst van het volledig ingevulde inschrijfformulier. De ouder ontvangt een bevestiging van hun inschrijving.

Artikel 4. Toegankelijkheid

1. Elk kind is welkom, de kinderopvang binnen een van de locaties van t Nest is in beginsel toegankelijk voor elk kind. Dit geldt ook voor kinderen met een (mogelijke) beperking, indien er binnen de groep mogelijkheden zijn het kind optimaal te begeleiden. Wij streven naar passende kinderopvang.
2. Onder verwijzing naar artikel 8 van de Algemene Voorwaarden kan Kinderopvang 't Nest besluiten een kind niet te plaatsen, een kind de toegang tot Kinderopvang 't Nest te weigeren en/of de plaatsingsovereenkomst te beëindigen.
3. Kinderopvang 't Nest kan, indien één van de omstandigheden zoals genoemd in artikel 8 van de Algemene Voorwaarden zich voordoet, de ouder een proefplaatsing of een tijdelijke plaatsing aanbieden.

4. Indien een kind drie maanden of langer ziek is, zijn partijen verplicht om met elkaar in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats binnen de desbetreffende locatie.

Artikel 5. Aanbod van kindplaats (horend bij artikel 5 algemene voorwaarden BKO)

1. De ouder ontvangt van Kinderopvang 't Nest een schriftelijk aanbod tot plaatsing, waarin in elk geval is aangegeven:
 - de soort opvang;
 - de startdatum;
 - het aantal dagen per week;
 - de gewenste dagen in de week;
 - het gemiddeld aantal opvanguren per maand;
 - het uurtarief.
2. Het aanbod tot plaatsing wordt door Kinderopvang 't Nest voorzien van een dagtekening en is gedurende 15 werkdagen onherroepelijk.
3. De ouder dient binnen 15 werkdagen te reageren op het aanbod. Reageert de ouder niet binnen deze termijn, dan komt de aangeboden opvang te vervallen en kan de ouder geen aanspraak meer maken op de aangeboden mogelijkheid tot plaatsing.
4. Het aanbod tot plaatsing wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden, en Plaatsingsvoorwaarden van kinderopvang 't Nest

Artikel 6. De overeenkomst (horend bij artikel 6 algemene voorwaarden BKO)

De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de ouder een exemplaar van de overeenkomst door Kinderopvang 't Nest ondertekend heeft teruggestuurd. Door het ondertekenen van de overeenkomst geeft de ouder te kennen, kennis te hebben genomen van de Algemene Voorwaarden en de Plaatsingsvoorwaarden van Kinderopvang 't Nest en deze te accepteren. De Algemene Voorwaarden en de Plaatsingsvoorwaarden van Kinderopvang 't Nest worden geacht deel uit te maken van de overeenkomst. Deze voorwaarden zijn terug te vinden op onze website: www.kinderopvanghetnest.nl.

Artikel 7. Annulering (horend bij artikel 7 algemene voorwaarden BKO)

1. Annuleren van de overeenkomst: vanaf het moment van ondertekening van de plaatsingsovereenkomst c.q. het contract, tot de ingangsdatum van de respectievelijke overeenkomst, heeft de ouder de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren.
2. Annuleringskosten: De annuleringskosten zijn gelijk aan de kosten van twee maanden opvang voor het aantal gereserveerde of overeengekomen dagen, overeenkomstig het tarief dat voor de overeengekomen specifieke kinderopvangvorm geldt.
3. Annuleringsprocedure: De ouder dient de annulering schriftelijk en voorzien van een handtekening aan Kinderopvang 't Nest door te geven. Kinderopvang 't Nest bevestigt de

annulering aan de ouder. De annulering door de ouder dient uiterlijk de dag voor de overeengekomen ingangsdatum van de opvang door Kinderopvang 't Nest te zijn ontvangen. Indien de annulering op of na de gereserveerde of overeengekomen ingangsdatum van de opvang door Kinderopvang 't Nest wordt ontvangen, wordt het contract geacht te zijn tot stand gekomen en geldt de daarbij behorende opzegtermijn, genoemd onder artikel 13.3.

Artikel 8. Plaatsingsgesprek (horend bij artikel 8 algemene voorwaarden BKO)

1. Tijdig (uiterlijk twee weken) voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt Kinderopvang 't Nest de ouder uit voor een plaatsingsgesprek met de intakemedewerker/ clustermanager van de desbetreffende locatie. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de ouder en het kind besproken. Tevens wordt de ouder geïnformeerd over de gang van zaken binnen de desbetreffende locatie.
2. Indien de ouder daar prijs op stelt wordt, liefst op afspraak, een rondleiding verzorgd op de desbetreffende locatie.
3. De gemaakte afspraken en bijzonderheden, welke van belang zijn bij de opvang van het kind, worden schriftelijk vastgelegd op het desbetreffende plaatsingsformulier.

Artikel 9. Duur van de opvang, opzegging en minimale afname opvang (horend bij artikel 9 en 10 algemene voorwaarden BKO)

1. Elk van de partijen heeft het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur te beëindigen door middel van een aan de wederpartij gerichte schriftelijke verklaring.
2. Dit, met in achtneming van één maand opzegtermijn per de datum dat de opzegging is ontvangen. Hierin is de datum van de postverwerking bij 't Nest leidend of de dag waarop het elektronische formulier is verstuurd.
3. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 en peuterprogramma 2-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind en/of als het naar de basisschool gaat. De buitenschoolse opvang (VSO/NSO/Vakantieopvang 4-13) duurt tot het tijdstip dat het kind naar het voortgezet onderwijs gaat.
4. Indien u verlenging wenst totdat het kind naar de basisschool c.q. voortgezet onderwijs gaat, dient u dit, uiterlijk twee maanden voor de verjaardag, aan ons kenbaar te maken.
5. De plaatsing gaat in per de 1^e of de 16^e van de maand, of in bijzondere gevallen op een andere datum.
6. De opvangperiode omvat tenminste een maand. Tussentijds opzeggen door de ouder is mogelijk. In dat geval zijn de volledige opvangkosten tot een maand na datum opzegging verschuldigd. Na afloop van de eerste maand wordt de opvang automatisch voor onbepaalde tijd voortgezet, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen. De dan geldende opzegtermijn bedraagt één maand.
7. De opvang kan uitsluitend worden afgenomen op de vaste dagen per week, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 10. Wijziging van de overeenkomst (behorend bij artikel 15 algemene voorwaarden BKO)

1. Het tussentijds wijzigen van de overeengekomen dagen kan alleen, na indiening van een schriftelijk of elektronisch verzoek daartoe, door de ouder. Wijzigingen in de opvang is iedere dag van de maand mogelijk. Het gewijzigde contract wordt door Kinderopvang 't Nest schriftelijk of elektronisch aan de ouder bevestigd. Zolang wijzigingen niet schriftelijk of elektronisch aan de ouder bevestigd zijn, zijn de wijzigingen niet definitief en kunnen daaraan geen rechten worden ontleend. De wijzigingen laten de Algemene Voorwaarden, de onderhavige en Plaatsingsvoorwaarden van Kinderopvang 't Nest onverlet.
2. Uitbreiding van de opvang kan alleen worden gerealiseerd binnen de op dat moment beschikbare mogelijkheden.

Artikel 11. (Behorend bij artikel 11 algemene voorwaarden BKO)

1. Bij overlijden van het kind zal de overeenkomst, van rechtswege, per direct beëindigd worden.
2. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit van het kind, waardoor het functioneren van het kind op de kinderopvang wordt beïnvloed, hebben de ouder en Kinderopvang 't Nest het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
3. Bij langdurige ziekte van het kind, die voorafgaand aan de opzegging door de ouder, ten minste drie maanden heeft geduurd, kan de ouder met onmiddellijke ingang de opvang beëindigen.
4. Kinderopvang 't Nest kan de overeenkomst met een ouder die twee maanden niet heeft betaald, per brief, mail of persoonlijke aanzegging met ontvangstbevestiging, direct opzeggen. De ouder wordt de mogelijkheid geboden de opzegging ongedaan te maken door onmiddellijke betaling.
5. De plaatsing wordt door Kinderopvang 't Nest beëindigd als het kind grensoverschrijdend gedrag laat zien en/of niet kan functioneren in een groep. Of indien de ouder de regels van de desbetreffende locatie blijft overtreden of teveel onrust op de groep veroorzaakt. Ook wordt de plaatsing beëindigd indien de ouder kinderopvang 't Nest of diens medewerkers, door onjuiste informatieverstrekking, in diskrediet brengt. Beëindiging vindt plaats uiterlijk vier weken nadat ouders hiervan schriftelijk een aanzegging hebben gehad.

Artikel 12. Prijs en prijswijzigingen

1. De standaard uurprijs is gebaseerd op basis van 52 weken opvang.
2. In geval van vakantie van de ouder of ziekte van het kind vindt geen restitutie plaats.
3. De prijs die de ouder moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
4. Prijswijzigingen worden door kinderopvang 't Nest tijdig aangekondigd met een termijn van ten minste zes weken, voorafgaand aan de ingangsdatum.
5. De uurprijs is inclusief luiers, fruit, drinken, boterhammen en tussendoortjes.

Artikel 13. Facturatie

1. Maandelijks worden de in het contract overeengekomen opvanguren vooraf aan de ouder in rekening gebracht.
2. De facturering gebeurt digitaal, elke maand ontvangt de ouder een elektronische factuur via de mail. De ouder wordt verzocht deze factuur te controleren op juistheid. Een factuur wordt tot maximaal 3 maanden na de ontvangst gecorrigeerd.
3. Wanneer in een maand extra dagen opvang worden afgenomen, worden deze bij de eerstvolgende factuur verwerkt.

Artikel 14. Automatische incasso

De ouder wordt verzocht, de verschuldigde kosten voor kinderopvang aan Kinderopvang 't Nest te voldoen door middel van een automatische incasso. Indien ouders principiële bezwaren hebben tegen automatische incasso dan dient het verschuldigde bedrag door de ouder zelf overgemaakt te worden, uiterlijk 8 dagen na de factuurdatum. Indien een ouder deze verplichting twee maal achter elkaar verzuimd, dan verplichten wij tot automatische incasso.

Artikel 15. Betaling

1. De ouder is verantwoordelijk dat er voldoende saldo op de bankrekening aanwezig is, zodat een tijdige betaling aan Kinderopvang 't Nest kan plaats vinden.
2. Kinderopvang 't Nest geeft binnen 7 dagen na de factuurdatum opdracht aan de bank om het factuurbedrag van de bankrekening af te schrijven.
3. Inschakeling door de ouder van een derde (of derden) voor het doen van betalingen ontslaat de ouder niet van zijn betalingsverplichting.
4. De ouder is in verzuim indien incasso niet mogelijk is en/of het factuurbedrag op de in lid 2 genoemde termijn niet ontvangen is. De ouder ontvangt dan een 1^e betalingsherinnering waarmee de ouder in de gelegenheid wordt gesteld om de factuur binnen 14 dagen na datum 1^e betalingsherinnering alsnog te voldoen. Heeft de ouder na het verstrijken van de betalingstermijn 1^e betalingsherinnering nog niet betaald dan volgt een 2^e en laatste betalingsherinnering, waarmee de ouder nogmaals in de gelegenheid wordt gesteld om binnen 14 dagen na datum 2^e betalingsherinnering het openstaande bedrag te voldoen.
5. De 2^e betalingsherinnering wordt vergezeld van een waarschuwing dat Kinderopvang 't Nest de plaatsingsovereenkomst met onmiddellijke ingang kan opzeggen indien het openstaande bedrag niet voldaan is.
6. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is Kinderopvang 't Nest gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde bedrag.
7. Indien betaling binnen de genoemde termijn niet is geschied, behoudt Kinderopvang 't Nest zich het recht voor, de incasso van het verschuldigde bedrag in handen te stellen van derden. In dat geval wordt niet alleen de wettelijke rente over het factuurbedrag tot de dag van ontvangst van het verschuldigde in rekening gebracht, maar ook de buitengerechtigde incassokosten.
8. Buitengerechtigde kosten zijn die kosten, die Kinderopvang 't Nest in verband met haar vordering op de ouder aan derden dient te voldoen. Het incassotarief van de Nederlandse Orde van advocaten is voor de vaststelling van die kosten maatgevend.

Artikel 16. Tegemoetkoming in de kosten van de Kinderopvang

1. De ouder komt in aanmerking voor een tegemoetkoming in de kosten voor kinderopvang. De hoogte is afhankelijk van de persoonlijke situatie. De ouder dient hiervoor, nadat de offerte c.q. de Plaatsingsovereenkomst /het contract is ontvangen, een aanvraag in te dienen bij de belastingdienst en/of de gemeente. De ouder kan toeslag aanvragen via de internetsite van de belastingdienst: www.toeslagen.nl. Zowel op deze site als op de eigen site van Kinderopvang 't Nest kan de ouder uitrekenen wat de bijdrage in de kosten zijn. Aan deze berekeningen zijn geen rechten te ontleen.
2. De ouder, die onder de in de Wet Kinderopvang bedoelde doelgroepen valt kan, na afspraak, hulp vragen bij kinderopvang 't Nest voor het digitaal invullen van de aanvraag tegemoetkoming toeslag kinderopvang. Daarnaast kan de ouder voor het aanvragen van kinderopvangtoeslag en/of andere regelingen terecht bij de gemeentelijke sociale dienst.
3. Een verandering in het aantal opvanguren per jaar heeft consequenties voor de hoogte van de tegemoetkoming van de belastingdienst. Wanneer de ouder dit nalaat te vermelden bij de belastingdienst, heeft dit gevolgen voor de eerder toegekende toeslagen.

Artikel 17. Gegevens

1. De ouder draagt zorg voor het up to date houden van de gegevens die van belang zijn voor de opvang.
2. Bij aanvang zorgt de ouder voor een kopie van het Burgerservicenummer van het kind. Op basis van artikel 38 van de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (AWIR) en artikel 1a van het uitvoeringsbesluit (AWIR) is de ouder verplicht om bij aanvang van de plaatsing aan Kinderopvang 't Nest het Burgerservicenummer (BSN) van de ouder(s) en het kind te verstrekken.
3. Voor vrijwel alle informatieverstrekking wordt door Kinderopvang 't Nest de mail gebruikt. De ouder is dan ook verplicht om een werkend e-mailadres door te geven. Daarnaast zullen belangrijke mededelingen ook op het mededelingenbord in de desbetreffende locatie worden aangegeven. Naast de mail maakt kinderopvang 't Nest ook gebruik van een digitaal ouderportaal. De ouder is verplicht om een werkend emailadres door te geven.

Artikel 18. Oudercommissie

Kinderopvang 't Nest heeft per locatie een oudercommissie, die binnen de locaties adviseren en ondersteunen. De informatie omtrent de oudercommissie is uitgewerkt in het Huishoudelijk Reglement Oudercommissie en op te vragen in de desbetreffende locatie.

Artikel 19. Privacybescherming

1. Kinderopvang 't Nest handelt conform de privacy voorschriften zoals opgenomen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze voorschriften zijn uitgewerkt in een privacy policy van Kinderopvang 't Nest, deze is terug te vinden op de website van 't Nest.
2. Kinderopvang 't Nest gaat op een vertrouwelijke manier om met de ontvangen gegevens van de ouder en zijn/haar kinderen en stelt deze niet aan derden ter beschikking, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.

3. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle verantwoordelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron verkregen hebben. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is verteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 20. Aansprakelijkheid

1. Aansprakelijkheid opvang: Kinderopvang 't Nest is slechts aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen van haar personeelsleden of door haar ingeschakelde derden, voor zover zij wettelijk hiervoor aansprakelijk is. In welk geval de aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal het bedrag van de schade waarvoor de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering van Kinderopvang 't Nest dekking biedt.
2. Bij brengen van het kind gaat de verantwoording over het kind van ouders/verzorgers eerst over op Kinderopvang 't Nest na overdracht aan de betreffende PM-er. Bij ophalen van het kind gaat de verantwoording over het kind over op ouders/verzorgers zodra de overdracht aan ouders/verzorgers door Kinderopvang 't Nest heeft plaatsgevonden. De ouders/verzorgers melden het kind te allen tijde af bij de betreffende pedagogisch medewerker.
3. Kinderopvang 't Nest aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het wegraken of het beschadigen van kleding en door de kinderen meegebracht speelgoed of andere bezittingen.
4. De ouder is aansprakelijk voor zover dit uit de wet of uit het contract voortvloeit. De ouders zijn verplicht een WA-verzekering af te sluiten waaronder het kind eveneens gedekt is.

Artikel 21. Wet Klachtrecht

1. Kinderopvang 't Nest heeft een interne klachtenprocedure waarin de behandeling van klachten is beschreven, alsmede de mogelijkheid om zich te wenden tot een externe klachtencommissie.
2. Interne en externe klachtenprocedure: op iedere locatie is deze verkrijgbaar/ter inzage.
3. Voor de behandeling van een geschil door de externe klachtencommissie is een vergoeding verschuldigd.

Artikel 22. Klachtenprocedure

1. Klachten over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst(en) met betrekking tot de door Kinderopvang 't Nest te leveren of geleverde diensten dienen door de ouder/ verzorger, schriftelijk en met redenen omkleed, te worden ingediend via het klachtenformulier op onze website.
2. De ouder dient zijn/haar klacht tijdig, dat wil zeggen binnen een termijn van twee maanden, nadat de ouder de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, in te dienen.
3. Kinderopvang 't Nest behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure.
4. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. (verbonden aan geschillencommissie) [www.klachtenloket –kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of

aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl. Indien 't Nest niets van zich laat horen kan de klacht rechtstreeks ingediend worden bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie is geplaatst op de website van Kinderopvang 't Nest.

Artikel 23. Geschillencommissie Kinderopvang.

1. Geschillen tussen de ouder en Kinderopvang 't Nest over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst(en) kunnen zowel door de ouder als door Kinderopvang 't Nest aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie Kinderopvang.
2. Ontvankelijkheid: Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouder zijn/haar klacht eerst bij Kinderopvang 't Nest heeft ingediend overeenkomstig de interne klachtenprocedure van Kinderopvang 't Nest.
3. Nadat de klacht bij Kinderopvang 't Nest is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de ouder het geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Kinderopvang 't Nest aan deze keuze gebonden. Indien Kinderopvang 't Nest het geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, dient Kinderopvang 't Nest de ouder schriftelijk te vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. Kinderopvang 't Nest dient daarbij aan te kondigen dat Kinderopvang 't Nest 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 wordt desgevraagd gemaïld.
6. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
7. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
8. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 24. Overmacht

1. Storingen in het bedrijf ten gevolge van overmacht, (als hoedanig o.a. zullen gelden: oorlog, mobilisatie, onlusten, overstroming, stagnatie in, respectievelijk beperking of stopzetting van de leveringen door openbare nutsbedrijven, brand en andere ongevallen, stakingen, uitsluitingen, optreden van werknemersorganisaties welke de normale bedrijfsgang storen en de uitvoering van een opdracht vertragen of redelijkerwijs onmogelijk maken) ontslaan kinderopvang 't Nest van het nakomen van de uitvoeringsplicht, zonder dat de opdrachtgever uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interesse kan doen gelden.
2. In geval van langer durende overmacht zal Kinderopvang 't Nest daarvan onverwijld mededeling doen aan de opdrachtgever, in welk geval opdrachtgever na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht heeft de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, echter met de verplichting kinderopvang 't Nest het reeds uitgevoerde deel te vergoeden.

Artikel 25. Afwijkingen

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van de Algemene Voorwaarden, de onderhavige Plaatsingsvoorwaarden of huisregels van een bepaalde locatie van Kinderopvang 't Nest, worden schriftelijk vastgelegd.

Artikel 26. Wijziging van de Plaatsingsvoorwaarden

Kinderopvang 't Nest zal deze Plaatsingsvoorwaarden slechts wijzigen in overleg met de lokale Oudercommissies.

Artikel 27 Wenperiode

Voordat de opvang daadwerkelijk begint, vinden we het wenselijk dat kinderen die voor het eerst gebruik maken van een van de locaties van kinderopvang 't Nest, met hun ouders komen wennen. De wenperiode bedraagt bij de dagopvang ongeveer twee dagdelen, bij het peuterprogramma en de BSO kunnen kinderen beperkt komen wennen. In overleg met de ouder worden deze wenmomenten vastgesteld. Over de wenperiode is de ouder geen betaling aan Kinderopvang 't Nest verschuldigd.

Artikel 28. Producten kinderopvang

Opvang wordt afgenomen tegen vaste dagdelen per week behalve als er sprake is van flexibele opvang. De ouder ontvangt een contract, waarin wordt vermeld hoeveel dagen per week worden ingekocht op basis van de richtlijnen uit het huidige dienstenaanbod. Elke maand ontvangt de ouder een rekening van het gemiddeld aantal uren, dat hij op jaarbasis met Kinderopvang 't Nest heeft afgesproken. Extra dagen worden apart in rekening gebracht.

Artikel 29. Flexibele opvang

Er is beperkt flexibele opvang mogelijk. De organisatie kan zelf bepalen of, en zo ja hoeveel, flexibele plaatsen worden toegestaan in een groep. Flexibele plaatsen kunnen jaarlijks opgezegd worden. Indien ouders flexibele opvang afnemen dan geven zij minimaal 2 weken van te voren hun gewenste dagen door. Aan de hand van de flexibele opvang dienen namelijk roosters voor de Pm'ers te worden gemaakt. Voor flexibele opvang wordt een meerprijs berekend.

Artikel 30. Extra dagen

Roosters worden gemaakt op basis van geplaatste kinderen, eventueel flexibele plaatsingen en de daarbij benodigde inzet van Pm'ers. Op beperkte schaal is extra opvang mogelijk. Indien de ouders een extra dag nodig hebben, dan dienen zij dit via het digitale ouderportaal aan te vragen. De senior pedagogisch medewerker van de locatie geeft zo snel mogelijk aan of extra plaatsing mogelijk is. De kosten worden in de daaropvolgende maand in rekening gebracht op basis van de afgenomen extra diensten. Het tarief voor een extra dag is gelijk aan het uurtarief binnen het afgenomen pakket. Onze prijzen zijn te vinden op onze website: www.kinderopvanghetnest.nl

Artikel 31. Halen en Brengen

1. In het informatieboekje van de desbetreffende locatie en op de website is vermeld op welke tijdstippen de locatie geopend is.

2. Tevens staat in het informatieboekje vermeld op welk tijdstip u uw kind kunt halen en brengen. Wij verzoeken u om een richttijd aan te geven van de verwachte breng- en haaltijd.
3. Wilt u uw kind een keertje eerder dan de vermelde tijd ophalen, dan kan dat natuurlijk ook. Het is prettig als u dit aangeeft bij een van de pedagogisch medewerkers, in verband met mogelijke activiteiten die zij ondernemen.
4. Wenst u op een bepaalde dag nog even iets met de pedagogisch medewerkers te bespreken, kom dan bij voorkeur iets eerder uw kind halen. Wanneer het kind om 18.00 uur wordt opgehaald is daar geen tijd meer voor. Natuurlijk kunnen ouders ook altijd een afspraak maken met de desbetreffende pedagogisch medewerker voor een uitgebreider gesprek.
5. Wanneer het kind te laat wordt opgehaald, krijgt u een waarschuwing. Indien het vaker voorkomt dat u uw kind(eren) te laat ophaald, dan kunnen wij deze tijd bij u in rekening brengen.

Artikel 32. Sluiting

Kinderopvang 't Nest is gesloten op erkende feestdagen².

Op 24 december en 31 december sluiten onze Kindcentra om 16.00 uur.

² Nieuwjaarsdag, 2^e Paasdag, Koningsdag, 5 mei (eens in de 5 jaar vanaf 2010), Hemelvaartsdag, 2^e Pinksterdag, 1^e & 2^e Kerstdag

