

## Algemene voorwaarden Kinderopvang bij Lotte

### Artikel 1 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de producten en/of diensten van Kinderopvang 'bij Lotte' en gelden in aanvulling op het met de ouder(s) gesloten contract. Ook gelden de algemene voorwaarden van de Branchevereniging Kinderopvang Nederland als aanvulling op deze voorwaarden.

### Artikel 2 Betalingsvoorwaarden

1. De ouder(s) ontvangt maandelijks, de 22ste van iedere maand, voorafgaand aan de maand waarop de factuur betrekking heeft, van kinderdagopvang bij Lotte een factuur. Op alle facturen zijn de volgende betalingsregels van toepassing. Wij verzoeken de ouder(s) deze goed door te lezen en maandelijks voor correcte betaling zorg te dragen.
2. Betaling van de opvang vindt plaats door middel van een automatische maandelijkse incasso. Het bedrag van de opvang wordt automatisch, de 27<sup>ste</sup>, van de opgegeven rekening afgeschreven. De opdracht tot automatische afschrijving kan afgegeven worden door het contract digitaal te ondertekenen.
3. Bij een niet tijdige betaling of gestorneerde betaling ontvangt de ouder een eerste herinnering. Men wordt verzocht deze factuur alsnog binnen zeven dagen te voldoen. Mocht de factuur dan nog niet betaald zijn, volgt er een tweede herinnering plus de daarbij komende incasso en BTW kosten. Als betaling dan nog achterwege blijft, rest Bij Lotte niets anders dan de opvang op te schorten en de vordering inclusief buitengerechtelijke incassokosten uit handen te geven aan ons incassobureau. Alle kosten die hieraan zijn verbonden komen voor de ouder zijn/haar rekening.
4. Bereikbaarheid kantoor: Geopend op werkdagen van 9.00- 16.00 uur.  
E-mail: [info@kinderopvangbijlotte.nl](mailto:info@kinderopvangbijlotte.nl). Telefoonnummer kantoor: 06-39270595.

### Artikel 3 Opzeggen / Annuleren/ Wijzigen contract

Bij annuleren is de opvang nog niet aangevangen. Bij opzeggen vindt de opvang al plaats.

1. Als de kinderopvang wordt opgezegd ( *als de opvang al plaats vindt*) moet men rekening houden met een opzegtermijn van één maand. Opzegging dient schriftelijk of per e-mail te geschieden. Ook gedurende de opzegtermijn is het maandbedrag voor de opvang verschuldigd. Bijvoorbeeld; als de ouder de opvang opzegt op 20 juli, dan zal de opvang eindigen op 20 augustus.
2. Indien een plaatsing ( *als de opvang nog niet is aangevangen*) gewijzigd of geannuleerd wordt na ondertekening van het contract, dan brengen wij hiervoor kosten in rekening. De kosten bedragen één maand opvang ( het aantal dagen dat u zou afnemen) en administratiekosten. Deze administratie kosten bedragen € 75,-.
3. Wilt u de plaats binnen zes maanden na aanvang van de opvang opzeggen, dan betaalt u buiten de reguliere opvangkosten ook de administratie kosten van € 75,-.

#### Artikel 4 Wennen en start contract

1. Wanneer het kind kosteloos komt wennen op het kinderverblijf vóór de daadwerkelijke ingangsdatum van het contract, zijn het contract en de algemene voorwaarden al van toepassing.
2. Als het contract digitaal ondertekend is, kan de opvang van het kind (hieronder valt ook het wennen van het kind) starten.

#### Artikel 5 Te vroeg brengen of te laat ophalen

Als ouder(s) het kind te laat ophalen, worden ze hiervan op de hoogte gebracht.

Ter bevestiging van het te laat ophalen vraagt de pedagogisch medewerker aan de ouder om het formulier te laat ophalen te ondertekenen. De eerste keer noteren van het te laat ophalen heeft geen financiële consequenties. Dit is ook als zodanig aangekend op het formulier. De ouder wordt er dan van op de hoogte gebracht dat een volgende keer (vanaf 2e keer) wel direct leidt tot het in rekening brengen van extra kosten aan de ouder. De kosten worden bij de maandelijkse factuur in rekening gebracht. Als de ouder het kind tussen 7:05 en 7:15 uur naar de opvang brengt worden hier kosten voor in rekening gebracht. Dit bedraagt €25 euro.

| Te laat opgehaald   | Kosten |
|---------------------|--------|
| - 10 minuten        | € 25,- |
| - 25 minuten        | € 35,- |
| - 40 minuten        | € 50,- |
| boven de 40 minuten | € 65,- |

#### Artikel 6 Ruiltermijn 'bij Lotte' bij afwezigheid, ziekte, feestdagen of vakantie

1. Het ruiltermijn vindt twee (2) weken voor óf twee (2) weken na de afgemelde dag plaats. Ouders dienen de afmelding zelf aan te geven via de ouderlogin. Wij behandelen geen mondelinge verzoeken.
2. Ruilen bij afmelding is alleen mogelijk, als de afmelding minimaal één week van te voren is ingediend. Ouderverzoeken die later zijn ingediend, kunnen niet meer worden geruild.
3. Ruilen mag éénmalig plaatsvinden. Meld de ouder zijn/haar kind af voor de geruilde dag, dan komt deze te vervallen.
4. Niet gebruikte opvangdagen worden niet financieel gecompenseerd. Denk hierbij aan ziekte.
5. Ruilen is alleen mogelijk zolang de bezetting (van kinderen c.q. pedagogisch medewerkers) op de vestiging het toelaat en valt binnen de looptijd van het contract.
6. Dagen die niet zijn afgemeld via de ouder login, komen te vervallen en kunnen niet ingezet worden als ruiling.
7. Opvangdagen tijdens erkende nationale feestdagen, mogen geruild worden. Hiervoor geldt de normale ruiltermijn.
8. Aanvragen voor de schoolvakanties m.u.v. de zomervakantie (zie punt 9) dienen minimaal twee maanden van tevoren doorgegeven te worden via de ouderlogin.
9. Voor de zomervakantie moeten ouders de wijzigingen voor 1 februari indienen via KOVNET.
10. Afmeldingen die tijdens de schoolvakanties plaatsvinden, kunnen niet meer worden geruild en komen te vervallen. (= als de vakantie al is gestart)
11. Incidentele (nood) aanvragen tijdens de schoolvakanties worden in rekening gebracht.

### **Artikel 7 Gratis opvangdagen**

1. Het BSO-kind (4-13 jaar) heeft recht op twee gratis studiedagen bij een 40 weken pakket of drie gratis studiedagen bij een 51 weken pakket per schooljaar. Deze studiedagen zijn gekoppeld aan de vaste BSO -middagen.

### **Artikel 8 Ruilen BSO reguliere schoolmiddagen en vakantieopvang dagen**

1. Ruilingen zijn alleen toegestaan als de ouder het dagdeel inruilt voor het dagdeel dat men zich heeft afgemeld. Bijvoorbeeld; Een korte middag van de buitenschoolse opvang, kan de ouder alleen ruilen voor een andere korte middag. Een lange middag kan men wel inruilen voor een korte middag. Een korte middag is vanaf +/- 14:30 en een lange middag is vanaf +/- 12:30. (Zie ook ons algemene ruiltermijn, artikel 6). Bij Lotte hanteert geen 'uurtje factuurtje' systeem.
2. Afmeldingen van vaste contractdagen tijdens de vakantieopvang mogen ouders ruilen in de eerstvolgende schoolvakantie. Hierna komen de afgemelde vakantiedagen te vervallen.
3. Studiedagen mogen niet geruild worden met vakantieopvang of andersom. Afhankelijk van het pakket, is er sprake van een tegoed van twee of drie gratis studiedagen.
4. Er mag geen ruiling worden toegestaan naar een studiedag.



### **Artikel 9 Studiedagen afname BSO bij Lotte**

1. De ouder moet minimaal twee maand van tevoren het verzoek tot het afnemen van een studiedag, hebben aangevraagd via de ouderlogin. Ons advies is om deze na de start van het schooljaar voor het gehele jaar in te dienen. Wij accepteren geen verzoeken die later worden ingediend.
2. Het kind heeft recht op twee gratis studiedagen bij een 40 weken pakket of drie gratis studiedagen bij een 51 wekenpakket. Deze dagen dienen wel op vaste BSO-middagen van het kind te vallen.
3. Mocht de studiedag vallen op een andere dag dan de vaste contract dag dan worden de extra uren gefactureerd vanaf 8.30-18.30 uur.
4. Studiedagen starten bij Lotte vanaf 8:30 uur en lopen tot 14:15/14:30 uur. Daarna is er reguliere BSO opvang. Als uw kind die middag al BSO afneemt, dan worden deze uren vergoed. Zie artikel 7.
5. Op studiedagen moeten de kinderen om 8:30 op de BSO-locatie worden gebracht. Er kan geen rekening worden gehouden met de ophaalplanning van de kinderen die een studiedag hebben. Deze kinderen moeten gewoon worden gebracht naar de BSO locatie om 8:30 uur.
6. De ouder wordt ingelicht als de max is behaald van de gratis studiedagen die bij Lotte biedt.
7. Studiedagen worden per schooljaar berekend.
8. Staking/ - of vrije dagen op scholen worden gefactureerd. Dit valt niet onder studiedagen.
9. Bij staking/ - of vrije dagen moeten er minimaal 5 kinderen zijn aangemeld als voorwaarde dat wij die dag opvang kunnen bieden.
10. In geval van schoolreisjes en/of sportdagen en/of andere uitstapjes waardoor de normale uitgangstijden van de scholen niet gehandhaafd worden, dient het vervoer van school naar 'bij Lotte' door de ouders *zelf* geregeld te worden.

## Artikel 10 Gebruik ouderlogin

1. De ouder is verplicht de Ouderapp te downloaden, u kunt de handleiding opvragen via ons kantoor.
2. De ouder dient een af- of aanmelding via de ouderlogin in te dienen, minimaal 7 dagen voor de contract dag plaatsvindt. Verzoeken die in dezelfde week worden ingediend, zullen wij als extra dag factureren.
3. De ouder mag geen vakantie toevoegen via de login als 'kopje vakantie opgeven'. Deze dagen dient men *afzonderlijk* af te melden via de ouderlogin. Wanneer men zich afmeldt voor een periode van drie weken zonder de dagen apart afgemeld te hebben, dan kunnen deze dagen niet meer geruild worden.
4. De ouder mag geen vakantie toevoegen via de login, onder het kopje 'vakantie opgeven'. Dagen die men alsnog wenst te ruilen, dienen apart te worden afgemeld. Wanneer men een vakantie aangeeft voor bijvoorbeeld een periode van drie weken, dan worden deze dagen in één keer uit het systeem gehaald.
5. Bij spoedaanvragen dient er telefonisch contact te worden opgenomen met de eigenaresse Lotte Brouwer. Telefoonnummer: 06-40254615.
6. Ruilen is pas definitief als het ouderverzoek is goedgekeurd. Er is een mogelijkheid als het verzoek wordt afgewezen, om op de wachtlijst geplaatst te worden. De ouder blijft hierin zelf verantwoordelijk voor deze aanvraag.
7. Mocht een verzoek zijn afgewezen of het kind staat niet op de dagplanning en wordt alsnog gebracht, dan worden naast de dagopvang kosten ook extra kosten in rekening gebracht. Dit bedraagt €50 euro. Anders wordt de ouder verzocht het kind weer mee te nemen, echter willen wij niet dat kinderen niet weten waar ze aan toe zijn als ze al bij ons op de locatie gebracht worden.

## Artikel 11 Contractmogelijkheden locaties KDV & BSO bij Lotte

-  51 weken pakket: Gedurende 51 weken biedt bij Lotte opvang. (Incl. schoolvakanties)
-  40 weken pakket: Gedurende 40 schoolweken biedt bij Lotte opvang. ( excl. vakanties)

## Telefoonnummers groepen

|                   |  |
|-------------------|--|
| KDV Dreumesgroep  | 06 3927 05 94/ Apeldoornseweg 1A   |
| KDV Babygroep     | 06 34 52 48 62/ Apeldoornseweg 1A  |
| KDV Peutergroepen | Bengelgroep: 06 39 27 05 96/ Veenburgerweg 7<br>Boefjesgroep: 06 43470643/ Veenburgerweg 7 |
| BSO 'T Honk       | 06 39 27 05 92/ Apeldoornseweg 1E  |
| BSO de Spetters   | 06 40 93 37 58/ Spoorstraat 22   |
| Kantoor           | 06 39 27 05 95 ( algemeen nummer)  |
| Lotte Brouwer     | 06 40 25 46 15 ( leidinggevende)   |
| Ivonne Verdonk    | 06 43 47 06 44 ( leidinggevende)   |
| E-mail:           | <a href="mailto:info@kinderopvangbijlotte.nl">info@kinderopvangbijlotte.nl</a>             |
| KVKnummer:        | 63652706   |

## De Landelijke Registratienummers

KDV Baby/ dreumesgroep  
208368607

KDV Peutergroepen  
513977107

BSO Apeldoornseweg  
116794537

BSO Spoorstraat  
457875100

Bankrekeningnummer 'Bij Lotte': NL94 RABO 0304 8868 23

## Artikel 12 Openingstijden Kinderopvang bij Lotte

Openingstijden KDV: 7:15 – 18:30.

Brengtijd: 7:15 uur- 9:00 uur

Haaltijd: 16:30 uur- 18:30 uur

Openingstijden BSO:

Lange middag: 12.00/12.30 uur-18:30 uur.

Kort middag: 14:00/14:30 uur- 18:30 uur.

## Artikel 13 Dienstverlening

De dienstverlening van Kinderopvang bij Lotte is inclusief de verzorging (zoals voeding en luiers) met uitzondering van speciale voeding in verband met persoonlijke voorkeur of allergieën. Deze voeding (incl. poedermelk) wordt niet vergoed en dient de ouder zelf mee te nemen naar de opvang. Wij bieden het merk 'Kruidvat' luiers aan, als de ouder hiervan wenst af te wijken dan dient de ouder deze zelf mee te brengen. In de zomermaanden bieden wij ook zwemluiers aan.

## Artikel 14 Tariefwijziging

Jaarlijks worden de tarieven voor de producten en diensten van Kinderopvang bij Lotte herzien. De nieuwe tarieven worden minimaal een maand van tevoren aangekondigd aan de ouder(s) en in overleg met de oudercommissie wordt er een advies gegeven op het tariefvoorstel. Dit overleg vindt plaats in oktober ieder jaar.

### **Artikel 15 Kinderopvangtoeslag**

De ouder(s) is/zijn zelf verantwoordelijk voor de aanvraag van de kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst. 2. Bij Lotte verstrekt elk jaar eenmaal een jaaropgaaf ten behoeve van de aanvraag van de kinderopvangtoeslag. De jaaropgaaf wordt in februari van ieder jaar naar de ouder(s) toe verzonden per mail.

### **Artikel 16 Wijziging Algemene voorwaarden**

Kinderopvang bij Lotte behoudt zich het recht voor de Algemene voorwaarden te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. Bij Lotte zal de wijziging van de Algemene voorwaarden tenminste twee maanden van tevoren aan de ouder(s) mededelen.

### **Artikel 17 Verplichtingen van de ondernemer**

1. De ondernemer is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. De ondernemer staat ervoor in dat:
  - a) De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt: overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving; verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
  - b) Een Kindercentrum dat onder zijn verantwoordelijkheid valt, geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen.

### **Artikel 18 Verplichtingen van de ouder(s)**

1. De ouder meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
2. De ouder draagt zorg dat bij Lotte beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de ouder(s).
3. De ouder houdt zich aan de regels die binnen bij Lotte gelden.
4. De ouder brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem brengen en halen.
5. Bij Lotte legt de bevoegdheid van anderen dan de ouders om het kind van de Kinderopvang te halen schriftelijk vast als de ouder daarom verzoekt.
6. De ouder betaalt de ondernemer volgens, in overeenstemming met de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.



### **Artikel 19 Wederzijdse verplichtingen**

1. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
2. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar over:
  - a) Bij dagopvang: de ouder is bij het brengen verantwoordelijk voor het kind en de ondernemer bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
  - b) Bij BSO: Bij Lotte is verantwoordelijk voor het kind vanaf het ophaalmoment uit school bij een contract -of en extra opgegeven dag.

### **Artikel 20 Privacyreglement**

Kinderopvang bij Lotte doet er alles aan om de privacy van de ouder(s) te waarborgen en gaat daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens en (privacy)gevoelige informatie. We houden ons daarom in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) De ouder(s) kan/kunnen meer informatie hierover vinden in ons privacyreglement dat op onze website te vinden is onder het kopje 'ouders'.

De ouder(s) heeft/hebben recht op inzage, wijziging of verwijdering van de persoonsgegevens welke wij van de ouder(s) ontvangen hebben. De ouder(s) kan/kunnen bezwaar maken tegen de verwerking van deze persoonsgegevens en heeft het recht om de verstrekte gegevens door ons te laten overdragen aan de ouder(s) of een andere partij. De toestemming om persoonsgegevens en/of (privacy)gevoelige informatie te verwerken kan de ouder te allen tijde intrekken.

Als de ouder(s) het contract digitaal ondertekend heeft, gaan de ouder(s) akkoord met onze algemene voorwaarden. Tijdens het aanmelden wordt/worden de ouder(s) ingelicht om de algemene voorwaarden door te nemen. Ook ontvangt de ouder(s) inloggegevens van onze beveiligde website, waar men alle documenten/ protocollen en beleidsplannen kan inzien van bij Lotte.

