

Algemene voorwaarden Kinderopvang bij Lotte 2022



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.

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^{ste}, 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. In totaliteit zijn de extra kosten van de tweede herinnering €48,40. 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. Mochten er vragen zijn met betrekking op de facturatie of algemene voorwaarden dan kan men mailen naar: info@kinderopvangbijlotte.nl of bellen op kantoordagen. Op maandag, dinsdag en donderdag is Linda bereikbaar van 9:00 - 14:00 uur. U kunt ons bereiken via mail en telefoon. We streven ernaar uw mail en ouderverzoeken op werkdagen binnen 72 uur te beantwoorden. Telefoonnummer kantoor: 06-39270595. Telefoonnummer Lotte: 06-40254615.

Artikel 3 Wijzigen en/of beëindigen contract

Als de kinderopvang wordt gewijzigd of beëindigd 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.

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 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 aangetekend 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.

Te laat opgehaald	Kosten
0 – 10 minuten	€ 20,-
10 – 25 minuten	€ 35,-
25 – 40 minuten	€ 50,-
boven de 40 minuten	€ 65,-

Artikel 6 Ruiltermijn KDV bij Lotte bij afwezigheid, ziekte, feestdagen of vakantie

1. De ruiltermijn bij Lotte bedraagt in totaal twaalf (12) weken. De ruiltermijn vindt vier (4) weken voor óf acht (8) 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 voorafgaand aan de opvang dag heeft plaatsgevonden. De afmelding moet 48 uur van tevoren zijn aangegeven via de ouderlogin. Ouderverzoeken die later zijn ingediend, kunnen niet meer worden geruild.
3. Niet gebruikte opvangdagen worden niet financieel gecompenseerd.
4. 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.
5. Dagen die niet zijn afgemeld via de ouder login, komen te vervallen en kunnen niet ingezet worden als ruiling.
6. Bij ziekte op de opvang dag, komt de rest van de dag te vervallen. Deze dag kunnen ouders niet als ruiling opgeven.
7. Opvangdagen tijdens erkende nationale feestdagen, mogen geruild worden. Hiervoor geldt de normale ruiltermijn.
8. Vakantie aanvragen dienen minimaal één maand van te voren doorgegeven te worden. *Voor de zomervakantie hanteren wij een aanvraag termijn van 4 maanden.* Ruilingen dienen tijdig aangegeven te worden. Afmeldingen kunnen altijd. Dit heeft te maken met onze vakantieplanning.

Artikel 7 Gratis opvangdagen

1. Er is één gratis opvang dag per KDV-kind voor kinderen van 0-4 jaar per kalenderjaar beschikbaar. Voor de BSO zijn de gratis studiedagen van toepassing.
2. 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. Afgemelde dagen die binnen de zomervakantie vallen, dienen binnen de zomervakantie weer ingezet te worden. Daarna komen ze te vervallen.
3. Studiedagen mogen niet geruild worden met vakantieopvang of andersom. Afhankelijk van het pakket wat ouders hebben afgenomen, is er sprake van een tegoed van twee of drie gratis studiedagen.

Artikel 9 Studiedagen afname BSO bij Lotte

1. De ouder moet *minimaal één maand* van tevoren het verzoek tot het afnemen van een studiedag, hebben aangevraagd via de ouderlogin.
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. Het is mogelijk om voor de BSO -uren een ruiling in te zetten. Voor meer informatie zie artikel 8.1.
4. Studiedagen starten bij Lotte vanaf 8:15 uur en lopen tot 14:15/14:30 uur. Daarna is er reguliere BSO opvang.
5. Stakingsdagen op scholen worden gefactureerd. Dit valt niet onder studiedagen.

6. 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 krijgt uitleg over de ouderlogin, u kunt de handleiding opvragen via ons kantoor.
2. De ouder dient de ouderverzoeken in te dienen via de ouderlogin. Mondelinge verzoeken worden niet behandeld.
3. De ouder dient een af- of aanmelding via de ouderlogin in te dienen, minimaal 48 uur voor de contract dag plaatsvindt. Uitzonderingen op de dag zelf voor incidentele opvang (spoedaanvragen), kan de ouder contact opnemen met 'bij Lotte'.
4. 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. Bijv. Het kind is drie weken afwezig en in die 3 weken moet de ouder het kind tweemaal per week afmelden. De ouder mag niet een vakantie termijn invoeren van 13-8 tot 29-8. Maar de ouder moet dan die twee dagen per week afmelden, als de ouder op een later moment gebruik wil maken van deze dagen. Mocht de ouder deze dagen niet wensen te ruilen dan kan men de afwezigheid noteren in de ouderlogin van bijv. 13-8 tot 29-8. Dan wordt het kind automatisch afgemeld voor die dagen.
5. De ouderverzoeken worden dagelijks bekeken om 9:00 uur en in behandeling genomen. Let op! Als er een verzoek op vrijdagmiddag wordt ingediend, dan wordt het verzoek maandagochtend na 9:00 uur bekeken. De ouder dient contact met 'bij Lotte' op te nemen, als er spoed is achter een aanvraag.
6. Ruiling is pas definitief goedgekeurd als per mail een bevestiging is ontvangen. Bij een afwijzing is het mogelijk om het kind op de wachtlijst te laten zetten.
7. Mocht een ouderverzoek afgewezen zijn en het kind toch worden gebracht, dan worden ouders gebeld met het verzoek hun kind op te halen. Mocht dit niet gebeuren of mochten ouders niet bereikbaar zijn, dan wordt de opvang dag te vermeerderen met €100 in rekening gebracht.

Artikel 11 Contractmogelijkheden locaties KDV & BSO bij Lotte

40 weken pakket: Gedurende 40 schoolweken biedt bij Lotte opvang. (exclusief schoolvakanties)

51 weken pakket: Gedurende 51 weken biedt bij Lotte opvang. (Inclusief schoolvakanties)

Algemene voorwaarden Kinderopvang bij Lotte 2022



Telefoonnummers groepen

Hummelgroep:	06 3927 05 94/ Apeldoornseweg 1A
Hummels/ babygroep:	06 34 52 48 62/ Apeldoornseweg 1A
Kruimelgroep:	06 39 27 05 96/ Veenburgerweg 7
BSO 'T Honk:	06 39 27 05 92/ Apeldoornseweg 1E
BSO de Spetters:	06 40 93 37 58/ Spoorstraat 22

Kantoorafdeling; 06 39 27 05 95, ook via WhatsApp

Eigenaresse; Lotte Brouwer

06 40254615

E-mail: info@kinderopvangbijlotte.nl

KVKnummer: 63652706

De Landelijke Registratienummers:

KDV Baby/ dreumesgroep

208368607 (hummels)

KDV Peutergroep

513977107(kruimels)

BSO 'T Honk

116794537 (kanjers)

BSO Spoorstraat

457875100 (spetters)

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: 16:15 uur- 18:30 uur

Openingstijden BSO:

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

Kort middag: 14:15/14:30 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

1. De ouder(s) is/zijn zelf verantwoordelijk voor de aanvraag van de kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst. 2. Bij Lotte verstrekt elk jaar eenmalig 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. Als de Algemene voorwaarden eenzijdig ten nadele van de ouder(s) worden gewijzigd, zijn de ouder(s) gerechtigd het contract op te zeggen.

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.

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.

We wensen u een fijne tijd toe bij Lotte.
Mochten er vragen, stel ze dan gerust.

Hartelijke groet,

Lotte Brouwer
Eigenaresse Kinderopvang bij Lotte

