

Algemene voorwaarden voor Kinderopvang - Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2020

- ARTIKEL 1 - Definities
- ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid
- ARTIKEL 3 - De kennismaking
- ARTIKEL 4 - Het aanbod
- ARTIKEL 5 - De overeenkomst
- ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek
- ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst
- ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid
- ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen
- ARTIKEL 10 - Annulering
- ARTIKEL 11 - De Dienst
- ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging
- ARTIKEL 13 - De betaling / Niet-tijdige betaling
- ARTIKEL 14 - Ruiltegoed
- ARTIKEL 15 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument
- ARTIKEL 16 - Klachtenprocedure
- ARTIKEL 17 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht
- ARTIKEL 18 - Nakominggarantie
- ARTIKEL 19 - Afwijking
- ARTIKEL 20 - Wijziging

Deze Algemene Voorwaarden van de Maatschappelijk Ondernemers Groep en de Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en BOinK in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per september 2005. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt.

Preambule

De kinderopvang in Nederland heeft een belangrijke maatschappelijke positie verworven. Dit is onder meer het gevolg van de veranderende verdeling van werk- en zorgtaken tussen partners met kinderen en van de gestegen arbeidsparticipatie van vrouwen. De branche kinderopvang ontwikkelt zich van een semipublieke voorziening tot een marktgerichte branche van maatschappelijke dienstverlening.

De kinderopvang is een dynamische bedrijfstak waar de verscheidenheid van dienstverlening toeneemt. Afnemers en aanbieders van kinderopvang hebben daarom brancheafspraken over de dienstverlening gemaakt. Deze zijn vastgelegd in Algemene Voorwaarden die beogen rechten en plichten van partijen evenwichtig te verdelen. Voor de consument betekent dit meer duidelijkheid en rechtszekerheid. Aan ondernemers verschaffen de algemene voorwaarden een gelijke rechtsbasis. Algemene Voorwaarden kunnen oneigenlijke concurrentie deels voorkomen en bieden de ondernemer de mogelijkheid zich te profileren met prijs, kwaliteit en soort van dienstverlening.

Het uitgangspunt bij de ontwikkeling van Algemene Voorwaarden is dat kinderopvang in Nederland algemeen toegankelijk is en dat goede voorwaarden een kwalitatief verantwoorde kinderopvang kunnen borgen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen: de ouders, de kinderen en de ondernemers. Centraal bij dit alles staat dat het bij kinderopvang gaat om de kwetsbare groep van jonge kinderen.

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Kinderopvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tot de kinderopvang worden niet gerekend: het toezicht houden op schoolgaande kinderen dat zich beperkt tot het toezicht tijdens de middagpauze; verzorging en opvoeding hetzij in een peuterspeelzaal, hetzij in het kader van de wet op de Jeugdzorg, hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft anders dan gastouderopvang en professionele opvang aan huis.
- De consument: De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.
- De Ondernemer (onderneming in kinderopvang): Natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang in een kindercentrum.
- Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.
- Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door de Ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen in kindercentra in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen de ondernemer in kinderopvang en de consument.
3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden verdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft de ondernemer geen toestemming van de consument voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de consument voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

ARTIKEL 3 - De kennismaking

1. De ondernemer biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
 - de aard en omvang van de in of via de vestiging te verlenen opvang en eventuele extra diensten; soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een minimum; eventuele mogelijkheden van flexibele opvang; plaatsingsprocedure; aard en omvang van de wenperiode;
 - (een samenvatting van) het door de onderneming in kinderopvang ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de voor deze onderneming kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;
 - de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;
 - het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;
 - de wijze waarop de onderneming in kinderopvang aan de Oudercommissie dan wel andere vorm van Ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven;

- de op dit moment geldende prijs van alle reguliere en eventuele extra diensten inclusief de hoogte van de annuleringskosten en de voorwaarden waaronder annulering mogelijk is; de wijze van betaling. Als aan een bepaalde betaalkvorm meerkosten vastzitten, moet ook over de dan te betalen meerprijs kennismakingsinformatie worden verschaft;
 - de klachtenprocedure;
 - de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;
 - de getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie;
 - informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
 - de openingstijden en -dagen van de onderneming in kinderopvang alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder is begrepen, indien van toepassing, informatie over de wijze waarop de afstand tussen school en onderneming in kinderopvang overbrugd wordt (wijze van vervoer en al dan niet onder begeleiding) en afspraken over het al dan niet zelfstandig naar huis gaan. Verder is hieronder begrepen, indien van toepassing, informatie over de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school;
 - de al dan niet door de onderneming in kinderopvang te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging.
3. De consument kan zich via de website elektronisch aanmelden als geïnteresseerde bij de onderneming in kinderopvang voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur

ARTIKEL 4 - Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor de onderneming in kinderopvang door de consument mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 3 alsmede:
 - de naam en leeftijd van het kind;
 - de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
 - aanvang en duur van de wenperiode;
 - overige specifieke afspraken tussen ondernemer en consument over de voeding en verzorging van het kind;
 - de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de consument daarom heeft verzocht en de ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - de mededeling dat de ondernemer op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.
3. De consument moet binnen de door de ondernemer gestelde redelijke termijn laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.
4. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan.
5. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken is het aanbod als vervallen te beschouwen.

ARTIKEL 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan de onderneming in kinderopvang retourneert en de ondernemer deze heeft ontvangen. De onderneming in kinderopvang bevestigt de overeenkomst aan de consument. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de consument verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt de ondernemer de consument uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. De onderneming in kinderopvang en de consument spreken daarbij af om elkaar, voor zover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).
2. De ondernemer wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
 - de ondernemer gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
 - de consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.
3. Ondernemer en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel elektronisch.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Een en ander tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
3. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de consument en de onderneming in kinderopvang het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Een overeenkomst wordt gesloten voor de maximale tijdsduur genoemd in lid 1 of een overeengekomen kortere tijdsduur (bijvoorbeeld van één jaar). Elk der partijen kan een overeenkomst van kortere tijdsduur niet tussentijds opzeggen, tenzij voortzetting in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Bij een voor de maximale tijdsduur zoals genoemd in lid 1 gesloten overeenkomst heeft elk der partijen het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur op te zeggen door middel van een aan de wederpartij gerichte gemotiveerde elektronische verklaring. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van maximaal een maand. Opzeggen is mogelijk op elke dag van de maand. Een en ander laat onverlet zijn of haar overige rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden.
5. De ondernemer kan de overeenkomst met een consument waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag de ondernemer de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de consument ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de consument aannemelijk maakt dat hij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen.

ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid

1. De onderneming in kinderopvang is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en consument.
2. De ondernemer behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen de onderneming in kinderopvang en een

normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.

3. Wanneer de consument het niet eens is met de door de ondernemer geweigerde toegang op grond van het lid 2, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag de ondernemer de plaats niet opzeggen en blijft voor de consument de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.

4. Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft de ondernemer het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de onderneming in kinderopvang te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. De ondernemer kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

5. Ondernemer en consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.

2. Prijswijzigingen worden door de onderneming in kinderopvang tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 7 lid 4).

ARTIKEL 10 - Annulering

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd.

De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling voor twee maanden. De ondernemer moet bij het doen van het aanbod de consument informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.

ARTIKEL 11 - De Dienst

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.

2. De ondernemer treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de onderneming in kinderopvang optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in de onderneming in kinderopvang.

3. De ondernemer kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belaste medewerkers voldoen aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien de ondernemer daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.

4. De consument is bij het brengen van het kind naar de dagopvang verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. De ondernemer is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden.

5. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de consument of andere volwassene op de ondernemer in kinderopvang en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de ondernemer naar de consument of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze

verlaat. Hierover worden tussen ondernemer en consument schriftelijk of elektronisch eenduidige afspraken gemaakt.

6. De ondernemer kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.

7. De ondernemer en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie uitwisseling over het kind.

8. De ondernemer houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de consument.

9. De ondernemer kan de consument wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.

ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. De onderneming in kinderopvang voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

2. Personen werkzaam bij een kindercentrum zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan de ondernemer vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien de ondernemer redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt de ondernemer dat de werknemer, binnen een door de ondernemer vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

ARTIKEL 13 - De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de onderneming in kinderopvang.

2. Betaling op basis van een factuur geschiedt niet vaker dan eens per maand en bovendien niet langer dan een maand vooruit voordat de opvang plaats vindt. Een eventueel gevraagde borgstelling wordt in deze gelijkgesteld aan betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.

3. Indien een consument betaalt aan een door de ondernemer ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling. Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de consument niet van zijn betalingsverplichting.

4. De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt de ondernemer de consument in deze betalingsherinnering voor de situatie dat op grond van artikel 7 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden de plaatsing per direct kan worden beëindigd als twee maanden opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn verzonden zijn.

5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

6. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan de ondernemer ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.

ARTIKEL 14 - Ruiltogoed

1. Ruiltogoed wordt enkel gespaard als een dag minimaal 1 dag voor 16:00 uur (inclusief weekend) is afgemeld via het ouderportaal. Het ruiltogoed is zichtbaar in het ouderportaal;

2. Een deel van een dag afmelden is niet mogelijk;

3. Het ruiltegoed is 6 maanden geldig gerekend vanaf de datum waarop een dag is afgemeld in het ouderportaal. Hierna vervalt het tegoed;
4. Extra opvangdagen waarbij het ruiltegoed ingezet wordt dienen uiterlijk 7 dagen vóór de desbetreffende datum aangevraagd te worden. Een reactie hierop volgt vervolgens binnen één werkweek;
5. Het ruiltegoed is alleen in te zetten wanneer er voldoende plek is en als er voldoende uren in het tegoed zitten. Er wordt geen extra personeel ingezet om aan een ruilaanvraag te kunnen voldoen;
- 6 Het ruiltegoed is enkel in te zetten tijdens de contractperiode;
7. Het ruiltegoed is kind-, opvangsoort- en contractgebonden en kan niet worden overgedragen. Het ruiltegoed kan enkel voor dezelfde opvangsoort/contractweken worden ingezet als waaruit de plaatsing bestaat;
8. Ingezet ruiltegoed kan niet worden geannuleerd;
9. Niet gebruikt ruiltegoed wordt niet uitbetaald.
10. Binnen Kinderopvang Keet in de kerk wordt gewerkt met een ruiltegoed. Het ruiltegoed is een service en geen recht. Het ruiltegoed kan opgebouwd worden door middel van gebruik van het ouderportaal.
11. Het ruiltegoed is 6 maanden beschikbaar, gerekend vanaf de datum waarop een dag is afgemeld in het ouderportaal. Na deze 6 maanden vervalt het ruiltegoed.
12. Incidentele opvangdagen worden toegekend op basis van beschikbaarheid. Er zijn geen rechten te ontlenen aan het ruiltegoed.
13. Afmelden van incidentele opvangdagen (ingekocht via het ruiltegoed) leidt niet tot een teruggave van dit tegoed.

ARTIKEL 15 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument

Partijen zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

ARTIKEL 16 - Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.
2. De onderneming in kinderopvang behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure bestaat Ouderbetrokkenheid in de zin van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

ARTIKEL 17 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.sgc.nl).
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van de ondernemer, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat uiteraard de gang naar de rechter open.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn of haar klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
4. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 15 lid 3) bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

5. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij of zij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij of zij de Algemene voorwaarden Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2005 Kinderopvang Keet in de Kerk

zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.

7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

8. Indien de consument zulks wenselijk acht, kan hij of zij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden, dat de klacht eerst bij de ondernemer wordt ingediend.

ARTIKEL 18 - Nakominggarantie

De MOgroep dan wel de Branchevereniging staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Kinderopvang, die betrekking hebben op geschillen met een bij hen aangesloten ondernemer, tenzij deze het bindend advies binnen twee maanden na verzending daarvan ter toetsing voorlegt aan de rechter en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde gegaan is. Een nadere regeling van deze nakominggarantie is vastgelegd in de bijlage. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden. Voor ondernemers aangesloten bij de MOgroep wordt deze garantstelling uitgevoerd door de Stichting Nakoming Kinderopvang MOgroep.

Let wel: Deze nakominggarantie van MOgroep en Branchevereniging geldt alleen voor uitspraken jegens hun leden.

ARTIKEL 19 - Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.

ARTIKEL 20 - Wijziging

De MOgroep en de Branchevereniging zullen deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en BOInK.