

## **ALGEMENE VOORWAARDEN KINDERDAGVERBLIJF KLAVERTJE 4 B.V.**

### **Begripsbepalingen:**

#### **Het contract:**

Bestaande uit: de plaatsingsovereenkomst en de leveringsvoorwaarden.

#### **De plaatsingsovereenkomst:**

Een overeenkomst tussen kinderdagverblijf Klavertje 4 en ouders / verzorgers waarin in ieder geval wordt overeengekomen: het soort kindplaats dat wordt gehuurd voor een bepaald aantal dagdelen, de prijs voor de afgenomen dagdelen en de bijzondere afspraken.

#### **Kindplaats:**

De plaatsingscapaciteit die nodig is om een kind gedurende minimaal 50 weken per jaar 10 dagdelen per week in een kinderdagverblijf op te vangen op werkdagen.

#### **Werkdag:**

Alle dagen van de week met uitzondering van zaterdag, zondag en met uitzondering van in ieder geval de week tussen Kerst en Oud en Nieuw, Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, eerste en tweede Paasdag, Hemelvaartsdag en de vrijdag erna, eerste en tweede Pinksterdag, Koninginnedag, 2 studiedagen voor herhalingscursussen leidsters. 1x in de 5 jaar op 5 mei (Bevrijdingsdag).

#### **Pedagogisch plan:**

De op schrift gestelde visie ten aanzien van de werkwijze van het kinderdagverblijf.

#### **Geschillencommissie:**

Orgaan dat belast is met het in behandeling nemen en beoordelen van klachten. De gehele klachtenprocedure is ter inzage opgenomen in het pedagogisch plan.

#### **Informatieboekje:**

Voor elke dienst staat in een informatieboekje de werkwijze op papier. Dit informatieboekje wordt verstrekt bij aanmelding.

#### **Diensten 0 – 4 jaar**

##### **1. kinderdagverblijf: dagopvang:**

Een voorziening waar kinderen in de leeftijd van 6 weken tot 4 jaar gedurende maandag tot en met donderdag tussen 07.30 uur en 18.30 uur worden opgevangen en op vrijdag van 7.30 uur tot 18.00 uur.

##### **2. peuteropvang: dagopvang en halve dagenopvang.**

Een voorziening waar kinderen in de leeftijd van 2 jaar tot 4 jaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag hele (7.30 uur – 18.30 uur) en halve (8.00 uur – 13.00 uur / 13.00 uur - 18.00 uur) worden opgevangen. Op vrijdag vindt er tot 18.00 uur opvang plaats.

#### **Artikel 1. Definities**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Kinderopvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen totdat het kind de leeftijd van 4 jaar bereikt.
2. 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.

3. Kinderdagverblijf Klavertje 4 (onderneming in de kinderopvang): rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang in een kindercentrum.
4. Oudercommissie: advies & overlegorgaan ingesteld door Klavertje 4 bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de opvang voor kinderen en aanvullende diensten en/of producten door Kinderdagverblijf Klavertje 4 geleverd.
2. Kinderopvang vindt plaats in de leeftijd van nul (feitelijk 6 weken) totdat het kind de leeftijd van 4 jaar bereikt.
3. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen Kinderdagverblijf Klavertje 4 en de consument.
4. 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 overdragen. In dit laatste geval is schriftelijke instemming van de wederpartij vereist.
5. In afwijking van lid 3 in dit Artikel behoeft Kinderdagverblijf Klavertje 4 geen toestemming van de consument voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen. Evenzo geldt dat bij het overgaan van de onderneming aan een andere onderneming of bijvoorbeeld een houdster maatschappij.

## **Artikel 3. De kennismaking**

1. Kinderdagverblijf Klavertje 4 biedt in een kennismakingsgesprek informatie aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
  - a) de aard en omvang van de vestiging;
  - b) eventuele extra diensten;
  - c) soort opvang, aanbod voor hoeveelheid en welke tijdsduur, eventueel een minimum;
  - d) plaatsingsprocedure;
  - e) wat houdt een dagje bij Klavertje 4 in voor ouders en kinderen;
  - f) de mededeling dat de versie van het pedagogisch beleidsplan op de website van Klavertje 4 staat. Indien ouders het wensen kunnen ze ook een exemplaar krijgen;
  - g) de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;
  - h) het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en de privacy;
  - i) de wijze waarop kinderdagverblijf Klavertje 4 aan de oudercommissie vorm heeft gegeven;
  - j) 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;
  - k) de wijze van betaling;
  - l) de klachtenprocedure;
  - m) de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;
  - n) de getalsverhouding en het aantal groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie;
  - o) informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
  - p) de openingstijden en -dagen van kinderdagverblijf Klavertje 4 alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten;

- q) de al dan niet door kinderdagverblijf Klavertje 4 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 het inschrijfformulier aanmelden als geïnteresseerde bij Kinderdagverblijf Klavertje 4 voor een opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.
  4. Het inschrijfgeld voor het eerste kind bedraagt € 15.00. Voor het daaropvolgende kind uit hetzelfde gezin hoeft geen inschrijfgeld betaald te worden.

#### **Artikel 4. Het aanbod**

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze te maken voor kinderdagverblijf Klavertje 4 door de consument mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in Artikel 3 alsmede:
  - a) de naam en leeftijd van het kind;
  - b) de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
  - c) overige specifieke afspraken tussen kinderdagverblijf Klavertje 4 en consument over de voeding en verzorging van het kind;
  - d) de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de consument daarom heeft verzocht en kinderdagverblijf Klavertje 4 beschikt over mogelijkheden daartoe;
  - e) de mededeling dat kinderdagverblijf Klavertje 4 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 kinderdagverblijf Klavertje 4 gestelde termijn van 14 dagen laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.
4. het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden.
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.
6. het kind kan instromen op de eerste of vijftiende van de maand, mits er geen sprake is van achterstallige betalingen.

#### **Artikel 5. De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt schriftelijk tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke handtekening aan kinderdagverblijf Klavertje 4 retourneert en kinderdagverblijf Klavertje 4 deze heeft ontvangen. Kinderdagverblijf Klavertje 4 bevestigt de inschrijfformulier (artikel 3, lid 3), daardoor ontstaan ook voor de consument verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet. Incidentele kosten worden apart gefactureerd.
3. Wanneer de consument extra dagen heeft opgenomen kunnen die 24 uur van tevoren kosteloos afgezegd worden. Is dit niet binnen 24 uur dan worden de kosten in rekening gebracht van de extra gevraagde dagen.

#### **Artikel 6. Het plaatsingscontract**

1. Tijdens de wenoctend (9.00 uur - 13.00 uur) wordt een gesprek gevoerd over specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind. Kinderdagverblijf Klavertje 4 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, ziekte en dergelijke).
2. Kinderdagverblijf Klavertje 4 en consument bevestigen de bij het gesprek gemaakt specifieke afspraken schriftelijk dan wel elektronisch.

3. Kinderdagverblijf Klavertje 4 wijst er in het gesprek op dat:
  - a) kinderdagverblijf Klavertje 4 gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren.
  - b) de consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.

### **Artikel 7. Duur, wijziging, en beëindiging van de overeenkomst**

1. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jaar duurt tot de vierde verjaardag van het kind.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk 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 kinderdagverblijf Klavertje 4 het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Elke der partijen heeft recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur te beëindigen door middel van een aan de wederpartij gerichte schriftelijke, met in achtneming van een opzegtermijn van één maand op ieder gewenste dag van de maand is het contract op te zeggen vanaf die datum gaat de één maand opzegtermijn in.
5. Kinderdagverblijf Klavertje 4 dat van het recht in artikel 7.4 gebruik maakt kan, onverlet zijn of haar overige recht op grond van deze Algemene Voorwaarden, de overeenkomst slechts gemotiveerd, maar wel met onmiddellijke ingang, opzeggen. Artikel 7, lid 5, treedt in werking nadat er een gesprek heeft plaatsgevonden met ouders, er een Plan van Aanpak is gemaakt, dit plan is geobserveerd en tenslotte de bevindingen zijn geëvalueerd met ouders.
6. Kinderdagverblijf Klavertje 4 kan de overeenkomst met een consument die in gebreke is ten aanzien van betalingen en invulling geven aan de contractuele verplichtingen, volgens de betalingsvoorwaarden, per brief of persoonlijke aanzegging met ontvangstbevestiging, direct opzeggen. Vooruitlopend daarop kan invulling van de contractuele verplichting vanuit Klavertje 4 worden opgeschort ten einde de betaling te bewerkstelligen. De consument wordt de mogelijkheid geboden de opzegging ongedaan te maken door onmiddellijke betaling. Dit laat de betalingsverplichting van de consument van Artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.
7. Wijzigingen geschieden per maand op ieder gewenste dag van de maand. Na één maand zal de wijziging ingaan. Wijzigingen aangaande het aantal kindplaatsen of dagdelen per kind moeten te voren schriftelijk door middel van een wijzigingsformulier. Het wijzigingsformulier kan opgevraagd worden bij de directie van Klavertje 4. De directie zal schriftelijk reageren op dit verzoek door middel van een nieuw contract of een schriftelijke bevestiging van de opzegging.

### **Artikel 8. Toegankelijkheid**

1. Kinderdagverblijf Klavertje 4 is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en consument.
2. Kinderdagverblijf Klavertje 4 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 kinderdagverblijf Klavertje 4 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 kinderdagverblijf Klavertje 4 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 kinderdagverblijf Klavertje 4 de plaats niet opzeggen en blijft voor de consument de verplichting in stand om te betaling overeenkomst 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 kinderdagverblijf Klavertje 4 het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot kinderdagverblijf Klavertje 4 te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Kinderdagverblijf Klavertje 4 kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
5. Kinderdagverblijf Klavertje 4 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 prijswijzingen**

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Prijswijzigingen worden door kinderdagverblijf Klavertje 4 tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie Artikel 7 lid 4)

#### **Artikel 10. Annulering**

1. 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, die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie Artikel 7 lid 4). Kinderdagverblijf Klavertje 4 moet bij het doen van het aanbod de consument informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.
2. De consument moet altijd 1 maand afnemen, ook als een kind niet meer geplaatst hoeft te worden. Dit is de hoogte van de annuleringskosten die genoemd worden in Artikel 10, lid 1.

#### **Artikel 11. De dienst**

1. Kinderdagverblijf Klavertje 4 staat ervoor in de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. Kinderdagverblijf Klavertje 4 treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de onderneming in de kinderopvang optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in kinderdagverblijf Klavertje 4.
3. Kinderdagverblijf Klavertje 4 kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden, de daarmee belaste medewerkers voldoen 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 plaatsgevonden.
5. Kinderdagverblijf Klavertje 4 kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk vastlegt.
6. Kinderdagverblijf Klavertje 4 en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie uitwisseling over het kind.
7. Kinderdagverblijf Klavertje 4 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.

8. Kinderdagverblijf Klavertje 4 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.
9. Alle partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van het plaatsingscontract van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door een partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

#### **Artikel 12. Vakmanschap en materiële verzorging**

- 1) Kinderdagverblijf Klavertje 4 staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang gericht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijke materiaal. Kinderdagverblijf Klavertje 4 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 degelijke verklaring aan kinderdagverblijf Klavertje 4 vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien kinderdagverblijf Klavertje 4 redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt kinderdagverblijf Klavertje 4 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 en betalingsvoorwaarden**

- 1) De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan kinderdagverblijf Klavertje 4. Deze betaling vloeit voort uit het contract, de invulling van het betalen van de contractuele verplichting dient te worden ingevuld, onafhankelijk van het feit of de maandelijkse bevestiging (factuur) al dan niet is ontvangen.
- 2) Betaling geschiedt eens per maand of een afgesproken langere periode en niet langer dan één maand vooruit.
- 3) De betaling wordt door Klavertje 4 aan het einde van de maand, rond de 28e, geïncasseerd.
- 4) Indien de overeenkomst lopende van de maand ingaat wordt de vergoeding berekent per halve (15e van de maand) of hele maand (voor de 15e van de maand). De geldende tarieven staan op de website of in het informatieboekje. Het informatieboekje wordt bij de aanmelding verstrekt. De facturatie geschiedt op de 1<sup>e</sup> opvangdag. De opvang dag wordt besproken met de ouders.
- 5) Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de consument niet van zijn betalingsverplichting.
- 6) De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. Kinderdagverblijf Klavertje 4 neemt telefonisch contact op met de consument en geeft de consument de gelegenheid binnen 5 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Kinderdagverblijf Klavertje 4 waarschuwt de consument daarbij dat als er dan nog geen betaling plaatsvindt de overeenkomst onmiddellijk kan worden opgezegd. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is kinderdagverblijf Klavertje 4 gerechtigd zonder aankondiging de contractuele rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.
- 7) Het kind mag voor de overeengekomen datum een dagdeel wennen op kosten van kinderdagverblijf Klavertje 4 (voorafgaande aan de ingangsdatum van het contract).
- 8) Tijdens vakantie en/of ziekte gaat de betaling door, de dagen kunnen niet geruild worden.
- 9) Indien kinderen na 9.00 uur gebracht worden brengen wij hiervoor € 5.00 in rekening. Mocht dit vaker voorkomen verwijs ik u naar Artikel 11 lid 8.

- 10) Indien kinderen na 18.30 uur (op vrijdag na 18.00 uur) gehaald wordt er een bedrag van € 25,00 in rekening gebracht. Mocht dit vaker voorkomen verwijst ik u naar Artikel 11 lid 8.
- 11) Bij berekening van de maandprijs voor de dagopvang wordt uitgegaan van 50 weken en 11 uur opvang per dag (op vrijdag 10.5 uur opvang) het betreft hier een gemiddeld maandbedrag die voor elke maand gelijk is.

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid kinderdagverblijf Klavertje 4 en de consument**

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

#### **Artikel 15. Klachtenprocedure**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij kinderdagverblijf Klavertje 4 tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen één (1) maand na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indien van en een klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.
2. Kinderdagverblijf Klavertje 4 behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure bestaat ouderbetrokkenheid in de zin van Artikel 1 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden.
3. Indien de klacht niet in naar tevredenheid kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van Artikel 16.

#### **Artikel 16. Klachtencommissie en wet klachtrecht.**

De klachtenregeling van kinderdagverblijf Klavertje 4, bestaat uit een interne- & externe klachtenmogelijkheden. De klachtenregeling stelt ouders in staat formeel een klacht in te dienen bij kinderdagverblijf Klavertje 4. Een goede klachtenregeling geeft ouders de zekerheid dat zij - als het er op aan komt - hun ongenoegen kenbaar kunnen maken en dat dit door kinderdagverblijf Klavertje 4 zorgvuldig afgehandeld wordt. De klachtenprocedure heeft niet alleen waarde voor u als individuele klager maar ook voor het kinderdagverblijf Klavertje 4. Klachten geven aan waar de dienstverlening te kort schiet en als je het zo beschouwt zijn klachten voor het management gratis adviezen.

U moet uw klacht schriftelijk indienen, hiervoor kunt u het klachtenformulier gebruiken. Dit formulier kan u downloaden vanaf de website van Klavertje 4 of een formulier vragen aan de directie. De gehele klachtenprocedure is te vinden op de website van Klavertje 4 en in de map die op de witte kast in de gang van het kinderdagverblijf staat.

Klachten over facturen e.d. (financieel) kunt u melden bij de directeur.

Klavertje 4 is vanaf januari 2016 aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Adres van de Geschillencommissie:

Geschillencommissie Kinderopvang  
Postbus 90600  
2509 LP Den-Haag  
070-3105310  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- De kinderopvangorganisaties geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit zij bijvoorbeeld klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De geschillencommissie beoordeeld in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de Commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen.

De uitspraken zijn bindende voor zowel de ouders en oudercommissies als de aangesloten Kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website.

#### **Artikel 17. Afwijking en aanvulling**

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen kinderdagverblijf Klavertje 4 en de consument worden vastgelegd.

#### **Artikel 18: Privacy beleid**

Klavertje 4 heeft een privacy beleid opgesteld. Deze is te vinden op de website van Klavertje 4 [www.kdv-klavertjevier.nl](http://www.kdv-klavertjevier.nl)