



Aanvullende voorwaarden Fris! Kinderdagverblijven

Versie februari 2021 – In aanvulling op de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017 van de Brancheorganisatie, verder te noemen “Branchevoorwaarden”, lees u hieronder de aanvullende voorwaarden van Fris! Kinderdagverblijven.

Ouderportaal

- Om te communiceren met ouders maken wij gebruik van Ouderportaal Konnect met de bijbehorende ouderapp. Gaat u een overeenkomst aan met Fris! Kinderdagverblijven, dan gaan wij ervan uit dat u gebruik maakt van het ouderportaal. Wij vragen u dan een account aan te maken.
- Wanneer het in deze voorwaarden over ‘het ouderportaal’ gaat, bedoelen we daarmee ouderportaal Konnect met bijbehorende app.
- Alle aanvragen voor extra opvang en het inzetten van tegoed verlopen via het ouderportaal.
- Wij reageren zo snel mogelijk op aanvragen. Houdt er rekening mee dat wij minimaal 1 werkdag nodig hebben om een en ander te verwerken.
- Op elke aanvraag in het ouderportaal reageren wij met een goedkeuring of afkeuring. Indien uw aanvraag niet mogelijk is zullen wij daar waar mogelijk een vervangende optie bieden.
- Een reeds goedgekeurde dag kunt u tot 15:00 uur kosteloos annuleren tot de dag voordat de betreffende opvang plaatsvindt. Met uitzondering van BSO-vakantieopvang.

Contractafspraken

Heeft u een overeenkomst met Fris! Kinderdagverblijven afgesloten maar wilt u deze conform artikel 7 van de Branchevoorwaarden annuleren voor de aanvangsdatum van de opvang, dan kan dit. Annulering van uw plaatsingsovereenkomst kan uitsluitend schriftelijk, per e-mail of per post naar: Sebastiaanplein 3, 7333 BA Apeldoorn.

- Wij hanteren een opzegtermijn van een maand. Opzeggen dient te geschieden per de 1^{ste} of de 15^e van de maand.
- Wijziging(en) in de plaatsingsovereenkomst kunnen per mail worden doorgegeven aan de betreffende locatie. Wij hanteren een wijzigingstermijn van een maand.
- Fris! Kinderdagverblijven behoudt zich het recht van wijziging van de overeenkomst voor ten aanzien van diverse onderwerpen, zoals uurtarieven, openingstijden, per dag aangeboden aantal uren. Fris! Kinderdagverblijven informeert u vooraf over voornoemde wijzigingen en deze zullen niet eerder dan één maand na aankondiging ingaan, behoudens calamiteiten of onvoorziene omstandigheden in welk geval wijzigingen onmiddellijk in kunnen gaan.
- In de Branchevoorwaarden, onder andere in artikel 10 lid 3, worden al een aantal redenen genoemd waarom wij de opvang kunnen opzeggen. Daarnaast gelden ook de volgende punten als zwaarwegende redenen voor opzegging van de overeenkomst met ouders/verzorgers:



- Als één van de ouder(s)/verzorger(s) het gezag over het kind verliest/verliezen.
- Als naar het oordeel van Fris! Kinderdagverblijven sprake is van zorgbehoefte of van gedrag van uw kind dat voor de opvanggroep buitenproportioneel belastend is, waardoor voortzetting van de dienstverlening niet van Fris! Kinderdagverblijven verlangd kan worden.
- Indien een voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet van Fris! Kinderdagverblijven verlangd kan worden vanwege een slechte verstandhouding tussen (medewerkers van) Fris! Kinderdagverblijven.
- Bij het herhaaldelijk niet nakomen van een betalingsverplichting.

Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig als deze schriftelijk, per e-mail of via het ouderportaal tot stand komen.

Contracthouder en ouderlijk gezag

- De overeenkomst wordt getekend door één ouder/verzorger, de zgn. “contractouder”.
- De contractouder is verantwoordelijk voor juiste en tijdige betaling van de opvangkosten.

Hierbij gaan we uit van de volgende punten:

- De contractouder heeft een en ander afgestemd met de andere ouder/verzorger indien beide ouders/verzorgers het ouderlijk gezag hebben. De contractouder tekent namens en met instemming van de andere ouder/verzorger.
- Een ouder heeft volgens artikel 1.377c van het Burgerlijk Wetboek altijd recht op informatie over “belangrijke” feiten en omstandigheden die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreffen”. Ook al heeft een ouder geen ouderlijk gezag over het kind.

Opvangpakketten

KDV/PO

Standaardpakket — 52 weken

Opvang voor 52 weken per jaar, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen zoals vermeld in deze voorwaarden.

BSO

Schoolweken pakket — 40 weken

Opvang voor 40 schoolweken per jaar. Dit zijn de schoolweken die het ministerie van OCW heeft vastgesteld en/of de basisscholen in de omgeving.

Vakantie voorraad: 6, 9 of 12 weken

Voor de BSO geldt dat het mogelijk is om naast de 40 reguliere schoolweken vakantieopvang in te kopen. Het is mogelijk vakantieopvang voor 6, 9 of 12 weken per kalenderjaar in te kopen. U ontvangt dan bij aanvang van het nieuwe kalenderjaar, of bij start van het contract naar rato, een bepaald aantal vakantiedagen. Deze dagen kunt u middels het ouderportaal uitsluitend tijdens vakanties door het hele betreffende kalenderjaar inzetten. Bij afloop van het kalenderjaar vervalt de eventueel resterende vakantievoorraad, restitutie is niet mogelijk.



Flexibele opvang

- Een aanvraag voor opvang gebeurt in vastgestelde dagdelen van de desbetreffende locatie.
- De opvang wordt vooraf aangevraagd via het ouderportaal. Vervolgens wordt de aanvraag beoordeeld door de manager van de betreffende locatie. De manager en directie van Fris! Kinderdagverblijven kan om diverse redenen opvang weigeren, o.a. vanwege het overschrijden van het wettelijk toegestane kind-leidster-ratio.
- **Met een flexibel opvang contract is er nooit gegarandeerd plek voor uw kind, wij kunnen uw kind alleen plaatsen wanneer de groepsgrootte dit toelaat.**
- Het flexibele opvang contract is te gebruiken tot het moment dat het kind de leeftijd van 13 jaar heeft bereikt of het contract is beëindigd door de aanvrager of management.
- In het geval van meerdere aanvragen voor opvang kijken wij naar welke aanvraag als eerste binnen is gekomen.
- Wanneer de opvang via het ouderportaal is goed gekeurd is de aanmelding bindend. (Een reeds goedgekeurde dag kunt u tot 15:00 uur kosteloos annuleren tot de dag voordat de betreffende opvang plaatsvindt. Met uitzondering van BSO-vakantieopvang).
- Mogelijk gelden er op bepaalde dagdelen wachtlijsten. In het geval van wachtlijsten is er geen of slechts beperkte mogelijkheid om flexibele opvang af te nemen.
- De kosten voor Flexibele opvang worden achteraf in rekening gebracht. De contractant geeft Fris! Kinderdagverblijven bij aanvraag van het opvangmoment toestemming voor deze automatisch incasso middels het invullen van een machtigingsformulier.
- Afgenomen uren mogen meegenomen worden in de kinderopvangtoeslag.

Voorwaarden om opvang af te kunnen nemen

- Voorafgaand aan de opvang dient er een getekend contract en machtigingsformulier afgegeven te zijn. Daarnaast moeten de intake formulieren via het ouderportaal ingevuld retour ontvangen zijn.
- De aanvraag moet via het ouderportaal ingediend worden.

Kinderdagverblijf

Hele dag opvang: 7:00-18:30 uur

Opvang per dagdeel: ochtend 7:00-12:30 uur, middag van 12:30-18:30 uur

Peuteropvang: openingstijden alle ochtenden en afhankelijk van de locatie

Buitenschoolse opvang (BSO)

Na school: opvang vanaf eindtijd school tot sluitingstijd van de Fris! locatie

Tijdens vakantieweken: een hele dag opvang van 8:00-18:00 uur of een halve dag opvang

Ochtend van 8:00-13:00 uur, middag van 13:00-18:00 uur

Voorschoolse opvang

VSO-pakket: 40 schoolweken opvang in de ochtend, voor de school begint. Onze pedagogisch medewerkers brengen de jongste kinderen vanaf de voorschoolse opvang naar de klas.



Opvangafspraken

- Pas als wij de door u ondertekende overeenkomst ontvangen hebben, kan de opvang van uw kind bij Fris! Kinderdagverblijven starten. Hieronder valt ook het wennen.
- Voorafgaand aan de aanvangsdatum van de opvang kan uw kind, indien gewenst, komen wennen.
- Deze wenaafspraak maakt u vooraf met een pedagogisch medewerker en is afhankelijk van de capaciteit en bezetting van de locatie, hetgeen ter beoordeling is van de locatiemanager.

Openings- en sluitingsdagen

De vestigingen zijn gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen. Het is niet mogelijk deze dagen op een andere dag in te halen of op de kosten in mindering te brengen. Het gaat om de volgende algemeen erkende feestdagen:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (eens per 5 jaar)
- Hemelvaartsdag
- Tweede pinksterdag
- Eerste en tweede kerstdag

Naast de erkende feestdagen kennen we binnen de kinderopvangbranche 2 sluitingsdagen. Deze sluitingsdagen worden jaarlijks door de kinderopvangorganisatie zelf vastgesteld en tijdig naar u gecommuniceerd. Wij trachten de sluitingsdagen jaarlijks op verschillende dagen in te plannen, zodat deze zoveel mogelijk gelijk verdeeld worden. Deze uren ontvangt u als tegoed in het ouderportaal.

U dient uw kind uiterlijk voor sluitingstijd/contractueel vastgelegde tijd van de locatie op te halen. Indien u uw kind niet zelf ophaalt, maar laat ophalen door een door u aangewezen volwassene, verzoeken wij u Fris! Kinderdagverblijven vooraf schriftelijk te informeren om wie het gaat. Houd u zich niet aan de afgesproken haaltijden dan is Fris! Kinderdagverblijven gerechtigd om een extra uur in rekening te brengen.

Inzetten tegoed

Het kan voorkomen dat u een dag geen gebruik kunt maken van de opvang. Er is dan een mogelijkheid tot het opbouwen van tegoeden.

De voorwaarden voor het opbouwen en de inzet van een tegoed zijn als volgt:

- U krijgt een tegoed als u de afwezigheid minimaal voor 15:00 uur de dag vóór de betreffende opvang dag via het ouderportaal doorgeeft.
- Het opbouwen van uw tegoed gaat per blok (halve dag/hele dag, naschools blok). Deze blokken worden omgezet in uren. Het inzetten van uw tegoed gaat ook weer alleen per blok, maar kan wel een optelling zijn van verschillende blokken. De eventueel overgebleven uren van een blok komen bij inzet hierbij te vervallen.



- Uw tegoed kan alleen ingezet worden als er plek is op de groep (wij moeten rekening houden met onder andere het maximaal aantal kinderen en de beroepskracht-kind ratio). Dit is uitsluitend ter beoordeling van Fris! Kinderdagverblijven.
- Het is pas zeker dat er plaats is op de opvang, wanneer u van ons een bevestiging ontvangt via het ouderportaal.
- Uw tegoed wordt pas ingezet, wanneer uw aanvraag is goedgekeurd en bevestigd via het ouderportaal.
- Kunt u die dag toch niet komen en laat u ons dat voor 15:00 uur de dag voor de betreffende opvang dag weten, dan wordt uw aanvraag weer omgezet in een tegoed. (Met uitzondering van BSO-vakantieopvang)
- Afwezigheid bij buitenschoolse opvang kan ook ingezet worden in de vakantie en andersom.
- Schoolsluitingsdagen, zoals roostervrije dagen, lesvrije dagen, studie- of margedagen van school, worden altijd als extra uren in rekening gebracht. Hiervoor kunt u geen tegoeden inzetten.
- Uw tegoed vervalt een jaar na de afgemelde datum en/of na beëindiging van de overeenkomst zonder dat een restitutie in geld plaatsvindt.
- Het tegoed is kind gebonden. U kunt het niet inzetten voor een broer, zus of ander kind.
- Heeft u uw kind afgemeld voor een bepaalde dag en wilt u dat later terugdraaien? Dan kan het voorkomen dat er inmiddels geen plek meer is op de groep.
- Voor opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag, ontvangt u geen tegoed noch financiële compensatie.

Tot slot willen wij u erop wijzen dat het opbouwen en inzetten van tegoed een extra service is die wij als Fris! Kinderdagverblijven graag bieden, maar niet behoort tot een verworven recht.

Extra dagen

Soms heeft u extra opvang nodig. Dat kan, ook tijdens de vakanties. Voorwaarde is wel dat het past in de planning voor de locatie. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we het standaard uurtarief dat geldt voor uw pakket. Voor extra opvang kunt u ook uw tegoed inzetten. Heeft u geen tegoed, dan ontvangt u achteraf een factuur voor de extra opvang.

In het ouderportaal kunt u eenvoudig en snel extra opvang aanvragen. Houd daarbij rekening met het volgende:

- U kunt altijd extra opvang aanvragen. Indien de extra opvang mogelijk is, ontvangt u een bevestiging via het ouderportaal. De opvang op die dag is dan gegarandeerd.
- Is uw aanvraag goedgekeurd en bevestigd in het ouderportaal, dan ontvangt u achteraf een factuur of wordt uw tegoed ingezet, net wat van toepassing is.
- Is er geen plek en verwachten we ook niet dat er alsnog een plekje vrijkomt, dan keuren we de aanvraag af. Dit kunt u zien in het ouderportaal.
- Natuurlijk proberen we uw kind op een vaste groep te plaatsen tijdens de extra opvangdag. Dat is wel zo vertrouwd voor uw kind. Soms lukt dit echter niet en dan zal uw kind op een andere groep opgevangen worden. Dit overleggen we uiteraard eerst met u, via een verzoek via het ouderportaal om akkoord te geven voor opvang in een andere groep.



Schoolsluitingsdagen, zoals roostervrije dagen, lesvrije dagen, studie-of margedagen van school (alleen van toepassing op buitenschoolse opvang)

Schoolsluitingsdagen zijn dagen/dagdelen dat de school dicht is, anders dan de officiële vakantieweken en algemeen erkende feestdagen.

Opvang tijdens deze schoolsluitingen zitten niet in uw pakket maar u kunt hiervoor extra opvang afnemen. Deze opvang kunt u aanvragen via het ouderportaal. Uw aanvraag wordt zo spoedig mogelijk bevestigd. Dit kan nooit met tegood voldaan worden. Deze uren zullen altijd achteraf in rekening gebracht worden.

Dienstverlening

Op basis van het pedagogisch beleid van Fris! Kinderdagverblijven valt de reguliere verzorging (waaronder voeding, luiers en uitstapjes) binnen onze dienstverlening. Speciale voeding in verband met bijvoorbeeld allergieën dien je echter zelf mee te geven aan je kind en wordt niet door ons vergoed.

Tarieven en betaling

- Het te betalen jaarbedrag voor standaard opvang wordt vooraf per maand gefactureerd, ongeacht of je in die maand meer of minder opvangdagen afgenomen hebt.
- Fris! Kinderdagverblijven maakt gebruik van automatische incasso om het verschuldigde maand bedrag, eventuele andere afgenomen producten en/of diensten en overige kosten af te schrijven van uw rekening.
- U geeft ons door middel van een doorlopende SEPA-machtiging toestemming om de factuurbedragen van uw rekening af te schrijven. U ondertekent dit formulier apart via digitaal ondertekenen.
- Wilt u geen gebruik maken van automatische incasso voor het incasseren van uw reguliere maandelijkse factuur voor opvang, dan behouden wij ons het recht voor om per factuur €3,50 administratiekosten in rekening te brengen. Facturen ontvangt u uitsluitend via de mail.
- Begint uw overeenkomst halverwege de maand of wordt deze halverwege de maand beëindigd dan komt er een halve gemiddelde maand factuur tot stand en worden de resterende daadwerkelijk afgenomen dagen geteld.
- Het afnemen van vakantie BSO kan alleen voor hele maanden, wanneer uw kind dus start op bijvoorbeeld 06-01-2021 zal het vakantietegoed voor de hele maand januari gerekend worden. U krijgt voor die maand dan ook het volledige aantal uren waar u maandelijks recht op heeft, deze uren kunt u verderop in het jaar vrij inzetten tijdens vakanties.
- Facturen worden over alle 12 kalendermaanden in rekening gebracht.
- U voldoet de factuur maandelijks voor de vervaldatum. Ontvangen wij het factuurbedrag niet tijdig of blijkt incasso niet mogelijk, dan ontvangt u een herinnering.
- Het kan voorkomen dat u naast uw reguliere maandelijkse factuur een extra factuur van ons ontvangt voor bijvoorbeeld wijzigingen of extra opvang. Voor deze facturen hanteren wij een betaaltermijn van 14 dagen. Ook voor deze facturen maken wij gebruik van automatische incasso via doorlopende SEPA-machtiging.



- Wijzigt u uw overeenkomst of zegt u uw overeenkomst met Fris! Kinderdagverblijven op en heeft u op dat moment meer opvanguren gebruikt dan waar u volgens uw overeenkomst recht op hebt? Dan brengen wij deze uren in rekening. Dit kan het geval zijn bij al gebruikte, maar nog niet betaalde vakantiedagen, omdat Fris! Kinderdagverblijven vakantiedagen gelijkmatig factureert gedurende het hele kalenderjaar.
- U ontvangt binnen een maand na het beëindigen van de opvang een eindafrekening. Hiervoor hanteren wij een betalingstermijn van 14 dagen.
- Wijzigt u uw overeenkomst of zegt u deze op en heeft u minder opvanguren gebruikt dan waar u volgens uw overeenkomst recht op heeft? Dan vindt geen restitutie van reeds betaalde opvanguren plaatst.
- Indien wij u tijdelijk niet de overeengekomen opvang kunnen leveren als gevolg van overmacht (bijvoorbeeld brand, pandemie, staking, misdrijf e.d.), dan zijn wij niet gehouden tot restitutie van reeds voor deze opvang gedane betalingen door u, mits Kinderdagverblijven al het mogelijke heeft gedaan om deze overmachtssituatie te voorkomen, dan wel ten spoedigste op te heffen.

Tariefswijziging

Periodiek herzien wij de tarieven voor onze producten en/of dienstverlening, waarbij geldt dat elke locatie een eigen uurtarief en producten-/dienstaanbod heeft. Wij kondigen een dergelijke prijswijziging van te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand na aankonding.

Aansprakelijkheid

- Voor de gevallen dat Fris! Kinderdagverblijven in verband met de opvang aansprakelijk gesteld kan worden, hebben wij een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevalverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij Fris! Kinderdagverblijven werkzame personeel. Iedere aansprakelijkheid van Fris! Kinderdagverblijven is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van Fris! Kinderdagverblijven daadwerkelijk wordt uitbetaald.
- Indien u in het ouderportaal heeft aangegeven dat uw kind mag deelnemen aan uitjes, zal Fris! Kinderdagverblijven tijdens het uitje alle veiligheidsmaatregelen nemen en toezicht uitoefenen die redelijkerwijs van Fris! Kinderdagverblijven verwacht kunnen worden. Bij uitjes kan gedacht worden aan het bezoeken van externe speelplaatsen (al dan niet indoor) of spelactiviteiten buiten het terrein van de locatie, alsmede het transport daarnaar toe.
- Fris! Kinderdagverblijven aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het zoekraken of beschadigen van kleding, brillen en meegebrachte eigendommen.



Privacy

- De contractouder(s)/verzorger(s) is/zijn verplicht om alle persoonsgegevens (zoals naam, adres en BSN) die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en controle door de Belastingdienst correct aan Fris! Kinderdagverblijven te verstrekken, voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst. Zijn er wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens, dan dient u deze uiterlijk binnen een week na de ingangsdatum van de wijziging aan ons door te geven via het ouderportaal.
- De wijze waarop wij omgaan met de door u verstrekte persoonsgegevens is vastgelegd in ons privacy verklaring. De inhoud hiervan vindt u op onze website www.friskinderdagverblijven.nl.
- Om controle met betrekking tot de uitkering van Kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, is het noodzakelijk om uw BSN-nummer en dat van uw kind(eren) aan Fris! Kinderdagverblijven door te geven, voorafgaand aan de ingangsdatum van uw overeenkomst,
- Wij zijn gehouden de identiteit van u en uw kind(eren) te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs, dit in verband met het uitkeren van Kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst en de controle daarop. In geval u geen medewerking verleent aan een dergelijke identiteitscontrole of niet beschikt over een geldig legitimatiebewijs, dan kan dit gevolgen hebben voor zowel de Kinderopvangtoeslag als voor uw overeenkomst met Fris! Kinderdagverblijven.

Wijzigingen voorwaarden

Fris! Kinderdagverblijven behoudt zich het recht voor de Aanvullende voorwaarden eenzijdig te wijzigen en is ook gerechtigd de overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de Aanvullende voorwaarden van toepassing worden verklaard. U verklaart u door aanvaarding van deze Aanvullende voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.