

Inhoud

ARTIKEL 1 – Definities	2
ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid	2
ARTIKEL 3 –Openingstijden	2
ARTIKEL 4 -De kennismaking	3
ARTIKEL 5 -Het aanbod	3
ARTIKEL 6 -De overeenkomst	4
ARTIKEL 7 -Het plaatsingsgesprek	4
ARTIKEL 8 -Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst.....	4
ARTIKEL 9 – Toegankelijkheid	5
ARTIKEL 10 -De prijs en prijswijzigingen	5
ARTIKEL 11 – Annulering	6
ARTIKEL 12 -De Dienst.....	6
ARTIKEL 13-Vakmanschap en materiële verzorging.....	7
ARTIKEL 14 -De betaling / Niet-tijdige betaling	7
ARTIKEL 15 -Aansprakelijkheid ondernemer en consument	7
ARTIKEL 16 –Klachtenregeling.....	7
ARTIKEL 17 – Afwijking.....	8
ARTIKEL 18- Huisregels.....	8

ARTIKEL 1 – Definities

In deze Leveringsvoorwaarden 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, 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.

-Ijsselrijk (onderneming in kinderopvang): Rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang in een kindcentrum.

-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 Ijsselrijk, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

-Gemeenschappelijke oudercommissie: Centrale vertegenwoordiging van alle oudercommissies binnen de kindcentra van Ijsselrijk.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen in de locaties van kindcentrum Ijsselrijk in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen Stichting Ijsselrijk 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 overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft Ijsselrijk 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 –Openingstijden

1. Ijsselrijk biedt kinderdagopvang van maandag t/m vrijdag volgens contracttijden van 7:00 uur tot aanvangstijd school, 51 weken per jaar.

2. De opvang is week 52/53, Nieuwjaarsdag, Pasen, Koningsdag, Bevrijdingsdag; Hemelvaartsdag, Pinksteren, eerste en tweede Kerstdag gesloten. Op 5 mei is de opvang gesloten als dit een landelijke feestdag is.
3. Goede Vrijdag is de opvang geopend tot 18:00 uur, 24 december is de opvang geopend tot 17.00 uur.

ARTIKEL 4 -De kennismaking

1. IJsselrijk biedt schriftelijk dan wel digitaal en mondeling 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.
 - (een samenvatting van)het door IJsselrijk 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 bijvoorbeeld; het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden; schriftelijke overdracht bij baby's etc.
 - het ziektebeleid
 - de wijze waarop IJsselrijk 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; voor de berekening systematiek verwijzen wij u naar de tarievenfolder of website.
 - 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 IJsselrijk alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten.
 - de al dan niet door IJsselrijk 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 digitaal aanmelden als geïnteresseerde bij IJsselrijk voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.

ARTIKEL 5 -Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor IJsselrijk door de consument mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 4 alsmede: -de naam en leeftijd van het kind;

- de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
 - overige specifieke afspraken tussen ondernemer en consument over de voeding en verzorging van het kind;
 - de aangeboden medische handelingen (zie artikel 12 lid 3), zulks indien de consument daarom heeft verzocht en IJsselrijk beschikt over de mogelijkheden daartoe.
 - de mededeling dat IJsselrijk 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 IJsselrijk gestelde redelijke termijn laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt. (10 dagen)
 4. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de leveringsvoorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan.

ARTIKEL 6 -De overeenkomst

1. De overeenkomst komt digitaal tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van een digitale handtekening aan IJsselrijk retourneert en IJsselrijk deze heeft ontvangen. IJsselrijk bevestigt de overeenkomst aan de consument. Daardoor ontstaan voor IJsselrijk en de consument verplichtingen.

Opvang kan plaatsvinden zodra de overeenkomst getekend is.

2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.
3. Prijswijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 7 -Het plaatsingsgesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt IJsselrijk 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. IJsselrijk 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. IJsselrijk wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
 - IJsselrijk verplicht 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. IJsselrijk en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel digitaal.

ARTIKEL 8 -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 peuteropvang van 2-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de 13^e verjaardag. Een en ander tenzij digitaal anders is overeengekomen.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen digitaal bevestigd. De onderhavige leveringsvoorwaarden blijven in dat geval van toepassing.

3. Een verzoek tot wijziging van de overeenkomst die uitsluitend leidt tot vermindering van het aantal dagdelen/uren wordt van kracht ten laatste een maand na ontvangst van het verzoek of zoveel eerder als IJsselrijk dit mogelijk acht. Op alle overige verzoeken tot wijziging van de overeenkomst zijn de artikelen 6 en 7 van deze leveringsvoorwaarden van kracht.

4. Bij een wijziging van de overeenkomst in het aantal dagdelen/uren wordt er een nieuwe berekening gemaakt voor dat geldende jaar. In deze wijziging zit de eindafrekening verwerkt. U heeft gedurende het kalenderjaar 2 keer de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te wijzigen. Bij de derde en volgende keren wordt er € 50,- in rekening gebracht. 5. Bij beëindiging voor de einddatum van de overeenkomst vindt een afrekening plaats.

6. 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 IJsselrijk het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.

7. Elk der partijen heeft het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur te beëindigen door middel van een aan de wederpartij gerichte digitale verklaring, met in achtneming van een opzegtermijn van één maand tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. IJsselrijk die van dit recht gebruik maakt kan, onverlet zijn of haar overige rechten op grond van deze leveringsvoorwaarden, de overeenkomst slechts gemotiveerd opzeggen.

8. IJsselrijk kan de overeenkomst met een consument die twee maanden niet heeft betaald, per aangetekende brief of persoonlijke aanzegging met ontvangstbevestiging, direct opzeggen. De consument wordt de mogelijkheid geboden de opzegging ongedaan te maken door onmiddellijke betaling.

ARTIKEL 9 – Toegankelijkheid

1. IJsselrijk is in beginsel toegankelijk voor elk kind mits er in een van de groepen plaats is zolang hierover overeenstemming bestaat tussen IJsselrijk en consument.

IJsselrijk behoudt zich het recht om een proefperiode van max. 2 maanden in acht te nemen. Deze wordt dan schriftelijk vastgelegd met de consument.

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

3. 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 IJsselrijk het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot IJsselrijk te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. IJsselrijk kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

4. IJsselrijk 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 10 -De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen is conform de vooraf overeengekomen uurtarieven. Tenzij er extra opvang afgenomen wordt.

2. De prijswijzigingen worden vastgesteld door IJsselrijk in overleg met de gemeenschappelijke oudercommissie.
3. Prijswijzigingen worden door IJsselrijk tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 8 lid 7).

ARTIKEL 11 – 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 ten hoogste het bedrag van de verschuldigde betaling voor een maand. IJsselrijk moet bij het doen van het aanbod de consument informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.

ARTIKEL 12 -De Dienst

1. IJsselrijk 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. IJsselrijk treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat IJsselrijk optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen binnen IJsselrijk. 3. IJsselrijk kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden in overleg met de verzorger. De daarmee belaste medewerkers voldoen dan aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien IJsselrijk 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. IJsselrijk 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 IJsselrijk en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van IJsselrijk 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 digitaal eenduidige afspraken gemaakt.
6. IJsselrijk kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of digitaal vastlegt.
7. IJsselrijk en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
8. IJsselrijk 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. IJsselrijk kan de consument wijzen op de 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 13-Vakmanschap en materiële verzorging

1. IJsselrijk 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. IJsselrijk 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. Met deze VOG zijn alle medewerkers ingeschreven in het personenregister Kinderopvang. Medewerkers worden met deze inschrijving continue gescreend.

ARTIKEL 14 -De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan IJsselrijk.
2. IJsselrijk stuurt de consument minimaal 2 werkdagen voor het uitvoeren van de automatische incasso een factuur om datum en bedrag van afschrijving te specificeren.
3. De betaling geschiedt eens per maand.
4. De consument zorgt ervoor dat er steeds voldoende saldo op zijn/haar bankrekening staat om de automatische incasso te laten slagen. Mocht een automatische incasso niet lukken, dan is de consument verplicht het bedrag zelf over te maken.
5. Indien een consument betaalt aan een door IJsselrijk 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.
6. De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. IJsselrijk zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering (aanmaning) en geeft de consument de gelegenheid binnen 10 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Is er na 14 dagen geen betalingsregeling getroffen of betaling geweest, volgt een tweede aanmaning per mail en per post. Er wordt verzocht om binnen 7 dagen te betalen. Tevens staat er in deze aanmaning dat de opvang stopgezet kan worden en de vordering uit handen gegeven kan worden mits er een betalingsregeling getroffen wordt of een betaling plaats vindt. Bij geen betaling kan ook de jeugdconsulent ingeschakeld worden.
7. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is IJsselrijk gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.
8. Facturen en andere financiële overzichten worden digitaal verstuurd.
Voor alle andere extra financiële handelingen wordt minimaal € 35,- administratie kosten berekend.
Bijvoorbeeld bij het versturen van aanmaningen ed.
9. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan IJsselrijk ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.
10. Alle financiële handelingen worden verricht door administratief medewerkers van kinderopvang IJsselrijk.
11. IJsselrijk behoudt zich het recht voor om de jaaropgave van de kinderopvangkosten pas te verstrekken als alle betalingsachterstanden zijn ingelopen.

ARTIKEL 15 -Aansprakelijkheid ondernemer en consument

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

ARTIKEL 16 –Klachtenregeling

1. Vanaf september 2021 is IJsselrijk aangesloten bij De Geschillencommissie.

2. Voor het complete klachtenreglement; zie het document 'klachtenregeling' te vinden op de website www.ijsseleijk.nl . Een fysiek exemplaar is op te vragen bij de opvanglocatie.

ARTIKEL 17 – Afwijking

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

ARTIKEL 18- Huisregels

- U dient zich te houden aan de contracttijden. Als u uw kind later komt ophalen dan vastgelegde contracttijden wordt de extra opvang in rekening gebracht.
- U dient te bellen als u uw kind(eren) op een ander tijdstip komt halen dan de aangegeven contracttijd of als uw kind door iemand anders dan uzelf wordt opgehaald. De ander moet zich kunnen legitimeren.
- Bij officiële feestdagen en bij afwezigheid door ziekte dienen de contract uren te worden doorbetaald. (ook als u uw kind hebt opgegeven voor een extra dagdeel of extra uren en uw kind komt onverwachts niet.) Deze dagen kunnen niet geruild worden.
- Een ruil dag aanvragen kan alleen vooraf bij de locatiemanagers minimaal 3 weken van te voren en er moet direct een andere dag/datum tegenover staan. (binnen 1 maand en op 1 dag anders komt deze dag te vervallen)

U rooster moet minimaal 4 weken voor de zomervakantie doorgegeven zijn, anders kan er geen kindplaats gegarandeerd worden.
- Indien u een flexibel contract heeft dient u minimaal 3 weken van te voren aan te geven dat uw kind komt om een plaats te kunnen garanderen binnen een van de locaties van IJsselrijk. Mocht u deze opgegeven uren om welke reden dan ook weer afzeggen dan dient u dit minimaal een week van tevoren te doen anders worden deze uren wel in rekening gebracht.
- Als uw kind(eren) ziek is (zijn), verzoeken wij u hierover contact op te nemen met de pedagogisch werkers. In overleg wordt afgesproken of uw kind(eren) de opvang al dan niet kan (kunnen) bezoeken. (hiervoor worden de richtlijnen van de GGD aangehouden) - U dient uw kind zelf luiers mee te geven.
- U dient voor uw baby zelf flesvoeding mee te geven.
- Uw kind(eren) ontbijt(en) in principe thuis. (Uitzonderingen kunt u vinden in het locatie gebonden werkplan.)
- De lunch (boterham), het fruit en drinken worden aangeboden door de opvang.

(Heeft uw kind speciale dieetwensen dan overlegt u dit met de locatiemanager of neemt u uw eigen eten mee.)
- Het avond eten kan op de opvang genuttigd worden, mits dit zelf door ouders wordt meegegeven. (Afspraken en uitzonderingen kunt u vinden in het locatie gebonden werkplan.)
- Omdat pinda's een gevaarlijke allergeen kan zijn, wordt dit niet toegestaan om mee te nemen. Pindakaas, pinda koekjes etc.
- U voorziet alle eigendommen van uw kinderen van naam.
- Gelieve geen speelgoed meegeven aan uw kind(eren) of sieraden om te doen.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor evt. beschadigingen of verlies hiervan.
- U dient te bellen als uw kind door iemand anders dan uzelf wordt opgehaald. De ander moet zich kunnen legitimeren.
- Een ruil dag aanvragen is in de peuteropvang niet mogelijk.

- Als uw kind(eren) ziek is (zijn), verzoeken wij u hierover contact op te nemen met de pedagogisch werkers. In overleg wordt afgesproken of uw kind(eren) de peuteropvang al dan niet kan (kunnen) bezoeken. (hiervoor worden de richtlijnen van de GGD aangehouden)
- Als u een persoonlijk gesprek met een van de pedagogische werkers of locatiemanager/unitregisseur wilt over uw kind(eren) of andere zaken dan kunt u een afspraak maken, zodat wij hiervoor tijd kunnen vrijmaken.