



Algemene Voorwaarden Fleks Kinderopvangorganisatie BV

blz. 1/2

De algemene voorwaarden gelden voor alle locaties van Fleks Kinderopvang BV. In de voorwaarden is beschreven op welke wijze Fleks Kinderopvang haar diverse vormen van kinderopvang aanbiedt. Bij de eerste plaatsingsovereenkomst worden deze voorwaarden als bijlage verstrekt. Door de plaatsingsovereenkomst te tekenen verklaart u akkoord te zijn met de huisregels van de organisatie en de regels van de plaatsingsovereenkomst en kennis genomen te hebben van de inhoud van de voorwaarden en huisregels. Deze hebben betrekking op opvang in kinderdagverblijven: kindercentra voor kinderen van 0-4 jaar en BSO (centra voor buitenschoolse opvang) voor kinderen van 4 jaar tot het moment dat zij naar de middelbare school gaan.

In de hiernavolgende tekst wordt gesproken over klant. Hiermee wordt telkens de ouder/verzorger van het op de bladzijde 1 van deze overeenkomst genoemde kind bedoeld.

Deze bijlage blijft geldig bij eventuele wijzigingen in het aantal overeengekomen dagdelen, tenzij deze voorwaarden ingrijpend zijn gewijzigd. In dat geval ontvangt u bij een wijzigingsovereenkomst een nieuwe bijlage.

Doelstelling

Fleks kinderopvangorganisatie B.V. heeft als doelstelling: het bevorderen en bieden van professionele kinderopvang in de ruimste betekenis van het woord. Onder kinderopvang wordt verstaan: het geven van verzorging en begeleiding aan kinderen, in het verlengde van en in wisselwerking met het eigen opvoedingsmilieu. De kinderopvang vindt plaats in een passende, daartoe ingerichte ruimte, gericht op een optimaal verantwoorde en begeleide ontplooiing van het kind door middel van spel- en contactmogelijkheden in groepsverband onder deskundige leiding. Flexibiliteit en kwaliteit staan hoog in het vaandel. De kwaliteit wordt continu gecontroleerd.

Kwaliteit

Fleks kinderopvang voldoet aan alle wettelijke eisen die aan een kinderopvangorganisatie worden gesteld. Al haar kindercentra hebben een vergunning van de desbetreffende gemeente. In het informatiemateriaal van Fleks Kinderopvang staan de openingstijden, adressen, vormen van opvang en informatie over de verschillende producten en de bijbehorende prijzen vermeld. Informatie is ook op te vragen bij het planningsburo van Fleks kinderopvang te Apeldoorn of na te lezen op www.fleks-kinderopvangorg.nl. Klanten zijn welkom voor een vrijblijvend kennismakingsgesprek op elke locatie naar keus. Ook daar is alle informatie verkrijgbaar.

Groepssamenstelling, leeftijd

- In een kinderdagverblijf worden kinderen opgevangen in de leeftijd van 10 weken tot 4 jaar. Een groep van het dagverblijf kent gemiddeld 12 kindplaatsen. In de praktijk kunnen deze op verschillende manieren worden ingevuld. Afhankelijk van de leeftijd van de kinderen bestaat een groep uit minimaal 9 en maximaal 16 kinderen en werken er 2 of meer leidsters op de groep.
- Bij de BSO, afhankelijk van de locatie, mag een groep met kinderen in de leeftijd van 4-12 jaar maximaal 20 kinderen bevatten bij twee leidsters, in de leeftijd van 8-12 jaar maximaal 30 kinderen met twee leidsters en een derde volwassene.
- Plaatsing in (dan wel doorstroming naar) een andere groep is afhankelijk van het plaatsingsbeleid van een locatie. Groepsindelingen kunnen worden aangepast wanneer de omstandigheden daar om vragen.

Pedagogisch beleid

Fleks kinderopvang heeft een algemeen pedagogisch beleid voor de opvangvorm kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang. Uitgangspunt hierbij is dat kinderen bij Fleks kinderopvang kind mogen zijn en ieder kind uniek is. Elk kind ontwikkelt zich in zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. De leid(st)ers bieden de kinderen warmte, geborgenheid en veiligheid. Hierdoor voelen de kinderen zich veilig om te experimenteren en vergroten hiermee hun zelfvertrouwen en zelfstandigheid.

Wennen

Ieder kind krijgt in de maand voor plaatsing de gelegenheid om te wennen aan de nieuwe omgeving waar het straks zal verblijven. Dit doen we door het aanbieden van twee gratis wennmomenten op het kinderdagverblijf en één gratis wennmoment op de Buitenschoolse opvang. In het intakegesprek zullen hierover afspraken worden gemaakt.

Oudercontacten

Bij het halen en brengen van de kinderen kunnen klanten informatie uitwisselen met leid(st)ers. Zo kan de zorg en wensen goed op elkaar worden afgestemd. Jaarlijks vinden oudergesprekken plaats. Daarnaast kunnen zowel pedagogisch medewerkers, de leidinggevende als klanten op elk moment initiatief nemen voor een gesprek als daar van één van beide kanten behoefte of aanleiding voor is. Elk kindercentrum heeft, mits er voldoende belangstelling is bij ouders, een oudercommissie (OC). Hierin kunnen klanten meedenken over het reilen en zeilen van het kindercentrum.

Voeding en verschooning

In de kinderdagverblijven eten de kinderen tussen de middag een broodmaaltijd. Dit geldt in vakanties ook voor BSO-kinderen en voor de BSO-kinderen die vanaf 12 uur komen. Daarnaast worden versnaperingen en drinken verstrekt. Deze standaard voedingsmiddelen zijn bij de prijs inbegrepen, net als de standaard flesvoeding voor baby's en luiers voor kinderen die deze nog gebruiken. Speciale wensen op het gebied van voeding en verschooning zullen met klanten tijdens het intakegesprek, of anders gedurende de opvang, schriftelijk worden vastgelegd. Voedingsmiddelen die buiten het standaardpakket vallen (bv. Dieetvoeding, vegetarische voedingsmiddelen e.d.) zijn niet bij de prijs inbegrepen en worden door de klant zelf geleverd. Ook zijn er mogelijkheden om gebruik te maken van warme maaltijden. Informatie hierover is te verkrijgen bij de locatie.

Hygiëne en veiligheid

De kindercentra voldoen aan de eisen die o.a. de GGD en de brandweer stellen op het gebied van veiligheid en hygiëne. Locaties worden naast de reguliere inspecties van de GGD ook regelmatig gecontroleerd op aspecten van (brand)veiligheid. De buitentoestellen voldoen aan het Attractiebesluit.

Inentingen/Ziekten/Noodsituaties

- Fleks kinderopvang beveelt klanten aan om kinderen te laten inenten volgens het rijksvaccinatieprogramma. De klant zorgt voor een continue update van de vaccinaties van haar/zijn kind op het kindercentrum door een kopie van het vaccinatieboekje aan te leveren. Wanneer klanten ervoor kiezen om hun kind niet te laten inenten, dienen zij bij plaatsing dit aan te geven en een verklaring te tekenen dat zij risico's voor eigen rekening nemen.
- Als een kind ziek is, dan mag zij/hij het kindercentrum niet bezoeken. Een ziek kind heeft veel extra aandacht, rust en verzorging nodig. Daarnaast zou een ziek kind zeer gemakkelijk andere kinderen kunnen besmetten. Als uitgangspunt (ook van wering) worden de richtlijnen van de GGD gebruikt. Deze zijn op elk kindercentrum in te zien. Slechts in uitzonderingsgevallen (zoals bij vochthoudende blaasjes bij de waterpokken) zal hiervan worden afgeweken.
- Paracetamol wordt op het kindercentrum alleen verstrekt op medische indicatie. Het kindercentrum biedt de klant wel aan zelf de paracetamol toe te dienen.
- In acute situaties maken leidsters gebruik van medische zorg buiten het kindercentrum.
- Indien medische handelingen moeten worden verricht (bijv. geven van injecties of sondevoeding) dienen ouders hiervoor zelf te zorgen.

Aansprakelijkheid

Aansprakelijkheid: Fleks kinderopvang zorgt ervoor dat er voor bij haar werkzame personen, een AVB-verzekering wordt afgesloten, alsmede een ongevalverzekering voor de kinderen. Wij gaan hierbij uit van een secundaire verzekering. In eerste instantie wordt een beroep gedaan op de verzekering van de klant. Klanten zijn zelf aansprakelijk voor schade die hun kind veroorzaakt. Fleks Kinderopvang is niet aansprakelijk voor schade aan, of het zoekraken van meegebrachte kleding of speelgoed. De klant is bij het brengen van het kind naar het kinderdagverblijf of de BSO verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat beide partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid heeft plaatsgevonden. De medewerkers van Fleks Kinderopvang zijn vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

Klachtrecht

Klachten worden afgehandeld volgens de klachtenprocedure van Fleks kinderopvang. Klachten die betrekking hebben op een administratief proces kunnen middels een klachtenformulier, te verkrijgen op de vestiging, opgestuurd worden. Deze klacht wordt schriftelijk beantwoord. Voor overige klachten (die betrekking hebben op de vestiging en de dagelijkse gang van zaken) verzoeken wij u contact op te nemen met de unitmanager van de vestiging. Klachten over planning kunt u met planningsburo in Apeldoorn bespreken (zie voettekst contract).

Fleks Kinderopvang	Willem Alexanderplein 2	4847 AL Teteringen	Telefoon: (076 5815030)	info@fleks-kinderopvangorg.nl
Planningsburo Fleks	Postbus 896	7301 BC Apeldoorn	Telefoon: (055 5395110)	planning@fleks-kinderopvangorg.nl
Banknr:13.95.47.436	www.fleks-kinderopvangorg.nl			



PLAATSINGSVOORWAARDEN VOOR KDV/BSO**De openingstijden/vakanties**

- De kindercentra zijn het gehele jaar door geopend, m.u.v. algemeen en door de CAO Kinderopvang erkende feestdagen. Daarnaast houdt Fleks kinderopvang zich het recht voor om maximaal 2 dagen per jaar, zonder restitutie, haar kindercentra te sluiten. De kindercentra sluiten echter nooit een volledige week.
- De kinderdagcentra zijn van maandag t/m vrijdag tenminste 11 uur per dag geopend.
- De centra voor BSO zijn in schoolweken na schooltijd tot 18.30 uur geopend. In de door het Min. van OC en W vastgestelde schoolvakanties voor de betreffende regio, zijn de BSO's 11 uur per dag geopend.
- In geval van flexibele opvang gaat Fleks kinderopvang deze verplichting aan voor het aantal overeengekomen dagdelen per week. Echter kan Fleks kinderopvang geen plaatsingsgarantie voor de door de gebruiker gewenste dagen bieden wel voor het gewenste aantal dagdelen.
- Op aanvraag biedt Fleks Kinderopvang de mogelijkheid van verlengde openingstijden. (vanaf 7.00 uur en tot 19.00 uur) Deze mogelijkheid kan echter alleen worden toegekend wanneer er een minimum afname van drie kinderen is.

Betaling ouderbijdrage/kosten kinderopvang

- Voor afname van kinderopvang is maandelijks het bedrag verschuldigd, zoals op de voorzijde van de plaatsingsovereenkomst is vermeld.
- Plaatsing is mogelijk vanaf elke dag in de maand.
- Door ondertekening van dit contract geeft u toestemming tot automatische incasso van dit bedrag, vooraf, rond de 20 van de maand zal de facturatie plaats vinden
- Indien het voor Fleks kinderopvang niet mogelijk blijkt het bedrag te incasseren, wordt vanaf de vervaldatum over het eindbedrag van de factuur een rente verschuldigd van 1,5% per maand tot datum van voldoening. Indien de betaling niet tijdig geschiedt, zal aan de gebruiker een aanmaning worden gezonden. Indien de betaling niet binnen de gestelde termijn op de aanmaning is voldaan wordt een 2^o aanmaning gestuurd en is de gebruiker €25,- per factuur verschuldigd naast de invorderingsrente van 1,5% per maand.
- Als na het verstrijken van de termijn op de 2^o aanmaning geen volledige betaling is ontvangen zal de vordering uit handen worden gegeven. Bij meerdere verzuimen kan de vordering zonder verdere aanmaningen uit handen gegeven worden en zal de plaatsingsovereenkomst eenzijdig door fleks worden opgezegd, waarbij de betalingsverplichting voor de opzegtermijn van 2 maanden blijft bestaan.
- De gebruiker is aan Fleks alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten verschuldigd indien een door hem opeisbare verschuldigde som niet voldoet.
- Deze verschuldigdheid treedt in zodra Fleks, na vruchteloze aanmaningen de opeisbare vordering aan derden in handen geeft.
- De buitenrechtelijke kosten worden berekend aan de hand van het incassotarief dat door de Nederlandse Orde van Advocaten wordt gepubliceerd, terwijl de gerechtelijke kosten worden berekend aan de hand van een tarief per tijdsseenheid, zoals door de Orde worden geadviseerd, vermeerderd met kosten van de Fleks raadsman. Daarnaast is de gebruiker de kosten van een eventuele faillissementsaanvraag verschuldigd.
- Indien de klant niet per automatische incasso wenst te betalen, is betaling vooraf verplicht en zullen administratiekosten a €12,50 in rekening worden gebracht.
- De klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de betaling van openstaande facturen. Dit geldt ook als de klant de betaling van de facturen heeft overgedragen aan een derde.
- Alleen volledige facturen kunnen worden overgedragen. De klant dient hiervoor specifieke afspraken te maken met Fleks kinderopvang. Fleks Kinderopvang gaat niet akkoord met het ontvangen van deelbetalingen.
- Fleks kinderopvang houdt zich het recht voor de prijs van elk product elk jaar per 1 januari te indexeren. In speciale situaties is het mogelijk dat Fleks kinderopvang tussentijds haar prijzen moet aanpassen. Als zo'n tussentijdse prijsstijging noodzakelijk is, wordt de reden hiervan altijd tenminste 2 maanden van tevoren aan de klant gemeld.
- In het kader van de Wet Kinderopvang zijn wij verplicht een gemiddelde uurprijs te vermelden. Deze gaat uit van de totale door u (per kind) afgenomen producten. Deze uurprijs is alleen bedoeld voor de aanvraag van een tegemoetkoming bij de Belastingdienst. Jaarlijks ontvangt de klant een overzicht met het totale aantal afgenomen uren en de betaalde opvangkosten.

Opzegging/vermindering/verlenging/wijziging

- Er geldt voor alle opvangvormen een opzegtermijn van 2 maanden.
- Als er wijzigingen plaatsvinden in het aantal dagdelen opvang zal aan de klant een gewijzigd plaatsingsvoorstel worden voorgelegd.

- Bij overlijden van het kind is de overeenkomst bij rechtswege per direct beëindigd.
- Opzegging moet te altijd schriftelijk gebeuren door middel van een mutatie formulier naar planningsburo Fleks Kinderopvangorganisatie B.V. Postbus 896, 7301 BC Apeldoorn. De opzegging wordt bepaald aan de hand van de ontvangst datum

Annulering van een plaatsing

- Annulering van een plaatsing moet altijd schriftelijk (en dus niet per e-mail) kenbaar gemaakt worden aan het planningsburo. Indien de plaatsing al bevestigd is en er is daadwerkelijk een plaats voor uw kind gereserveerd, dan wordt er € 50,00 administratiekosten in rekening gebracht ook al is er nog geen contract getekend. Doormiddel van een plaatsbevestiging wordt er een plaats voor uw kind gereserveerd en vrijgehouden.

Speciale opzeg/plaatsingsregels**KDV:**

- Plaatsing loopt automatisch door t/m de dag dat uw kind 4 jaar wordt, Indien de klant opvang op een kinderdagverblijf wil verlengen nadat een kind 4 jaar is geworden, dan dient dit 6 maanden voor het kind 4 jaar wordt, te worden aangevraagd.

BSO:

- Kan al afgenomen worden vanaf 1 middag per week.
- Plaatsing loopt door t/m de dag dat uw kind 12 jaar wordt
- Het is mogelijk opvang af te nemen t/m de zomervakantie voorafgaand aan het moment waarop het kind naar de middelbare school gaat. BSO dient dan verlengt te worden. Als uw kind in of na de zomervakantie 12 jaar wordt dient u zelf de opzegging 2 maand voor de 12e verjaardag schriftelijk op te zeggen.
- Fleks Kinderopvang behoudt zich het recht de plaatsingsovereenkomst te beëindigen wanneer de situatie van het kind (medisch/gedrag) dusdanig is dat de organisatie het welbevinden en veiligheid van het kind, ofwel de kinderen op het kindercentrum zelf niet kan garanderen. Uiteraard heeft eerdere informatieoverdracht met de ouder over de ontstane situatie plaatsgevonden.

Wijziging van opvang

Structurele wijzigingen met betrekking tot de opvang kunnen worden aangevraagd door middel van een mutatieformulier dat te downloaden is van de website. Of is te verkrijgen bij de vestiging.

Boete voor telaatkomers

Indien een kind 3 keer te laat wordt opgehaald, dan worden er extra kosten in rekening gebracht. Hierbij wordt een vastgestelde procedure gevolgd.

Speciale bepalingen alleen voor BSO.

- Op een aantal BSO locaties is het mogelijk om naar sommige scholen taxivervoer aan te vragen. Bij de vestiging is na te vragen welke mogelijkheden zijn.
- Taxi kan alleen verzorgd worden in reguliere schoolweken. In vakanties volgens het door het Min. van OC en W vastgestelde rooster, wordt er geen taxi verzorgd.
- Voor het taxivervoer gelden de volgende afspraken; Taxivervoer wordt via het inschrijfformulier aangevraagd De klant levert een duidelijk overzicht aan mbt de taxiriten van het kind. Bij een flexibel contract wordt minimaal een week van tevoren de ritten doorgegeven op de vestiging. Wanneer er incidentele wijzigingen optreden dan worden deze minimaal 24 uur voor de desbetreffende rit aangegeven bij de medewerker van de BSO. Wanneer de incidentele wijziging niet, of niet tijdig wordt doorgegeven worden de volledige kosten van de taxirit in rekening gebracht.
- De klant gaat ermee akkoord dat de persoonsgegevens t.b.v. het vervoer zullen worden doorgegeven aan het taxibedrijf dat het vervoer zal verzorgen.
- Tijdens vakanties is de klant zelf verantwoordelijk voor het vervoer naar de BSO

BSO, m.b.t. groeiende zelfstandigheid van kinderen:

Om tegemoet te komen aan de groeiende zelfstandigheid van de BSO-kinderen worden er tussen klant, leidster en kind individuele afspraken vastgelegd. Meer informatie hierover kunt u opvragen bij de BSO.

