

Algemene Voorwaarden Flekss Kinderopvang



Inhoudsopgave

ARTIKEL 1 - Definities	3
ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid.....	3
ARTIKEL 3 – Informatie.....	3
ARTIKEL 4 - Het aanbod	4
ARTIKEL 5 - De Overeenkomst	5
ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek	5
ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de Overeenkomst	5
ARTIKEL 8 – Toegankelijkheid en verplichtingen klant	6
ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen	7
ARTIKEL 10 – Annulering	9
ARTIKEL 11 - De Dienst.....	9
ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging	9
ARTIKEL 13 - De betaling/ Niet-tijdige betaling	10
ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid Flekss Kinderopvang en klant	10
ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure	11
ARTIKEL 16 – Wachtlijst.....	11
ARTIKEL 17 – Geschillenregeling	11
ARTIKEL 18 – Afwijking.....	11
ARTIKEL 19 – Portretrecht	12
ARTIKEL 20 - Wijziging Algemene Voorwaarden	12
ARTIKEL 21 – Verwerken Persoonsgegevens.....	12
ARTIKEL 22 – Slotbepalingen	12

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Buitenschoolse opvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.
- Dagopvang: kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
- Flekss Kinderopvang: Sport-BSO Flekss B.V., tevens handelende onder de naam Flekss Kinderopvang, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 78066050;
- Ingangsdatum: de datum waarop de overeenkomst ingaat c.q. de kinderopvang aanvangt;
- Kindercentrum: een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).
- Kinderopvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.
- Klant: de ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomstsluit betreffende het afnemen van de dienst buitenschoolse opvang en/of dagopvang 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.
- Overeenkomst: de plaatsingsovereenkomst van de buitenschoolse opvang en/of dagopvang tussen de klant en Flekss Kinderopvang.
- 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 Flekss Kinderopvang, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen. Het is mogelijk jezelf als ouder/verzorger op te geven voor de oudercommissie. De duur van deelname aan de oudercommissie is minimaal 1 jaar, het maximaal aantal leden in de oudercommissie is 6.
- Partijen: Flekss Kinderopvang en klant tezamen.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen Flekss Kinderopvang en de klant.
2. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst als bedoeld in lid 1, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
3. In afwijking van lid 2 van dit artikel behoeft Flekss Kinderopvang geen toestemming van de klant voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de klant voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.
4. In het geval van tegenstrijdigheid tussen het bepaalde in deze algemene voorwaarden en de overeenkomst prevaleert het bepaalde in de overeenkomst boven het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

ARTIKEL 3 – Informatie

1. Flekss Kinderopvang biedt op verzoek schriftelijk dan wel elektronisch of mondeling informatie ter kennismaking aan. De informatie bestaat dan zo gewenst uit:
 - 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, eventuele mogelijkheden van incidentele opvang; plaatsingsprocedure;
 - Het door Flekss Kinderopvang ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de voor Flekss Kinderopvang kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is; het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy. Deze zijn per locatie te vinden op de website.
 - De wijze waarop Flekss Kinderopvang aan de oudercommissie dan wel andere vorm van Ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven (het reglement van de oudercommissie ligt ter inzage op Flekss Kinderopvang);
 - De op dat 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;
 - De klachtenprocedure;
 - Flekss Kinderopvang biedt de Klant ter inzage een afschrift van het inspectierapport van de GGD. Tevens heeft de klant de mogelijkheid dit rapport in te zien via de website van de GGD en op de website van Flekss Kinderopvang;
 - De opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;
 - Informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;

- Op de buitenschoolse opvang en kinderdagverblijf zijn normen gesteld voor de groepsgrootte en leidster/kind ratio. Flekss kinderopvang houdt zich ten alle tijden aan deze normen. De rijksoverheid heeft hiervoor een rekentool gemaakt. Deze is te vinden op <https://1ratio.nl/bkr/#/>;
 - Flekss Kinderopvang is ten alle tijden bevoegd om de groepen samen te voegen;
 - Openingstijden van Flekss Kinderopvang zijn van maandag t/m vrijdag van 7.00-8.30 en, afhankelijk van de locatie en de eindtijden van de scholen van 14:00 tot 18:30 en op woensdag van 12:00 tot 18:30. In de vakanties van 7.00-18:30. Flekss Kinderopvang is gesloten op algemeen erkende christelijke feestdagen en op de vrijdag na hemelvaart. Op 24 en 31 december sluit Flekss Kinderopvang om 17:00 uur.
 - Uren uit het urenpotje dienen in hetzelfde jaar te worden gebruikt. Het is dus niet mogelijk om uren uit het urenpotje, mee te nemen en in te zetten in het volgende jaar. Deze vervallen in het nieuwe jaar.
 - De al dan niet door Flekss Kinderopvang te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging;
 - De wijze van communicatie;
 - Het maken van uitstapjes;
 - Het maken van foto's en/of video's van het kind alsmede het plaatsen van deze op sociale media;
 - De gegevensuitwisseling met de school van het kind;
 - De wettelijke aansprakelijkheid van de klant voor schade veroorzaakt door zijn kind.
2. De Klant kan zich via een inschrijfformulier schriftelijk dan wel elektronisch aanmelden als geïnteresseerde bij Flekss 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 Flekss Kinderopvang door de klant 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 evenals de tijdsduur;
 - Overige specifieke afspraken tussen Flekss Kinderopvang en de klant over de voeding en verzorging van het kind;
 - De aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 3), zulks indien de klant daarom heeft verzocht en Flekss Kinderopvang beschikt over de mogelijkheden daartoe.
 - De mededeling dat Flekss Kinderopvang 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 klant moet binnen de door Flekss Kinderopvang 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 geldig gedurende een termijn van 14 dagen na dagtekening. Indien deze termijn is verstreken vervalt het aanbod.

Aanbod algemeen

De kinderen kunnen alleen op vaste, vooraf afgesproken dagdelen komen. Als voor een kind structureel andere of meer dagdelen nodig zijn, kan de klant dit aangeven aan het serviceteam van Flekss Kinderopvang.

Het aantal overeengekomen dagdelen wordt geleverd ter onmiddellijke gebruik, dan wel gereserveerd. Indien er geen of geen volledig gebruik gemaakt wordt van een dagdeel, is niettemin de volledige prijs voor het dagdeel verschuldigd.

Annulering van (een deel van) de overeengekomen dagdelen is mogelijk vanaf het moment van tekenen van de Overeenkomst tot de Ingangsdatum. Hiervoor worden annuleringskosten in rekening gebracht wanneer de annulering plaatsvindt vanaf één (1) maand voorafgaand aan de Ingangsdatum. De hoogte van de annuleringskosten wordt bepaald door de kosten van de geannuleerde dagdelen vanaf de overeengekomen ingangsdatum tot en met de dag waarop de annuleringstermijn van 1 maand is volgemaakt.

Als de plaatsing in de loop van een kalendermaand of -kwartaal ingaat, is voor deze maand of dit kwartaal een prijs verschuldigd naar evenredigheid van de tijd dat de plaatsing in die kalendermaand of dat -kwartaal nog zal duren, te weten vanaf de 1e of de 15e dag van een maand.

Bij afwezigheid door ziekte, vakantie of een andere reden van het kind en bij sluiting van Flekss kinderopvang op algemeen erkende christelijke feestdagen en organisatie gebonden studiedagen, vindt geen verrekening in het maandbedrag plaats. De dagdelen worden ook niet gecompenseerd.

Studie- en vakantiedagen

Vakantiedagen worden automatisch ingepland bij een 52-wekenpakket, op basis van de dagen die in het contract staan. Studiedagen moeten echter handmatig worden aangevraagd via de Kovnet Ouderapp. Dit kan een wijzigingsaanvraag van de tijd zijn, of een aanvraag voor de gehele dag als de studiedag niet op een contractdag valt. Aanvragen of wijzigingen kunnen tot vijf dagen voor de geplande studiedag ingediend worden. Flekss haalt de kinderen die een studiedag hebben, maar geen wijziging van de tijd hebben aangevraagd, uit de planning.

Als het kind niet komt

Bij afwezigheid, dient dit uiterlijk 24 uur voor aanvang van de opvangtijd gemeld te worden via de app: Kovnet. Wanneer er op tijd wordt afgemeld kunnen de uren op een ander moment worden ingezet. Wanneer er niet op tijd wordt afgemeld komen de uren te vervallen.

Bereikbaarheid Klant

Op Flekss Kinderopvang dient een telefoonnummer (evenals een reserve telefoonnummer) bekend te zijn waarop de klant te bereiken is. Deze nummers kunt u opvragen aan het serviceteam via nummer: 076-3034242.

ARTIKEL 5 - De Overeenkomst

1. De plaatsingsovereenkomst komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat de klant een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan Flekss Kinderopvang retourneert en Flekss Kinderopvang deze heeft ontvangen. Flekss Kinderopvang bevestigt de plaatsingsovereenkomst aan de klant. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 2), ook voor de klant verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de plaatsingsovereenkomst onverlet.
3. Binnen het kader van de overeenkomst komt Flekss Kinderopvang de vrijheid toe om de kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing, vindt er een intakegesprek tussen Flekss Kinderopvang en de klant plaats. Dit gesprek kan telefonisch of (op verzoek van de klant) op locatie plaatsvinden. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens, aandachtspunten, bijzonderheden en wensen van de klant en zijn of haar kind besproken. Flekss Kinderopvang en de klant 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. Flekss Kinderopvang wijst er in het intakegesprek op dat:
 - Flekss Kinderopvang gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
 - de Klant als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.

Een ongeluk zit in een klein hoekje

Flekss Kinderopvang voldoet aan de veiligheidseisen die vast zijn gesteld in de Wet op de Kinderopvang, hiermee is de veiligheid van de kinderen gewaarborgd. Flekss Kinderopvang is tijdens de opvang verantwoordelijk voor de veiligheid van ieder kind. Hieronder de eisen waar Flekss Kinderopvang aan voldoet:

- Er is een actueel veiligheids- en gezondheidsbeleid aanwezig, deze is te allen tijden inzichtelijk op de website van Flekss. Hierin staat welke maatregelen worden genomen om risico's te voorkomen voor gezondheid en veiligheid (zie hierboven);
- Tijdens de openingsuren is er een EHBO'er aanwezig;
- Het vierogen-principe is het uitgangspunt dat stelt dat voor bepaalde taken en/of handelingen er altijd minstens twee of meer mensen nodig zijn, zodat zij elkaar kunnen controleren. Op de BSO is dit niet verplicht. Wel streven wij er naar om met twee personen op een groep te staan.
- Er is continue screening van medewerkers.

Flekss Kinderopvang is niet verantwoordelijk voor ongewenst gedrag vanuit de kinderen. De verantwoordelijkheid daarvoor ligt bij de ouderlijke of wettelijke vertegenwoordigers van het kind.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de Overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van het overeengekomen type Kinderopvang:
 - a. Dagopvang: tot de dag waarop het kind basisonderwijs gaat volgen;
 - b. Buitenschoolse opvang: voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs gaan tot de dag dat het voortgezet onderwijs voor het kind begint.
2. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen partijen een kortere termijn overeenkomen.
3. Indien partijen een kortere termijn als bedoeld in 2 van dit artikel overeenkomen, kan de

overeenkomst hierna worden verlengd. Een verlenging van de overeenkomst wordt schriftelijk overeengekomen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.

4. De overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de termijnen als bedoeld in lid 1 en 3 van dit artikel.
5. De overeenkomst kan tussentijds door één van partijen schriftelijk dan wel elektronisch worden opgezegd.
6. De klant is steeds bevoegd de overeenkomst tussentijds op te zeggen. Indien de klant vóór de 15^e van de maand opzegt, dan eindigt de overeenkomst per de laatste dag van dezelfde maand. Indien de klant op of na de 15^e van de maand opzegt, dan eindigt de overeenkomst per de laatste dag van de eerstevolgende maand. In dat geval dient de klant ook de hele eerstevolgende maand te betalen. De klant ontvangt voor of uiterlijk op iedere 15^e van de maand de factuur voor de daaropvolgende maand.
7. Flekss Kinderopvang is slechts bevoegd de overeenkomst op te zeggen op grond van een gegronde reden. Als gegronde redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - a. Situaties als genoemd in artikel 8 lid 2;
 - b. De situatie waarbij de (vertrouwens)relatie tussen Flekss Kinderopvang en de klant dusdanig verstoord is waardoor voortzetting van de overeenkomst in ongewijzigde vorm niet in redelijkheid van Flekss Kinderopvang gevergd kan worden;
 - c. De omstandigheid dat Flekss Kinderopvang vanwege een onvoorziene omstandigheid of een niet aan hem toerekenbare oorzaak niet meer in staat is de overeenkomst uit te voeren, waaronder mede begrepen te weinig kinderen op een locatie dan wel te weinig beschikbaar gediplomeerd personeel voor een locatie kan worden ingezet;
 - d. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit (van (een locatie van) Flekss Kinderopvang) in gevaar brengt;
 - e. De klant, ouder(s) of verzorger(s) het gezag over het kind verliest;
 - f. Flekss Kinderopvang gedurende 1 maand of langer niet in staat is om te voldoen aan haar verplichtingen op grond van de overeenkomst door omstandigheden die haar niet zijn toe te rekenen (bijvoorbeeld een (gedeeltelijke) sluiting van de buitenschoolse opvang of dagopvang vestiging of beperking van de activiteiten van de onderneming in verband met wet- en regelgeving, maatregelen, voorschriften of aanbevelingen gericht op de bescherming of bevordering van de veiligheid of volksgezondheid, waaronder in verband met COVID-19);
 - g. De situatie dat de klant in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichtingen als bedoeld in artikel 13;
 - h. Ingeval van faillissement van Flekss Kinderopvang of de klant failliet wordt verklaard dan wel wordt toegelaten tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen.Flekss Kinderopvang dient in de gevallen als bedoeld onder sub a tot en met f een redelijke opzegtermijn in acht te nemen, welke één (1) maand bedraagt. In geval van een situatie als bedoeld onder sub c, zullen Partijen in overleg treden om te zoeken naar een (permanente of tijdelijke) oplossing waaronder de mogelijkheid tot wisseling van een locatie. Indien partijen hier niet aan uitkomen, behoudt Flekss Kinderopvang zich het recht voor om de overeenkomst op te zeggen als hiervoor bedoeld.

Na het zich voordoen en vervullen van de situaties als bedoeld onder sub g en h kan Flekss Kinderopvang de overeenkomst per direct opzeggen onder dat zij enige (schade)vergoeding uit welke hoofde dan ook aan de klant is verschuldigd.
8. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van wijziging van de overeenkomst, wordt dit door beide Partijen schriftelijk bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
9. Bij overlijden van het kind eindigt de overeenkomst met onmiddellijke ingang.
10. Flekss Kinderopvang behoudt zich het recht voor om een kind van locatie te wisselen indien er binnen dezelfde regio een nieuwe locatie wordt geopend.
11. Flekss Kinderopvang heeft het recht om de overeenkomst op te zeggen zonder dat zij enige (schade)vergoeding aan de klant verschuldigd is. Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst een bestuursorgaan of andere overheidsinstantie besluit dat een vestiging van Flekss Kinderopvang gesloten moet worden (bijvoorbeeld doordat de vestiging in strijd is met het geldende bestemmingsplan of vanwege een besluit van het bestuursorgaan dat er sprake is van een schending van wettelijke voorschriften of vergunningen), kan de overeenkomst worden beëindigd. In dit geval geldt de opzegtermijn als de maximale termijn die door het bestuursorgaan wordt gegeven voor het herstel van de situatie of de beëindiging van het strijdige gebruik.
12. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de klant of Flekss Kinderopvang de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.
13. Tijdens de opzegtermijn is Flekss Kinderopvang verplicht buitenschoolse opvang of dagopvang te leveren en is de klant verplicht de vergoeding voor de buitenschoolse opvang of dagopvang (de prijs) te betalen.

ARTIKEL 8 – Toegankelijkheid en verplichtingen klant

1. Flekss Kinderopvang is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Flekss Kinderopvang en de klant.

2. Flekss Kinderopvang heeft het recht het kind en/of de klant de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van de Flekss Kinderopvang mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
 - a. het kind door ziekte, (blijvende) invaliditeit of anderszins extra verzorgingsbehoefte heeft die:
 - I. Flekss Kinderopvang wettelijk niet mag verlenen; of
 - II. De in de Overeenkomst overeengekomen individuele gezondheidszorg overschrijdt;
 - III. Die Flekss Kinderopvang feitelijk niet in staat is naar behoren te verlenen.
 - b. Het kind en/of de klant een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van Flekss Kinderopvang mag worden verwacht;
 - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzaamt of belemmert;
 - d. Een kind naar het oordeel van Flekss Kinderopvang onhandelbaar is op de Kinderopvang en de leiding dit meerdere keren heeft aangegeven aan de klant.
3. Ingeval Flekss Kinderopvang het kind en/of de klant de toegang tot de locatie weigert, kan Flekss Kinderopvang naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van het kind beter geschikte instantie.
4. Flekss Kinderopvang en de klant zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de Buitenschoolse opvang of dagopvang afwezig is in overleg te treden over het bezet houden van de opvangplaats.
5. De klant meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
6. De klant draagt zorg dat Kinderopvang Flekss beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de klant.
7. De klant houdt zich aan de regels die binnen het kindercentrum gelden.
8. De klant onthoudt zich van gedrag dat een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen en/of de dienstverlening van Flekss Kinderopvang aan (de kinderen van) andere klanten belemmert of onevenredig verzaamt.
9. De klant draagt er zorg voor dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
10. De klant betaalt Flekss Kinderopvang conform de daarover in de overeenkomst gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de klant moet betalen wordt vooraf overeengekomen in de overeenkomst.
2. Het tarief voor opvang kan jaarlijks per 1 januari voor dat jaar worden geïndexeerd op basis van het consumentenprijsindexcijfer. Het tarief voor opvang voor het komende kalenderjaar wordt voor 1 december van het lopende kalenderjaar schriftelijk meegedeeld aan de klant. Dit tarief zal per 1 januari van het nieuwe kalenderjaar van kracht worden. Het tarief voor opvang kan tussentijds worden verhoogd op grond van veranderingen in wet- en regelgeving, ontwikkelingen in de CAO en pensioenpremies, belastingen en sociale premies. De klant wordt minimaal 1 maand van tevoren hiervan op de hoogte gebracht.
3. Voordat Kinderopvang Flekss tot (aankondiging aan de klant van) wijziging van de overeengekomen prijs overgaat, (i) stelt hij een adviesaanvraag op met daarin het voorgenomen prijswijzigingsbesluit voorzien van een onderbouwende toelichting, en (ii) stelt hij de oudercommissie (of de gecombineerde oudercommissie), conform artikel 1.60 Wet kinderopvang, in staat advies uit te brengen over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit. Bij deze adviesaanvraag en naar aanleiding van eventuele aanvullende vragen van de oudercommissie verstrekt Kinderopvang Flekss schriftelijk alle informatie die de oudercommissie redelijkerwijs nodig heeft voor het kunnen uitbrengen van een advies over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit. In geval Kinderopvang Flekss niet wettelijk verplicht is een oudercommissie in te stellen, betreft Kinderopvang Flekss de klanten aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij het voorgenomen prijswijzigingsbesluit.
4. Kinderopvang Flekss kan slechts afwijken van het advies als bedoeld in lid 3 van dit artikel indien Kinderopvang Flekss schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies verzet. Indien de oudercommissie zich niet kan verenigen met de afwijking van het advies, heeft deze de mogelijkheid om zich tot de geschillencommissie te wenden.
5. De klant heeft (ook) in geval van een (aangekondigde) prijswijziging het recht om de overeenkomst schriftelijk en zonder nadere motivering op te zeggen. Hiervoor geldt het normale opzegtermijn zoals beschreven onder artikel 7 lid 6.
6. De klant is gehouden de overeengekomen prijs te voldoen ongeacht of de klant gedeeltelijk of in het geheel niet gebruik maakt van de buitenschoolse dan wel dagopvang.
7. Indien de klant zijn of haar kind(eren) te laat ophaalt, geeft Flekss Kinderopvang bij de derde keer te laat de klant de keuze uit de volgende 2 mogelijkheden:
 - I. een boete van € 30,- per kind;
 - II. de klant houdt het kind de eerstvolgende keer dat het naar Flekss Kinderopvang zou komen thuis.

Eén (1) jaar na de eerste waarschuwing vervalt een gegeven waarschuwing en begint de telling opnieuw.

ARTIKEL 10 – Annulering

1. Vanaf het moment van ondertekening van de plaatsingsovereenkomst tot het moment dat de eerste factuur is verstuurd, heeft de klant de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van reden en kosteloos te beëindigen. Op het moment dat de eerste factuur verzonden is, is de klant verplicht deze te betalen en geldt het bepaalde in artikel 7 lid 6 en 13 van deze algemene voorwaarden.
2. In het geval dat de overeenkomst op afstand tot stand is gekomen (bijvoorbeeld via internet of post) heeft de klant het recht op herroeping onder de volgende voorwaarden:
 - a. De klant mag de overeenkomst kosteloos ontbinden, zonder opgave van redenen binnen veertien dagen na de dag dat de overeenkomst is gesloten. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.
 - b. Als de ontbinding vóór de aanvangsdatum geschiedt, ontvangt de klant de betaalde kosten volledig terug. Als de ontbinding na de aanvangsdatum geschiedt en reeds buitenschoolse opvang of dagopvang is genoten, ontvangt de klant de betaalde kosten terug, verminderd met de kosten in verband met en evenredig aan de reeds genoten buitenschoolse opvang of dagopvang.
 - c. De klant kan het herroepingsrecht uitoefenen door ondubbelzinnig aan Flekss Kinderopvang te verklaren de overeenkomst te willen ontbinden.

ARTIKEL 11 - De Dienst

1. Flekss Kinderopvang staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de buitenschoolse opvang en dagopvang beantwoorden aan de overeenkomst en aan de algemene voorwaarden in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. Flekss Kinderopvang treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat Flekss Kinderopvang optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in Flekss Kinderopvang.
3. Flekss Kinderopvang kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belastemedewerkers voldoen aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien Flekss Kinderopvang 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 klant is bij het brengen van het kind naar Flekss Kinderopvang 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. Flekss Kinderopvang 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. Flekss Kinderopvang kan van de klant eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.
6. Flekss Kinderopvang en de klant dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
7. Flekss Kinderopvang houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de klant.
8. Flekss Kinderopvang kan de klant 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 hetgeen opzegging tot gevolg heeft onverminderd het gegeven dat de daarmee verband houdende kosten bij de klant in rekening worden gebracht (zie art. 9 lid 7).
9. Als iemand anders het kind van de klant komt ophalen, dan dient de naam, foto van de persoon door worden gegeven aan de groepsleiding. De groepsleiding laat het kind anders niet met derden meegaan.
10. De kinderen komen zelfstandig naar de Flekss Kinderopvang, indien gewenst worden de kinderen door de begeleid(st)ers van school opgehaald.
11. Kinderen op Flekss Kinderopvang kunnen worden gebracht vanaf 7:00 of 7:30 afhankelijk van het contract.
12. Kinderen op Flekss Kinderopvang kunnen worden gehaald tussen 17:00 uur en 18:30 uur.
13. Kinderen kunnen gedurende de dag ook gebracht/gehaald worden. De klant dient dit tijdig aan te geven i.v.m. eventuele activiteiten buiten locatie.
14. Flekss Kinderopvang behoudt zich het recht voor om kinderen (tijdelijk) op andere vestigingen te plaatsen, indien de bedrijfsvoering dit verlangt. Dit kan onder meer het geval zijn bij wijzigingen in de bezetting, roostertechnische redenen of andere organisatorische overwegingen. De klant wordt hier tijdig over geïnformeerd. Een kind kan op een van de vestigingen worden geplaatst zoals vermeld op de website van Flekss Kinderopvang.

ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. Flekss Kinderopvang staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de buitenschoolse opvang en dagopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Flekss Kinderopvang voldoet

- minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij Flekss Kinderopvang zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële en strafvorderlijke gegevens. De Justitiële Informatiedienst (Justid) voert de continue screening uit. Blijkt dat iemand door een nieuw strafbaar feit een bedreiging vormt voor de kinderen? Dan krijgt DUO een signaal. Vervolgens informeert DUO de GGD. De GGD meldt het signaal bij de gemeente en neemt contact op met de kinderopvangorganisatie.
 3. Roken is niet toegestaan op het terrein van Flekss Kinderopvang.
 4. Conform het pedagogisch beleid van Flekss Kinderopvang vindt eenmaal per jaar, op verzoek van de ouder tussen de ouder/verzorger en de groepsleiding, een oudergesprek over het kind plaats.
 5. Als de klant een goede overdracht van de leid(st)er wenst, over de belevenissen van het kind, dient de klant minimaal 10 minuten voor sluitingstijd aanwezig te zijn.
 6. Als een kind de buitenschoolse opvang of kinderopvang verlaat, vindt op verzoek van de klant een eindevaluatie plaats.
 7. Ter preventie van infectieziekten is vaccinatie volgens het landelijk geldend vaccinatieprogramma voor kinderen op het kinderdagverblijf in principe verplicht. Flekss Kinderopvang behoudt zich het recht voor een kind voor opvang te weigeren indien hij/zij niet is gevaccineerd en naar het oordeel van Flekss Kinderopvang een gezondheidsrisico vormt c.q. kan vormen voor de andere aanwezigen binnen Flekss Kinderopvang.

ARTIKEL 13 - De betaling/ Niet-tijdige betaling

1. De klant is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de door Flekss Kinderopvang opgestelde facturen.
2. Flekss Kinderopvang maakt gebruik van automatische incasso. De klant geeft door middel van een doorlopende SEPA-machtiging toestemming om de factuurbedragen maandelijks van zijn bankrekeningnummer af te schrijven.
3. Indien de klant geen gebruik wenst te maken van automatische incasso, dan behoudt Flekss Kinderopvang het recht voor om per digitale factuur administratiekosten in rekening te brengen.
4. Facturatie geschiedt minimaal eens per maand en een maand vooruit. Betaling vindt plaats via een maandelijks facturatie. Uiterlijk op de 1^e van elke maand moet de factuur zijn voldaan. Staat het bedrag de 1^e van de maand niet op de rekening van Flekss Kinderopvang, dan ontvangt de klant direct een betalingsherinnering als bedoeld in lid 6 van dit artikel.
5. Indien een klant betaalt aan een door Flekss Kinderopvang ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 2 en 3 geldt dit voor de klant als bevrijdende betaling. Inschakeling door de klant van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichting.
6. De klant is van rechtswege in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. Flekss Kinderopvang zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de klant de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Flekss Kinderopvang waarschuwt de klant daarbij dat als er binnen de gestelde termijn nog geen betaling plaatsvindt de overeenkomst onmiddellijk kan worden opgezegd (zie artikel 7 lid 7). Flekss Kinderopvang heeft in dat geval ook het recht om het kind de toegang tot de opvang te weigeren. De klant is in voorkomend geval gehouden Flekss Kinderopvang schadeloos te stellen waarmee een bedrag is gemoeid gelijk aan de twee laatste bij de klant in rekening gebrachte facturen oftewel een maand buitenschoolse opvang / dagopvang voor het betreffende kind.
7. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is Flekss Kinderopvang gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Ook worden in voorkomend geval buitengerechtelijke kosten in rekening gebracht gelijk aan de wettelijke maximaal toegestane vergoeding ter zake van de buitengerechtelijke incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Flekss Kinderopvang is te allen tijde gerechtigd de vordering op de klant ter incasso uit handen te geven. De daarmee verband houdende kosten komen onverminderd het vorenstaande eveneens voor rekening van de klant.
8. Onverlet het bepaalde in lid 6 van dit artikel kan Flekss Kinderopvang ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid Flekss Kinderopvang en klant

1. Partijen zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit. Flekss Kinderopvang sluit voor bij haar verblijvende kinderen een WA – verzekering af. Kinderen zijn in tweede instantie verzekerd, dat wil zeggen dat bij schade in eerste instantie de verzekering van de ouders wordt aangesproken. De verzekeringsvoorwaarde liggen ter inzage op Flekss Kinderopvang.
2. Flekss Kinderopvang is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van zaken (waaronder speelgoed en kleding) van het kind of de klant.
3. Als een kind tijdens de opvang schade toebrengt aan (de spullen van) een ander kind, personeel en/of derden, is de ouder van het kind voor deze schade verantwoordelijk op grond van artikel 6:169 Burgerlijk Wetboek. Klant dient hiervoor over een WA-verzekering te beschikken. In het geval deze schade ontstaat, verwacht Flekss Kinderopvang dat de klant zich bij de persoon die schade heeft ondervonden, meldt en medewerking verleent aan de schadeafwikkeling. Mocht de klant dat na herhaald verzoek nalaten, is Flekss Kinderopvang gerechtigd de contactgegevens van de klant door te

geven aan de persoon die schade heeft ondervonden.

4. Flekss Kinderopvang is niet aansprakelijk voor (schade door) ongevallen, lichamelijk of geestelijk letsel, ziektes of gezondheidsklachten (waaronder het oplopen van virussen) als gevolg van het betreden van een vestiging van Flekss Kinderopvang of het gebruiken van de diensten of faciliteiten van Flekss Kinderopvang, tenzij deze zijn veroorzaakt doordat Flekss Kinderopvang niet de veiligheids- en/of voorzorgsmaatregelen heeft getroffen die op grond van toepasselijke wet- en regelgeving van dwingend recht verplicht zijn.
5. De totale maximumaansprakelijkheid van de Flekss Kinderopvang in verband met de overeenkomst en de buitenschoolse opvang of dagopvang is beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Flekss Kinderopvang daadwerkelijk uitkeert voor de omstandigheden die tot de relevante aansprakelijkheid hebben geleid. Echter, indien de aansprakelijkheidsverzekering om welke reden dan ook niets uitkeert, dan is de maximale aansprakelijkheid van Flekss Kinderopvang in totaal beperkt tot het bedrag dat de klant gedurende de voorgaande zes (6) maanden daadwerkelijk aan Flekss Kinderopvang heeft betaald voor de Buitenschoolse opvang of Dagopvang van het relevante kind. Flekss Kinderopvang is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade (waaronder niet aansprakelijk voor gederfde inkomsten of winst of gemiste kans of besparingen).
6. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid in dit artikel zijn niet van toepassing indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Flekss Kinderopvang.
7. De klant is gehouden Flekss Kinderopvang schadeloos te stellen voor- en te vrijwaren tegen alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen Flekss Kinderopvang instellen terzake van schade ontstaan door het namens de klant in opvang gegeven kind.

ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Flekss Kinderopvang tijdig nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen een maand na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klant zijn of haar rechten ter zake verliest.
2. Flekss 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 kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
4. Het reglement omtrent de klachtenprocedure en van de Geschillencommissie Kinderopvang is te raadplegen op www.degeschillencommissie.nl.

ARTIKEL 16 – Wachttijd

Indien er op moment van inschrijving geen plek is, plaatsen wij het kind op de wachtlijst. Uiterlijk 1 maand voor de gewenste plaatsingsdatum ontvangt de klant schriftelijk bericht over eventuele mogelijkheid tot plaatsing. Indien er een wachtlijst is, hanteren wij de volgende voorrangscriteria:

1. Een broertje of zusje van een reeds geplaatst kind krijgt als eerste voorrang.
2. Kinderen die al een plek hebben toegewezen bij Flekss Kinderopvang en op de wachtlijst staan voor een extra of andere dag.
3. Leeftijd van een kindje i.v.m. groepsamenstelling.
4. Als bovenstaande niet van toepassing is, wordt gekeken naar de datum van inschrijving, waarbij degene die het langst ingeschreven staat de plek aangeboden krijgt.

Diverse factoren zijn hierop van invloed. Hoe flexibel bent u om af te wijken van de gewenste opvangdagen, het aantal dagen en/of de Ingangsdatum? Komt de leeftijd van uw kind overeen met de leeftijd van een kind dat alsnog geen gebruik maakt van een aangeboden plaats? De complexiteit van het planningsproces maakt dat de volgorde op een wachtlijst niet bepalend hoeft te zijn wanneer u alsnog een plaats kunt krijgen. Ons streven blijft steeds om optimaal te informeren en zo snel als mogelijk uitsluitel te geven.

ARTIKEL 17 – Geschillenregeling

Geschillen tussen klant en Flekss Kinderopvang kunnen zowel door de klant als door Flekss Kinderopvang aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag.

ARTIKEL 18 – Afwijking

De door Flekss Kinderopvang Algemene Voorwaarden prevaleren in het geval deze strijdig zijn met het reglement. In gevallen waarin de Algemene Voorwaarden en reglement niet voorzien, kan de directie van Flekss Kinderopvang individuele afspraken maken.

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, worden schriftelijk tussen Flekss Kinderopvang en de klant vastgelegd.

ARTIKEL 19 – Portretrecht

Alle Klanten moeten bij het moment van aanmelden toestemming geven of kinderen wel of niet op social media en/of de website mogen worden geplaatst. Deze toestemmingen kan de klant altijd wijzigen in de Kovnet ouderapp. Indien Flekss Kinderopvang per ongeluk een foto/video online plaatst, dan kan direct contact worden opgenomen via info@flekss.nl en zal Flekss Kinderopvang de beelden binnen 1 werkdag verwijderen. Flekss Kinderopvang is niet aansprakelijk indien per ongeluk beeldmateriaal online wordt geplaatst terwijl daar geen toestemming voor is gegeven.

Indien Flekss Kinderopvang zich begeeft in openbare gelegenheden en andere partijen foto's/video's maken en deze worden verspreid, dan is Flekss Kinderopvang hier niet voor verantwoordelijk.

ARTIKEL 20 - Wijziging Algemene Voorwaarden

Flekss Kinderopvang heeft steeds het recht bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of de daarbij behorende bijlagen te wijzigen en/ofaan te vullen.

ARTIKEL 21 – Verwerken Persoonsgegevens

1. Flekss Kinderopvang heeft diverse persoonsgegevens van de klant en/of het kind nodig om de overeenkomst uit te kunnen voeren. Flekss Kinderopvang verwerkt de persoonsgegevens overeenkomstig het bepaalde in de toepasselijke privacywetgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") en de Uitvoeringswet AVG. Flekss Kinderopvang is op grond van de geldende wetgeving gehouden zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan, vanaf het moment dat de persoonsgegevens in haar macht zijn gekomen tot het moment dat de persoonsgegevens vernietigd kunnen worden.
2. Flekss Kinderopvang zal de gegevens alleen delen met haar medewerkers voor zover het delen noodzakelijk is voor een goede behandeling van de opdracht en ter bevordering van de kwaliteit van dienstverlening van Flekss Kinderopvang.
3. Flekss Kinderopvang zal nimmer gegevens delen met derden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van klant en/of het kind, tenzij de aard van de opdracht zulks noodzakelijk maakt. In het laatste geval wordt de toestemming van klant en/of het kind in verlening van de opdracht besloten te zijn.
4. Flekss Kinderopvang treft passende technische en organisatorische maatregelen om een passende gegevensbescherming te waarborgen en draagt zorg voor een rechtmatige en behoorlijke Verwerking van Persoonsgegevens overeenkomstig de in lid 1 van dit artikel genoemde wet- en regelgeving, waarbij Flekss Kinderopvang rekening houdt met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.
5. Dossiers en persoonsgegevens zullen gedurende de wettelijke bewaartermijn door Flekss Kinderopvang zowel intern als extern worden bewaard. Daarbij gaat Flekss Kinderopvang zorgvuldig met de opslag en verwerking van de dossiers om. Indien Flekss Kinderopvang voor de opslag gebruik maakt van derden, dan zal Flekss Kinderopvang de derde verplichten tot minimaal hetzelfde niveau van beveiliging. De persoonsgegevens van een kind worden tot 5 jaar na beëindiging van de plaatsing bewaard waarna zij vernietigd worden.
6. Indien er, ondanks de zorgvuldigheid van Flekss Kinderopvang, desalniettemin een datalek bij Flekss Kinderopvang of een van haar hulppersonen optreedt, dan is Flekss Kinderopvang slechts aansprakelijk indien het datalek is ontstaan door het niet op orde hebben van de beveiliging van haar systemen. Voorts is Flekss Kinderopvang ingeval van schade slechts aansprakelijk voor de directe schade ontstaan door het datalek en niet voor gevolgschade.
7. Eventuele aansprakelijkheid van Flekss Kinderopvang is beperkt conform het bepaalde in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 22 – Slotbepalingen

1. Deze Algemene Voorwaarden met de daarbij behorende bijlagen, zoals de plaatsingsovereenkomst en de informatiefolder bevat alle afspraken tussen Partijen met betrekking tot de onderhavige plaatsing en treedt in de plaats van alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken, welke partijen hebben gemaakt.
2. Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst.
3. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over geschillen tussen partijen in verband met de overeenkomst, niettegenstaande de bevoegdheid van de geschillencommissie om van een geschil kennis te nemen.