

Aanvullende voorwaarden Catent Kinderopvang

Vastgesteld door het College van Bestuur Stichting Kinderopvang Catent

Versie	Datum
01	18 juli 2024

Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2016 van de Brancheorganisatie Kinderopvang, verder te noemen 'Branchevoorwaarden'.

Inhoud

1	Ouderportaal Konnect - Algemeen	5
1.1	Oudercommunicatie via Konnect.....	5
2	Ouderportaal Konnect – Afmelden/extra opvang aanvragen.....	5
2.1	Afmelden	5
2.2	Extra opvang.....	5
2.3	Geldigheid tegoed	5
3	Aanmelden opvang en contract.....	6
3.1	Online aanmeldformulier.....	6
3.2	Contract.....	6
3.3	Contractbeëindiging door omstandigheden	6
3.4	Contractbeëindiging door gezondheidsrisico	6
3.5	Wijziging tarief	6
3.6	Jaaropgaaf	6
3.7	Belastingdienst	6
4	Wijzigen/beëindigen overeenkomst	7
4.1	Opzegtermijn.....	7
4.2	Wijzigen contract	7
4.3	Vermindering uren	7
4.4	Beëindigen contract	7
5	Wennen en starten kind.....	7
5.1	Wendagen	7
6	Sluitingsdagen	7
6.1	Sluitingsdagen	7
6.2	Erkende feestdagen	7
6.3	Studiedagen.....	8
6.4	Geen restitutie	8
7	Schoolsluitingsdagen BSO	8
7.1	Schoolvrije uren	8
7.2	Geldigheid schoolvrije uren	8
7.3	Opvang aanvragen tijdens studiedag.....	8
7.4	Garantie op plaatsing	8
7.5	Onvoldoende schoolvrije uren	8
8	Uitzonderingen kinderdagverblijf	9
8.1	Bevestigen vakantieopvang	9
8.2	Intrekken vakantieopvang.....	9
8.2.1	Afmelden 48-wekencontract.....	9
9	Reguliere verzorging en uitzonderingen.....	9
9.1	Reguliere verzorging	9

9.2	Ophalen van opvang	9
10	Betaling, facturering en jaaropgaven	9
10.1	Kosten per kalenderjaar	9
10.2	Facturatie	9
10.3	Betaling.....	10
10.4	Afschrijving	10
10.5	Betalingsherinnering	10
10.6	Jaaropgaaf	10
10.7	Ouderportaal	10
11	Aansprakelijkheid	10
11.1	Aansprakelijkheidsverzekering.....	10
11.2	Toestemming.....	10
12	Overmacht regeling	11
12.1	Contract m.b.t. overmacht.....	11
12.2	Ontbinden contract	11
12.3	Facturatie m.b.t. overmacht	11
12.4	Overmacht.....	11
13	Klachtenprocedure	11
13.1	Klacht indienen.....	11
13.2	Interne klachtenprocedure	11
13.3	Geschillenregeling.....	11
Bijlage 1	12
	Mogelijke opvangpakketten	12
	Aangeboden pakketten.....	12
	Opvang om de week	12
	Halve dag opvang.....	12

1 Ouderportaal Konnect - Algemeen

1.1 Oudercommunicatie via Konnect

Voor de communicatie met ouders¹ maken wij gebruik van het Ouderportaal van KidsKonnect met de bijbehorende Ouderapp. Zes weken voordat het contract bij Catent Kinderopvang ingaat of na ondertekening van het contract, ontvangt de ouder een activatielink om een wachtwoord aan te vragen voor deze Ouderapp. Bij het aanmaken van het account dient de ouder akkoord te gaan met de privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden. Wanneer het in deze voorwaarden gaat over het Ouderportaal, wordt de Ouderapp van KidsKonnect bedoeld. Indien de ouder geen gebruik maakt van het Ouderportaal, heeft de ouder geen direct inzicht in de gegevens (of die van het kind), facturen en jaaropgaven. Daarbij vervalt de mogelijkheid om services, zoals extra opvang aanvragen of het verkrijgen van afwezigheidstegoed, af te nemen. Dit is alleen mogelijk via het Ouderportaal.

2 Ouderportaal Konnect – Afmelden/extra opvang aanvragen

2.1 Afmelden

Via het ouderportaal kan de ouder een kind afmelden van de opvang. Tot 90 minuten voordat de opvang start krijgt de ouder een afwezigheidstegoed (hierna tegoed). Met het tegoed kan de ouder een andere opvangdag aanvragen. De waarde van het tegoed wordt weergegeven in uren en is afhankelijk van hoeveel uur het kind wordt afgemeld. Het tegoed is kindgebonden en dus niet in te zetten voor een broer(tje) of zus(je). Wanneer de ouder een medewerker van de kinderopvang vraagt (mondeling of schriftelijk) om een kind af te melden, ontvangt de ouder geen tegoed.

2.2 Extra opvang

Alle aanvragen voor extra opvang verlopen via het Ouderportaal. De reactietermijn op een extra aanvraag bedraagt vijf werkdagen. Een extra dag wordt in rekening gebracht. Hiervoor kan de ouder het tegoed gebruiken of de meerkosten worden op de factuur gezet. Extra opvang kan de ouder aanvragen tot één dag voor de betreffende opvangdag en is alleen mogelijk wanneer er plek vrij is op de groep. Wanneer er geen plek vrij is op de locatie, komt het kind op de wachtlijst te staan. Te allen tijde wordt de ouder hierover geïnformeerd.

2.3 Geldigheid tegoed

Het tegoed is 180 dagen inzetbaar na de dag van afmelden. Na 180 dagen vervalt het tegoed. Het tegoed is een service vanuit Catent Kinderopvang, het is géén recht en is alleen inzetbaar bij beschikbaarheid op de groep.

¹ Onder de term ouder verstaan we ook verzorger.

3 Aanmelden opvang en contract

3.1 Online aanmeldformulier

Via de website van Catent Kinderopvang kan de ouder het kind aanmelden voor onze opvanglocaties. Na het verzenden van het online inschrijfformulier, krijgt de ouder een bevestigingsmail. Binnen drie werkdagen (m.u.v. vakanties en feestdagen) krijgt de ouder een mail om gegevens aan te vullen. Daarna wordt het kind op de wachtlijst geplaatst. Zodra er plek is wordt de ouder geïnformeerd door de medewerkers van de locatie.

3.2 Contract

Zodra er plek is voor een kind op de opvang krijgt de ouder een contract bij Stichting Kinderopvang Catent. De ouder ontvangt het contract via de mail met het verzoek om dit elektronisch te ondertekenen. De plaatsing wordt pas definitief wanneer het contract elektronisch is ondertekend en in het bezit is van Catent Kinderopvang.

3.3 Contractbeëindiging door omstandigheden

De ouder dient zich te houden aan de overeengekomen prijs wanneer de ouder om welke reden dan ook geen gebruik maakt van de opvang. Hieronder valt ziekte van het kind of een andere omstandigheid of overmachtssituatie, zoals verplichte quarantaine van het kind. De omstandigheden vallen buiten de invloedssfeer van Catent Kinderopvang.

3.4 Contractbeëindiging door gezondheidsrisico

Catent Kinderopvang behoudt zich het recht opvang te weigeren voor de duur van de periode dat een kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen Catent Kinderopvang en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet kan worden geboden.

3.5 Wijziging tarief

Een wijziging van de overeengekomen prijs wordt door Catent Kinderopvang tijdig van tevoren aangekondigd, met een termijn die ten minste gelijk is aan de overeenkomsten opzegtermijn van één maand.

3.6 Jaaropgaaf

In de maand februari ontvangt de ouder van Catent Kinderopvang een jaaropgave over het voorgaande kalenderjaar mits er in het voorgaande jaar opvang bij Catent Kinderopvang is afgenomen.

3.7 Belastingdienst

Catent Kinderopvang is bij Wet verplicht gesteld de door de contractant afgenomen opvanguren middels een portaal aan te leveren bij de Belastingdienst.

4 Wijzigen/beëindigen overeenkomst

4.1 Opzegtermijn

De opzegtermijn bedraagt één maand en kan plaatsvinden op iedere willekeurige dag van de maand.

4.2 Wijzigen contract

Een verzoek tot wijziging van de opvang kan per mail worden doorgegeven aan de betreffende locatie van Catent Kinderopvang.

4.3 Vermindering uren

Een verzoek van verminderen van opvang kan per mail worden doorgegeven aan de betreffende locatie van Catent Kinderopvang, hierbij rekening houdend met de geldende opzegtermijn.

4.4 Beëindigen contract

Beëindigen van opvanguren dient u per mail door te geven aan de betreffende locatie van Catent Kinderopvang, hierbij rekening houdend met de geldende opzegtermijn.

5 Wennen en starten kind

5.1 Wendagen

Wennen zonder ondertekend contract is niet mogelijk. Indien een kind komt wennen bij Catent Kinderopvang voor de ingangsdatum van het contract, zijn de voorwaarden reeds van toepassing. Indien wennen van toepassing is, mag een kind **twee maal** kosteloos komen wennen voorafgaand aan de ingangsdatum van de opvang. Indien meer nodig is, kan dit in overleg met de directeur van de locatie.

6 Sluitingsdagen

6.1 Sluitingsdagen

De locaties van Catent Kinderopvang zijn in beginsel gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen.

6.2 Erkende feestdagen

Het gaat om de volgende erkende feestdagen:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag één keer in de vijf jaar (vanaf 2010)
- Hemelvaartsdag
- Tweede pinksterdag
- Eerste en tweede kerstdag

6.3 Studiedagen

De locaties hebben het recht om te sluiten gedurende twee opleidingsdagen per kalenderjaar ten behoeve van opleidingsdoeleinden van onze medewerkers. Ouders zullen hierover minimaal twee maanden van tevoren geïnformeerd worden.

6.4 Geen restitutie

Voor opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag, zoals hierboven krijgt de ouder geen tegoed of (financiële) restitutie.

7 Schoolsluitingsdagen BSO

7.1 Schoolvrije uren

Schoolvrije uren is een voorraad met uren die horen bij een contract met vakantieopvang, 48 weken of 52 weken. Deze schoolvrije uren kunnen ingezet worden op vakantiedagen én op studiedagen (schoolsluitingsdagen). Deze uren zitten standaard bij een contract bij vakantieopvang in. Er wordt één tarief betaald voor de opvang in de schoolweken en de vakantieweken. Een ouder krijgt 70 schoolvrije uren op basis van een tien uur durende dag in de week bij een 48 weken contract. Bij twee contractdagen is dit 140 uur, et cetera. Een ouder krijgt 110 schoolvrije uren op basis van een tien uur durende dag in de week bij een 52-weeken contact. Bij twee contractdagen is dit 220 uur, et cetera. Vakantieopvang vraagt de ouder aan middels deze schoolvrije uren, het kind staat niet automatisch aangemeld op de contractdag in de vakantie. Vakantieopvang dient 28 dagen van tevoren aangevraagd te worden. Het saldo is zichtbaar in het Ouderportaal.

7.2 Geldigheid schoolvrije uren

De schoolvrije uren zijn een kalenderjaar geldig. Indien de ouder schoolvrije uren overhoudt aan het einde van het jaar, komen deze op 31 december van het kalenderjaar te vervallen. De uren kunnen niet worden meegenomen naar het volgende jaar.

7.3 Opvang aanvragen tijdens studiedag

Opvang tijdens een studiedag wordt aangevraagd via het Ouderportaal. Zodra de studiedag op een contractdag valt, hoeft de ouder alleen het product 'Studiedag' aangevraagd te worden. Indien deze dag niet op een contractdag valt, vraagt de ouder 'Studiedag' en het reguliere BSO-product aan. Hiervoor kunnen schoolvrije uren en tegoed ingezet worden of dit komt op factuur.

7.4 Garantie op plaatsing

Met schoolvrije uren kunnen alle vakantiedagen aangevraagd worden in het Ouderportaal. Hierbij is er alleen garantie op plaatsing op de contractdag. De andere dagen kan opvang afgenomen worden, mits er ruimte is op de locatie. Vakantieopvang dient 28 dagen van tevoren aangevraagd te worden.

7.5 Onvoldoende schoolvrije uren

Indien de schoolvrije uren volledig zijn ingezet en de ouder toch opvang af wil nemen op een studie- en/of vakantiedag, worden deze extra opvanguren in rekening gebracht. De ouder kan deze uren voldoen middels tegoed of op factuur.

8 Uitzonderingen kinderdagverblijf

8.1 Bevestigen vakantieopvang

Ouders met een KDV 48- weken of 52- weken contract kunnen opvang in de schoolvakanties bevestigen of intrekken. Het kind wordt 28 dagen van te voren automatisch aangemeld. Bevestigen van de opvang is niet verplicht, maar het helpt de personeelsplanning om tijdig de planning rond te krijgen.

8.2 Intrekken vakantieopvang

Bij afwezigheid in een schoolvakantie moet de ouder de opvang intrekken in het Ouderportaal. Bij een 52- weken contract ontvangt de ouder voor het intrekken van de vakantieopvang een tegoed. Bij een 48- wekencontract ontvangt de ouder na vier keer opvang afmelden tegoed (met uitzondering van locaties met vaste sluitingsweken). Lees hieronder voor meer informatie.

8.2.1 Afmelden 48- wekencontract

Ouders met een 48- wekencontract moeten ieder jaar vier weken afmelden. Dit kan zowel in vakanties als in schoolweken. De ouder ziet in het Ouderportaal hoeveel uur per jaar het kind afgemeld moet worden, tenzij er op de locatie vaste sluitingsweken zijn. Indien het kind voor te weinig uur is afgemeld, worden deze uren aan het einde van het jaar gefactureerd. Indien de ouder het kind meer uren afmeldt dan nodig, ontvangt de ouder hiervoor een tegoed.

9 Reguliere verzorging en uitzonderingen

9.1 Reguliere verzorging

Op basis van het pedagogisch beleid van Catent Kinderopvang valt de reguliere verzorging, waaronder voeding (m.u.v. fles- en borstvoeding) en luiers binnen onze dienstverlening. Speciale voeding in verband met bijvoorbeeld allergieën dient de ouder echter zelf mee te geven aan het kind en wordt niet door ons vergoed.

9.2 Ophalen van opvang

Alle kinderen dienen opgehaald te worden door ouders, behalve als anders wordt vermeld tijdens de inschrijving. Incidentele wijzigingen kunt u doorgeven via het Ouderportaal.

10 Betaling, facturering en jaaropgaven

10.1 Kosten per kalenderjaar

De kosten per kalenderjaar worden over twaalf maanden verdeeld.

10.2 Facturatie

Facturering vindt achteraf plaats. Rond de 22^{ste} dag van de maand ontvangt de ouder de factuur van de afgelopen maand. Als deze dag in het weekend valt, ontvangt u de vrijdag voor dat weekend de factuur.

10.3 Betaling

Betaling dient binnen tien dagen plaats te vinden of middels een automatische incasso.

10.4 Afschrijving

Wanneer de ouder Catent Kinderopvang machtigt voor een automatische incasso worden de bedragen rond de 27^{ste} dag van de maand van de rekening afgeschreven. Als de 27ste dag in het weekend valt, vindt de afschrijving na het weekend plaats.

10.5 Betalingsherinnering

Bij niet tijdig betalen van de factuur wordt er om de twee weken een betalingsherinnering verstuurd. Indien er een achterstand in betaling is van twee maanden en er geen sprake is van een betalingsregeling, is Catent Kinderopvang gerechtigd om de plaatsing (tijdelijk) op te schorten.

10.6 Jaaropgaaf

In het eerste kwartaal van het nieuwe kalenderjaar ontvangt de ouder via de mail een jaaropgave met een overzicht van het totaal afgenomen uren kinderopvang in het voorgaande jaar. Deze is te gebruiken voor de eindafrekening met de belastingdienst.

10.7 Ouderportaal

De facturen en jaaropgaven zijn in te zien in het Ouderportaal.

11 Aansprakelijkheid

11.1 Aansprakelijkheidsverzekering

Voor die gevallen dat Catent Kinderopvang in verband met de opvang aansprakelijk gesteld kan worden, is een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij Catent Kinderopvang werkzame personeel. Iedere aansprakelijkheid van Catent Kinderopvang is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van Catent Kinderopvang daadwerkelijk wordt uitbetaald.

11.2 Toestemming

Indien de ouder in het Ouderportaal toestemming geeft dat het kind mag deelnemen aan uitjes, zal Catent Kinderopvang tijdens het uitje alle veiligheidsmaatregelen nemen en toezicht houden die redelijkerwijs van Catent Kinderopvang verwacht kan worden. Bij uitjes kan gedacht worden aan het bezoeken van externe speelplaatsen of spelactiviteiten buiten het terrein van de locatie, alsmede het transport daar naartoe. In geval van schade of ongevallen tijdens uitjes zal Catent Kinderopvang, voor zover Catent Kinderopvang verwijtbaar heeft gehandeld, aansprakelijk zijn tot maximaal het bedrag dat de in lid 1 van dit artikel bedoelde verzekering uitkeert.

12 Overmacht regeling

12.1 Contract m.b.t. overmacht

Indien Catent Kinderopvang door overmacht niet of slechts gedeeltelijk in staat is om verplichtingen uit het contract na te streven, hoeft Catent Kinderopvang niet aan de overeengekomen verplichtingen te voldoen. Catent Kinderopvang is alsdan niet gehouden tot enige vergoeding van schade of kosten aan de zijde van de contractant. Evenmin kan contractant een beroep doen op het 'inhalen' van gemiste gecontracteerde uren.

12.2 Ontbinden contract

Indien de overmachtstoestand niet binnen een redelijke termijn is geëindigd, heeft zowel de contractant als Catent Kinderopvang het recht het contract geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang te ontbinden. Ontbinding door de contractant is echter niet mogelijk wanneer de tekortkoming van bijzondere aard of geringe betekenis de ontbinding niet verdedigd.

12.3 Facturatie m.b.t. overmacht

Indien Catent Kinderopvang bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. uitgevoerde deel afzonderlijk te factureren en is de contractant gehouden deze factuur te voldoen, als betrof het een afzonderlijk contract.

12.4 Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan alle omstandigheden buiten controle van Catent Kinderopvang die de uitvoering van het contract verhinderen. Waaronder doch niet beperkt tot een tekort aan, ziekte of verhindering van medewerk(st)ers van Catent Kinderopvang, verhindering, ziekte, of wanprestatie van door Catent Kinderopvang ingeschakelde derden, stakingen, algemene vervoersproblemen, brand, pandemie en/of epidemie, overheidsmaatregelen en/of andere (oorzaken van) stagnaties in de normale gang van zaken in de onderneming van Catent Kinderopvang, alles in de ruimste zin.

13 Klachtenprocedure

13.1 Klacht indienen

Klachten over de uitvoering van de opvang en/of het overeengekomen contract moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Catent Kinderopvang, nadat de contractant deze heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig.

13.2 Interne klachtenprocedure

Catent Kinderopvang behandelt de klacht overeenkomstig met haar interne klachtenprocedure.

13.3 Geschillenregeling

Indien de klacht niet kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling bij de Geschillencommissie waarbij Catent Kinderopvang is aangesloten.

Bijlage 1

Mogelijke opvangpakketten

Aangeboden pakketten

Op iedere locatie worden verschillende opvangpakketten aangeboden. Hieronder een overzicht van alle opvangpakketten die u bij Catent Kinderopvang kunt afnemen.

52 weken pakket

1. Hele dag opvang voor 52 weken per jaar op contractdagen (bij het KDV).
2. Opvang vanaf eindtijd school in de schoolweken en de hele dag in vakantieweken en studiedagen voor 52 weken per jaar op contractdagen (bij de BSO).

48 weken pakket

1. Hele dag opvang voor 48 weken per jaar op contractdagen, waarbij u verplicht bent vier weken af te melden (bij het KDV).
2. Opvang vanaf eindtijd school in de schoolweken en de hele dag in vakantieweken en studiedagen voor 48 weken per jaar op contractdagen, waarbij u verplicht bent vier weken af te melden (bij de BSO).

Schoolweken pakket

1. Hele dag opvang tijdens de schoolweken per kalenderjaar (bij het KDV).
2. Opvang vanaf eindtijd school in de schoolweken per kalenderjaar (bij de BSO).

Voorschoolse opvang

1. Voorschoolse opvang (VSO vroeg) vanaf 7:00 – 8:30. (Inclusief ontbijt verschillend per locatie). Vanaf 8:30 gaan de kinderen naar school.
2. Voorschoolse opvang (VSO laat) vanaf 7:30 – 8:30. Exclusief ontbijt. Vanaf 8:30 gaan de kinderen naar school.

Zoals hierboven benoemd, worden niet alle bovenstaande producten op alle locaties aangeboden. Kijk voor het aanbod van uw locatie op de website van deze locatie.

Opvang om de week

Catent Kinderopvang biedt ook opvang om de week aan, bijvoorbeeld alleen in de even of oneven weken. Deze constructie kan toegepast worden op alle bovenstaande producten.

Halve dag opvang

Het is ook mogelijk om halve dagen opvang af te nemen. Ook deze constructie kan worden toegepast op alle bovenstaande producten (behalve VSO).

- Halve dag opvang met een minimale afname van 5 uur in de ochtend of in de middag.
- Voor de BSO alleen mogelijk in de vakantie.