

# Algemene Voorwaarden





Algemene voorwaarden Stoer kinderopvang versie januari 2024.

#### Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op de producten en/of diensten van Stoer kinderopvang en gelden in aanvulling op het met de ouder(s)/verzorger(s) gesloten contract kinderopvang en de Branchevoorwaarden. Bij strijdigheid tussen het contract en deze Algemene voorwaarden prevaleert de inhoud van het contract.

#### Artikel 2 – Betaling

1. Het te betalen jaarbedrag wordt in gelijke bedragen per maand in rekening gebracht, ongeacht eventuele minder opgenomen opvangdagen in die maand.
2. Het verschuldigde maandbedrag, eventueel aanvullend afgenomen producten en/of diensten alsmede kosten van de betalingsherinnering zoals genoemd onder lid 3 van dit artikel, worden door Stoer kinderopvang door middel van een doorlopende SEPA-machtiging van de rekening van de ouder afgeschreven of door middel van factuur via bank betaald.
3. Stoer kinderopvang zal in aanvulling op artikel 17 lid 4 van de Branchevoorwaarden, de ouder een extra betalingsmogelijkheid bieden door het verzenden van een tweede betalingsherinnering waarvoor Stoer kinderopvang € 15,- in rekening zal brengen. Na de tweede betalingsherinnering treedt bij non-betaling artikel 17 lid 6 van de Branchevoorwaarden in werking.

#### Artikel 3 – Annulering contract

1. Annulering conform artikel 7 van de Branchevoorwaarden kan uitsluitend schriftelijk of per e-mail ([bso@stoerkinderopvang.nl](mailto:bso@stoerkinderopvang.nl)) plaatsvinden. Als de datum van de annulering geldt de datum van ontvangst van de annulering door Stoer kinderopvang.
2. De hoogte van de annuleringskosten hangt af van het verschuldigde maandbedrag en het aantal maanden tussen de annulering en de aanvangsdatum van het contract:

| Termijn            | Bedrag                                                  |
|--------------------|---------------------------------------------------------|
| Meer dan 3 maanden | € 0,-                                                   |
| 1 tot 3 maanden    | € 75,-                                                  |
| Minder dan 1 maand | Contractueel overeengekomen kosten van één maand opvang |

#### Artikel 4 – Contractouder en ouderlijk gezag

1. Het contract tussen Stoer kinderopvang en de ouders/verzorgers wordt aangegaan met één van de ouders/verzorgers van het kind. In dit artikel verder genoemd als “contractouder”.
2. Het uitgangspunt van Stoer kinderopvang is dat:
  - a. Beide ouders/verzorgers ouderlijk gezag hebben over het kind en de contractouder bij het contract beide ouders/verzorgers vertegenwoordigt. De contractouder dient er voor in te staan dat alle belangrijke zaken waar het ouderlijk gezag op toe ziet, onderling afgestemd worden met de andere ouder/verzorger
  - b. Indien er sprake is van een verschil van mening tussen de ouders/verzorgers over de kinderopvang bij Stoer kinderopvang, dient de contractouder aan de hand van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant aan te tonen dat de situatie onder a. niet van toepassing is



- c. Indien blijkt dat de andere ouder niet met het ouderlijk gezag over het kind belast is, heeft deze ouder op grond van artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek recht op informatie die “belangrijke feiten en informatie die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreft”
3. Beide ouders dragen zorg voor de betaling conform artikel 2 en zijn hiervoor hoofdelijk aansprakelijk. Contractouder draagt hiervoor in ieder geval de eindverantwoordelijkheid.

#### Artikel 5 – Wijziging en/of einde van het contract

1. Het contract kan door de ouder uitsluitend schriftelijk of per e-mail ([bs@stoerkinderopvang.nl](mailto:bs@stoerkinderopvang.nl)) geheel of gedeeltelijk worden gewijzigd en/of opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
2. Indien de ouder bij wijziging of opzegging van het contract meer opvanguren heeft gebruikt dan waar hij/zij volgens het contract recht op heeft, worden deze aanvullende uren door Stoer kinderopvang in rekening gebracht. Bij wijzigingen en opzeggingen waarbij de ouder minder opvanguren heeft gebruikt, vindt geen restitutie van reeds betaalde opvanguren plaats.
3. In aanvulling op artikel 10 lid 3 van de Branchevoorwaarden geldt dat als zwaarwegende redenen voor opzegging van de overeenkomst door Stoer kinderopvang tevens worden aangemerkt:
  - a. de situatie waarin een of beide ouder(s) c.q. verzorger(s) het gezag over het kind verliest/verliezen
  - b. als naar het oordeel van Stoer kinderopvang sprake is van een slechte verstandhouding tussen (medewerkers van) Stoer kinderopvang en het kind en/of de ouder op grond waarvan voortzetting van de dienstverlening door Stoer kinderopvang niet kan worden verlangd

#### Artikel 6 – Wennen en start kind

1. Indien het kind kosteloos komt wennen op de BSO vóór de daadwerkelijke ingangsdatum van het contract, zijn het contract en de algemene voorwaarden reeds van toepassing.
2. Pas als het ondertekende contract door Stoer kinderopvang ontvangen is en de eerste factuur betaald is, kan de opvang van het kind (hieronder valt ook het wennen) bij Stoer kinderopvang gestart worden.

#### Artikel 7 – Wijzigen extra producten, dienstenaanbod of openingstijden

1. In aanvulling op Artikel 15 lid 1 van de Branchevoorwaarden geldt dat Stoer kinderopvang het contract ten aanzien van extra producten of diensten (zoals bijvoorbeeld voorschoolse opvang, incidentele opvang, flexibele opvang, opvang om de week, opvang tot 14:00 uur (of op woensdag 12:30 uur) en vervoer) en/of openingstijden wegens zwaarwegende redenen eenzijdig kan wijzigen of beëindigen gedurende de looptijd van het contract.
2. Zodra het contract van een door de ouder afgenomen product, dienst of openingstijd van de vestiging in de zin van artikel 7 lid 1 gewijzigd of beëindigd wordt, is Stoer kinderopvang verplicht de ouder daarvan op de kortst mogelijke termijn en minimaal één maand voor de wijzigings- of einddatum daarvan op de hoogte te stellen. In dat geval ontvangt de ouder, indien er een alternatief mogelijk is, een nieuw contract met gewijzigd product of dienst per wijzigingsdatum.



- Indien er geen mogelijkheden zijn voor wijziging van product of dienst zal de ouder conform artikel 15 lid 3 van de Branchevoorwaarden de bevoegdheid hebben om het contract (zonder inachtneming van een opzegtermijn) te ontbinden uiterlijk met ingang van de einddatum van product of dienst. In het geval er wel mogelijkheden zijn voor een gewijzigd product of dienst en de ouder het nieuwe contract niet uiterlijk een week vóór wijzigingsdatum ondertekend retour zendt, gaat Stoer kinderopvang ervan uit dat de ouder geen gebruik wenst te maken van het gewijzigde aanbod en eindigt het huidige contract met ingang van de wijzigingsdatum.

#### Artikel 8 – Openingstijden en sluitingstijden

- Stoer kinderopvang hanteert de volgende openingstijden:

| Dagen                                  | Open vanaf | Dicht om  |
|----------------------------------------|------------|-----------|
| Schooldagen ma/di/do/vrij              | 13:00 uur  | 19:00 uur |
| Schooldagen woensdag                   | 11:00 uur  | 19:00 uur |
| Zaterdag                               | 9:00 uur   | 18:00 uur |
| Vakantie-/studiedag                    | 8:00 uur   | 19:00 uur |
| Corona opvang                          | 8:00 uur   | 14:00 uur |
| Nationale feestdagen                   | gesloten   | gesloten  |
| Pakjesavond, kerstavond, oudjaarsavond | variabel * | 17:00 uur |

\*op deze dagen zullen de openingstijden verschillen. Voor pakjesavond zal dit bijvoorbeeld af hangen van de tijden waarop de scholen vrij zijn. Dit weten wij pas een aantal weken van tevoren.

- De vestiging is in beginsel gesloten op zondag en op de algemeen erkende feestdagen.
- De vestiging is gesloten tussen kerst en oud en nieuw en in week 4 van de zomervakantie.
- De ouder is gehouden het kind elke opvangdag uiterlijk op het sluitingstijdstip bij de vestiging op de (laten) halen.
- Indien de ouder zich niet houdt aan de afgesproken haal- en brengtijden volgens het contract is Stoer kinderopvang gerechtigd extra kosten in rekening te brengen.
- Indien de schooltijden wijzigen, is Stoer kinderopvang gerechtigd om de opvanguren van de buitenschoolse opvang hierop aan te passen en zal de wijziging in de opvangkosten via een aanhangsel op het contract aan de ouder bevestigd worden.

#### Artikel 9 – Het afmelden en aanvragen van een vervangende dag

- Wanneer het kind afwezig is na afmelding, bijvoorbeeld door vakantie of ziekte, kunnen in overleg met Stoer kinderopvang de niet-gebruikte opvanguren twee weken vóór tot twee weken na de gemiste uren alsnog worden opgenomen. De ouder ontvangt alleen een tegoed indien de afmelding voorafgaand aan of op de opvang dag vóór 08.00 uur plaatsvindt. Niet gebruikte opvanguren kunnen alleen conform lid 2 worden ingehaald en worden niet financieel gecompenseerd.
- Het inzetten van niet-gebruikte opvanguren is alleen mogelijk zolang de bezetting (van de kinderen en/of pedagogisch medewerkers) het toelaat en het binnen de looptijd van het contract valt.
- Uren die niet binnen de eerstgenoemde termijn van lid 1 zijn ingehaald en/of ingehaald konden worden om welke reden dan ook, komen te vervallen. Het compenseren van gemiste uren is een coulance van Stoer kinderopvang waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.



4. Is het kind gedurende een langere periode, te weten meer dan twee weken, ziek (wat moet blijken uit een door de ouder aan Stoer kinderopvang te overleggen medische verklaring), dan kan Stoer kinderopvang een ziekteverlofperiode van maximaal drie maanden toekennen. Deze periode kan niet eerder ingaan dan twee weken voorafgaand aan datum van het verzoek van ouder aan Stoer kinderopvang. Gedurende deze periode kan er geen gebruik worden gemaakt van de opvang. Stoer kinderopvang zal in deze periode 50 % van het normaal verschuldigde tarief in rekening brengen.
5. Een algemeen erkende feestdag (al dan niet vallend op een opvangdag) kan niet worden aan- of afgemeld. Deze uren worden niet (financieel) gecompenseerd en hierover wordt geen tegoed opgebouwd.
6. Indien een contract is afgesloten voor zes dagen, vindt er geen (financiële) compensatie plaats over een tegoed aan opvanguren.
7. Afmelden dient plaats te vinden via de mail, de ouderapp, telefonisch of door middel van persoonlijk contact.

#### **Artikel 10 – Incidentele opvang**

Definitie: Incidentele opvang is een dienst waarbij opvang wordt geboden aanvullend, naast of buiten het contract. Indien en zolang de bezetting (van kinderen en/of pedagogisch medewerkers) van de vestiging het naar de mening van Stoer toelaat, kan de ouder incidentele opvang afnemen.

1. Voor incidentele opvang betaalt de ouder een vast tarief. Dit tarief hangt af van de vorm van de incidentele opvang. De kosten zijn als volgt:

| Soort incidentele opvang                    | Kosten              |
|---------------------------------------------|---------------------|
| Hele dag BSO ma t/m vrij                    | € 107,91 / € 115,72 |
| Extra dag BSO (14:00 – 19:00 uur)           | € 49,05 / € 52,60   |
| Extra dag BSO woensdag (12:30 – 19:00 uur)  | € 63,77 / € 68,38   |
| Extra studiedag (8:00 – 14:00 uur)          | € 58,86 / € 63,12   |
| Extra studiedag woensdag (8:00 – 12:30 uur) | € 44,15 / € 47,34   |

#### **Artikel 11 – Voorschoolse, vervroegde en verlengde opvang**

Definitie: Voorschoolse opvang is een dienst waarbij in de schoolweken voor de openingstijd van de basisschool opvang wordt geboden. Vervroegde opvang is een dienst waarbij opvang wordt geboden een heel of half uur voor de reguliere openingstijd van de vestiging. Vervroegde opvang op is alleen mogelijk in de vakantieweken. Verlengde opvang is een dienst waarbij opvang wordt geboden een heel of half uur na de reguliere sluitingstijd van de vestiging. Met vakantieweken in de zin van dit artikel worden de weken van de jaarlijks door de rijksoverheid vastgestelde schoolvakanties bedoeld.

1. Voorschoolse, vervroegde en/of verlengde opvang wordt door Stoer kinderopvang niet aangeboden.

#### **Artikel 12 – Flexibele opvang**

Definitie: Flexibele opvang is een dienst die bij uitzondering en alleen ten behoeve van een vestiging als geheel wordt geboden, waarbij in een jaar een gemiddeld aantal uren per maand opvang kan worden afgenomen.



1. Flexibele opvang wordt door Stoer kinderopvang niet aangeboden.

#### Artikel 13 - Opvang om de week

Definitie: Opvang om de week is een dienst waarbij de ouder de ene week wel opvang en de andere week geen opvang afneemt. Indien en zolang de bezetting (van kinderen en/of pedagogisch medewerkers) het naar de mening van Stoer kinderopvang toelaat, kan de ouder opvang om de week afnemen.

1. Bovenstaande dienst is in beginsel van tijdelijke aard en afhankelijk van de bezetting. Klanten van de vestiging die elke week opvang afnemen hebben voorrang op klanten die om de week opvang afnemen.

#### Artikel 14 – Extra dag schooltijden

Definitie: Extra dag schooltijden is een dienst waarbij opvang wordt geboden van openingstijd tot 14:00 uur en op woensdag tot 12:30 uur. Deze dienst wordt alleen aangeboden tijdens studie- of roostervrije dagen van de school waar het desbetreffende kind op zit.

1. Indien en zolang de bezetting (van kinderen en/of pedagogisch medewerkers) van de vestiging het naar de mening van Stoer kinderopvang toelaat, kan de ouder een extra dag schooltijden aanvragen.
2. Indien de ouder zich niet houdt aan de afgesproken haal- en brengtijden voor een extra dag schooltijden, is Stoer kinderopvang gerechtigd hiervoor een hele dag in rekening te brengen.

#### Artikel 15 – Soorten contracten

1. Contracten voor maandag t/m vrijdag voor buitenschoolse opvang, alleen de schoolweken: De ouder heeft alleen recht op een dagdeel opvang op de contractueel overeengekomen opvangdagen vanaf sluitingstijd van de school conform het rooster van de school in alle schoolweken gedurende het kalenderjaar. Voor studiedagen die op de contractueel overeengekomen opvangdagen vallen wordt geen opvang aangeboden. Wel kan tegen betaling van een extra studiedag (8:00 – 14:00 uur op ma, di, do en vrij of 8:00 – 12:30 uur op woe), een hele dag opvang aangeboden worden. Dit wordt achteraf gefactureerd.
2. Contracten voor maandag t/m vrijdag voor buitenschoolse opvang, 50 weken: De ouder heeft recht op een dagdeel opvang op de contractueel overeengekomen opvangdagen vanaf sluitingstijd van de school conform het rooster van de school in alle schoolweken gedurende het kalenderjaar. Daarnaast heeft ouder recht op hele dag opvang gedurende alle officiële schoolvakanties op de contractueel overeengekomen opvangdagen. Met schoolvakanties in de zin van dit artikel worden de jaarlijks door de rijksoverheid vastgestelde schoolvakanties bedoeld. Voor studiedagen die op de contractueel overeengekomen opvangdagen vallen wordt geen opvang aangeboden. Wel kan tegen betaling van een extra studiedag (8:00 – 14:00 uur op ma, di, do en vrij of 8:00 – 12:30 uur op woe), een hele dag opvang aangeboden worden. Dit wordt achteraf gefactureerd.
3. Bij het contract voor maandag t/m vrijdag geeft de ouder minimaal 2 weken van tevoren aan wanneer er gebruik wordt gemaakt van een hele dag opvang in verband met een studie – of lesvrije dag van de school waar het kind op zit.
4. Het aantal opvangweken waar de ouder jaarlijks recht op heeft, wordt op basis van een kalenderjaar berekend. Als het contract pas later in het kalenderjaar ingaat, wordt het aantal



opvangweken naar verhouding berekend. De opvang waar de ouder recht op heeft, moet afgenomen worden in hele weken, met uitzondering van het deel van een week dat ontstaat door een pro rata berekening als het contract gedurende een kalenderjaar start of eindigt.

5. Wanneer de ouder op moment van opzegging of wijziging gedurende het jaar meer opvanguren genoten heeft dan waar deze volgens het contract recht op heeft, dan worden deze uren door Stoer kinderopvang aanvullend in rekening gebracht. Bij wijzigingen en opzeggingen waarbij de ouder minder opvanguren heeft genoten, vindt geen restitutie van reeds betaalde opvanguren plaats.

#### Artikel 16 – Vervoer naar buitenschoolse opvang

1. Stoer kinderopvang haalt alleen kinderen op van school wanneer dit in overleg met Stoer kinderopvang is afgesproken. Indien het contract voor buitenschoolse opvang is gesloten voor een kind dat naar een school gaat wat Stoer niet op kan halen, brengt dat met zich mee dat vervoer vanuit Stoer kinderopvang niet mogelijk is. In dat geval dient de ouder zelf voor eigen rekening het vervoer van deze school naar de buitenschoolse opvang te organiseren.
2. Wanneer een school externe uitstapjes, excursies, sportdagen en/of schoolreisjes heeft, zijn de ouders verantwoordelijk voor het vervoer naar Stoer. Wanneer de schooltijden afwijken, dienen ouders dit minimaal 2 weken van tevoren aan te geven. Dit gaat altijd in overleg met Stoer kinderopvang.

#### Artikel 17 – Studiedagopvang

Definitie: Studiedagopvang is een dienst waarbij opvang wordt geboden op studiedagen die aan het begin van het schooljaar door de school zijn vastgesteld, hieronder vallen ook de roostervrije dagen. Stoer kinderopvang biedt alleen studiedagopvang aan voor kinderen die op scholen zitten die door Stoer worden bediend en houdt daarbij alleen rekening met de studiedagen die door deze scholen zijn vastgesteld.

1. Stoer kinderopvang biedt altijd studiedagopvang aan ongeacht het aantal kinderen dat hier gebruik van maakt, mits de bezetting van kinderen en/of personeel dit toe laat. Ouders die hier gebruik van willen maken moeten dit wel minimaal 2 weken van tevoren aangeven. Anders bestaat de kans dat het de bezetting (van kinderen en/of personeel) niet toelaat.
2. In het contract zijn alle studiedagen per kalenderjaar, die vallen op de dagen dat de kinderopvang door de ouder wordt afgenomen, niet inbegrepen. Deze dagen worden apart afgenomen en achteraf gefactureerd.
3. Deze regeling geldt alleen voor studiedagen en niet voor roosterconstructies (zoals 1x per maand een hele dag vrij voor onderbouwklassen) of voor andere oorzaken waardoor een school (eerder) gesloten is (onder meer bij een staking van het onderwijs).

#### Artikel 18 - Dienstverlening

De dienstverlening van Stoer kinderopvang is inclusief de verzorging (zoals voeding, tussendoortjes en uitstapjes) conform het pedagogisch beleid van Stoer kinderopvang.

#### Artikel 19 – Tariefwijziging

Jaarlijks worden de tarieven voor de producten en diensten van Stoer kinderopvang herzien. De nieuwe tarieven worden minimaal een maand plus een week voorafgaand aan de ingangsdatum gepubliceerd op de website van Stoer kinderopvang.



#### Artikel 20 – Verstrekking persoonsgegevens

1. Om controle ten aanzien van de uitkering van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, dient de geboortedatum en het BSN van de ouder en het kind voorafgaand aan de ingangsdatum van het contract aan Stoer kinderopvang te worden verstrekt. De ouder is gehouden alle voor de uitvoering van het contract noodzakelijke persoonsgegevens (zoals naam, adres en BSN) accuraat en voorafgaand aan de ingangsdatum van het contract aan Stoer kinderopvang te verstrekken. Wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens dienen uiterlijk binnen een week na ingangsdatum van de wijziging schriftelijk of per email ([bsso@stoerkinderopvang.nl](mailto:bsso@stoerkinderopvang.nl)) doorgegeven te worden.
2. Met het oog op de verstrekking van kinderopvangtoeslag verplicht de Belastingdienst Stoer kinderopvang de identiteit van ouder en kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs. De ouder is verplicht op eerste verzoek medewerking te verlenen aan een dergelijke identiteitscontrole. Het is de verantwoordelijkheid van de ouder om zich te identificeren. Wanneer de ouder nalaat de gegevens onder 1. en 2. te verstrekken, kan dit gevolgen hebben voor de kinderopvangtoeslag en voor het contract met Stoer kinderopvang.

#### Artikel 21 – Communicatie met Stoer kinderopvang

Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig als deze schriftelijk tot stand komen. Onder het begrip schriftelijk wordt in deze Algemene voorwaarden tevens communicatie per e-mail verstaan, mits de identiteit van de verzender in dat geval met afdoende zekerheid kan worden vastgesteld.

#### Artikel 22 – Kinderopvangtoeslag

1. De ouder is zelf verantwoordelijk voor de tijdige en correcte aanvraag van de kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst.
2. Indien de ouder verplicht is om kinderopvangtoeslag rechtstreeks te laten storten op de rekening van Stoer kinderopvang moeten ouders een bewijs aanleveren waaruit blijkt dat de kinderopvangtoeslag aan Stoer kinderopvang wordt overgemaakt.
3. Stoer kinderopvang verstrekt elk jaar eenmalig een jaaropgaaf ten behoeve van de aanvraag van de kinderopvangtoeslag.

Artikel 23 – Wijziging Algemene voorwaarden Stoer kinderopvang behoudt zich het recht voor de Algemene voorwaarden te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. Stoer kinderopvang zal de wijziging van de Algemene voorwaarden tenminste een maand vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan de ouder meedelen. Als de Algemene voorwaarden eenzijdig ten nadele van de ouder worden gewijzigd, is de ouder gerechtigd het contract op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging ingaat. Bij gebreke van een dergelijke opzegging is de ouder gebonden aan de gewijzigde voorwaarden.