

Aanvullende voorwaarden Kinderopvang NatuurlijkThuis

Versie 1 januari 2020 - voor overeenkomsten aangegaan met Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V.

In aanvulling op de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017 van de Brancheorganisatie Kinderopvang, verder te noemen "Branchevoorwaarden".

Artikel 1 - Ouderportaal FlexKids - Algemeen

1. Voor de communicatie met de ouders maken wij gebruik van ouderportaal FlexKids met de bijbehorende ouderapp. Ga je een overeenkomst aan met Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V., dan gaan wij ervan uit dat je gebruik maakt van het ouderportaal. Wij vragen je dan een account aan te maken. Bij het aanmaken van je account dien je akkoord te gaan met de privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden. Deze vind je in het ouderportaal. Wanneer het in deze voorwaarden over 'het ouderportaal' gaat, bedoelen we daarmee ouderportaal FlexKids met de bijbehorende app. Voor de wijze waarop het ouderportaal werkt, verwijzen we je naar de handleiding.
2. Indien je geen gebruik maakt van het ouderportaal, heb je geen direct inzicht in je gegevens, facturen en jaaropgaven en vervalt de mogelijkheid om services, zoals onder meer het aanvragen van extra opvang en het verkrijgen van ruiluren, af te nemen.
3. Alle aanvragen voor extra opvang verlopen via het ouderportaal. Bij het aanvragen van extra opvang is het alleen mogelijk om je ruiluren van artikel 10 in te zetten als je dit zelf via het ouderportaal aanvraagt. Vraag je een medewerker om je aanvraag voor extra opvang voor je in het ouderportaal te zetten, dan ontvang je voor deze extra opvang automatisch een factuur. De medewerker heeft namelijk niet de mogelijkheid om voor de extra opvang jouw ruiluren in te zetten.

Artikel 2 – Contractouder en ouderlijk gezag

1. De overeenkomst wordt getekend door één ouder¹, de zgn. "contractouder".
2. De contractouder is verantwoordelijk voor juiste en tijdige betaling van de opvangkosten, zoals omschreven in artikel 11.
3. Hierbij gaan we uit van het volgende:
 - a. De contractouder heeft een en ander afgestemd met de andere ouder indien beide ouders het ouderlijk gezag hebben. De contractouder tekent in dat geval namens de andere ouder en heeft expliciete toestemming van de andere ouder om de overeenkomst te mogen aangaan.
 - b. Indien ouders het niet met elkaar eens zijn over de kinderopvang bij Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V., kan de contractouder met het overleggen van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant aantonen, dat het verkrijgen van toestemming zoals omschreven in sub a) niet nodig is.
 - c. Een andere ouder heeft volgens artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek altijd recht op informatie over "belangrijke feiten en omstandigheden die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreffen", ook al heeft de andere ouder geen ouderlijk gezag over het kind. Deze informatieverstrekking aan de andere ouder verloopt niet via het ouderportaal als de contractouder daar geen toestemming voor geeft. Op het moment dat de andere ouder ons verzoekt om informatie over het kind, geeft Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. de andere ouder periodiek informatie over belangrijke feiten en omstandigheden rond (de ontwikkeling of opvang van) het kind via de locatie.

¹ Onder de term ouder verstaan we ook verzorger

4. Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig als deze schriftelijk, per e-mail of via het ouderportaal tot stand komen.
5. Als blijkt dat de contractouder de overeenkomst ten tijde van het ondertekenen hiervan niet met toestemming van de andere gezaghebbende ouder is aangegaan, geeft Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. de contractouder de mogelijkheid om alsnog met de andere ouder tot overeenstemming te komen over de wijze van voortzetting van de overeenkomst. Indien deze situatie optreedt:
 - a. na startdatum opvang en ouders vervolgens niet binnen een termijn van een maand tot overeenstemming komen, zal Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming deze overeenkomst opzeggen, met inachtneming van de opzegtermijn van een maand.
 - b. in de periode tussen de datum ondertekening overeenkomst en startdatum opvang en ouders na een maand of als er minder dan een maand voor startdatum opvang resteert uiterlijk een week voor die startdatum geen overeenstemming bereiken, zal Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. de contractouder schriftelijk informeren dat de overeenkomst vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming niet in zal gaan. In dat geval zullen we dit opvatten als annulering in de zin van artikel 3 lid 2 sub b van deze voorwaarden.

Artikel 3 – Annulering overeenkomst

1. Heb je een overeenkomst met Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. afgesloten, maar wil je deze, conform artikel 7 van de Branchevoorwaarden, annuleren voor de aanvangsdatum van de opvang? Dat kan. Annulering van je overeenkomst verloopt schriftelijk (bij voorkeur per e-mail) ter attentie van Kinderopvang NatuurlijkThuis (info@natuurlijkthuis.nl). Als annuleringsdatum geldt de datum dat Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. de annulering ontvangt.
2. Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. zal bij annulering kosten in rekening brengen. De hoogte hiervan wordt bepaald aan de hand van de periode tussen de begindatum van de opvang en de datum waarop wij de annulering hebben ontvangen en van het verschuldigde maandbedrag. Daarbij geldt het volgende:
 - a. *Annuleren minder dan 1 maand voor aanvangsdatum:* annuleringskosten, zijnde het bedrag van de contractueel overeengekomen kosten van één maand kinderopvang.
 - b. *Annuleren 1 tot en met 3 maanden voor aanvangsdatum:* € 80,- annuleringskosten. Indien op grond van artikel 7 lid 3 van de Branchevoorwaarden een lager bedrag toepasselijk is, dan hanteren wij dit lagere bedrag aan annuleringskosten.
 - c. *Annuleren meer dan 3 maanden voor aanvangsdatum:* geen annuleringskosten.

Artikel 4 – Wennen en starten kind

1. Pas als wij de door jou ondertekende overeenkomst ontvangen hebben, kan de opvang (waaronder het wennen) van jouw kind bij Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. starten. Indien jouw kind komt wennen bij Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. vóór de ingangsdatum van de overeenkomst, zijn de overeenkomst en aanvullende voorwaarden reeds van toepassing.
2. Indien de locatiemanager van mening is dat wennen nodig en mogelijk is, kan je kind maximaal driemaal komen wennen voorafgaand aan de aanvangsdatum van de opvang.

Artikel 5 – Opening- en sluitingstijden

1. De locaties zijn in beginsel gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen. Voor opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag, zoals hieronder vermeld, krijg je geen ruiltegoed of (financiële) restitutie.
2. Het gaat om de volgende algemeen erkende feestdagen:
 - ✦ Nieuwjaarsdag
 - ✦ Tweede Paasdag
 - ✦ Koningsdag
 - ✦ Bevrijdingsdag (eens per 5 jaar)
 - ✦ Hemelvaartsdag

- ✦ Tweede Pinksterdag
- ✦ Eerste en tweede Kerstdag

Artikel 6 – Reguliere verzorging en uitzonderingen

Op basis van het pedagogisch beleid van Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. valt de reguliere verzorging binnen onze dienstverlening. Baby voeding en speciale voeding in verband met bijvoorbeeld allergieën dien je echter zelf mee te geven aan je kind en wordt niet door ons vergoed.

Artikel 7 - Kosten bij te vroeg brengen en ophalen buiten contracttijden

1. In principe breng je je kind vanaf de contractueel overeengekomen aanvangstijd en haal je je kind uiterlijk voor sluitingstijd van de locatie op, tenzij je contractueel een andere eindtijd overeengekomen bent. Indien je je kind niet zelf ophaalt, maar laat ophalen door een door jou aangewezen volwassene, dien je Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. vooraf te informeren wie het betreft.
2. Het kan gebeuren dat je je kind eerder dan de aanvangstijd brengt of pas kunt ophalen na de overeengekomen sluitings- of eindtijd. Kom je vaker dan driemaal per kalendermaand te vroeg en/of te laat, dan zijn wij gerechtigd je € 75,- in rekening te brengen. Vanwege het binnen de kinderopvang verplicht benodigde aantal pedagogisch medewerkers ten opzichte van de aanwezige kinderen (ook wel: beroepskracht-kindratio) komt hierdoor de goede opvang van de kinderen in het geding en riskeert Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. in geval van te vroeg brengen en te laat ophalen met te weinig medewerkers ook een boete van de GGD.

Artikel 8 – Ruilbeleid en extra opvang

1. Standaard staat je kind voor de contractdagen op de planning van de groep van de locatie. Daarnaast biedt Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. als service ruiluren aan, dit echter binnen de grenzen van de capaciteit van bestaande groepen en al ingepland personeel. Daarmee willen we jou als klant de extra service bieden om eens op een andere dag te komen dan je contractdag. We kunnen je geen garantie geven dat dit ook lukt. Wij hebben namelijk te maken met de door de wet- en regelgeving gestelde grenzen. Aan deze ruiluren kun je dan ook geen rechten ontleen. Elk ruiluur heeft een beperkte geldigheid en komt na verloop van tijd van rechtswege te vervallen. Alles over het ruilbeleid lees je verder hieronder.
2. *Verkrijgen van ruiltegoed*
 1. Het kan voorkomen dat je een enkele dag geen gebruik kunt maken van de opvang. Alleen als je dit meer dan 120 uur voor de start van de opvang zelf aangeeft in het ouderportaal, worden de opvanguren van die betreffende dag omgezet in ruiltegoed. Verzoek je een medewerker van de locatie om je kind af te melden, dan ontvang je over deze afgemelde dag geen ruiltegoed.
 2. Het verkrijgen van ruiltegoed gaat per hele dag. Het inzetten van je ruiltegoed gaat ook weer per hele dag.
3. *Inzetten van ruiltegoed*
 1. Wij bieden je dit ruiltegoed als een vrijblijvende extra service aan, waarbij het niet volledig zeker is of je hier daadwerkelijk gebruik van kunt maken, en waaraan dus geen rechten kunnen worden ontleend indien de ruiluren in de praktijk niet inzetbaar blijken. Wij hebben te maken met strikte wet- en regelgeving in de kinderopvang. Hoewel wij natuurlijk hopen dat er voldoende ruimte is om deze extra service in te kunnen zetten, dient er dan ook terdege rekening mee gehouden te worden, dat de ruiluren in voorkomende gevallen helaas kunnen vervallen.
 2. Jouw ruiltegoed kan alleen ingezet worden als er plek is op de groep. Dit is uitsluitend ter beoordeling van Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V.. Dit betekent dat wij jouw verzoek ook kunnen afwijzen. In ieder geval geldt

dat Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. hiervoor geen extra kosten zal maken; het inzetten van een extra pedagogisch medewerker behoort dus niet tot de mogelijkheden.

3. Je dient de afmelding voor je kind altijd te doen via het ouderportaal (**zie ook artikel 1**). Ten behoeve van een correcte administratie wordt persoonlijke afmelding bij de locatie niet beschouwd als een afmelding waarvoor je ruiluren kunt verkrijgen. Heb je je kind afgemeld voor een bepaalde dag en wil je dat later terugdraaien? Dan kan het voorkomen dat er inmiddels geen plek meer is op de groep. Je zult de dag dan opnieuw moeten aanvragen in het ouderportaal.
4. Je ruiluren vervallen na 180 dagen of in het geval de overeenkomst op een eerdere datum eindigt in ieder geval bij einddatum van de overeenkomst, zonder dat een restitutie in geld of in opvang plaatsvindt. Na einddatum van de overeenkomst kan je geen eventueel nog van voor de einddatum resterende ruiluren inzetten.
5. Het ruiltegoed is kindgebonden. Je kunt dit niet inzetten voor één van je andere kinderen.

4. *Extra opvang*

1. Je mag als ouder altijd extra opvang aanvragen. In het ouderportaal zie je alle mogelijkheden die jouw locatie biedt.
2. Voor extra opvang kun je ruiltegoed inzetten volgens de regels zoals eerder in deze voorwaarden vermeld.
3. Je ruiluren worden pas als ingezet beschouwd, wanneer je aanvraag door ons is goedgekeurd en bevestigd via het ouderportaal.
4. Beschik je op het moment van aanvraag niet over (voldoende) ruiltegoed, dan ontvang je in de desbetreffende maand een factuur voor extra opvang. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we het incidentele uurtarief
5. Je bent pas zeker van je extra opvang, wanneer je van ons een bevestiging ontvangt via het ouderportaal.
6. Heb je de extra opvang aangevraagd met ruiltegoed en je meldt je kind afwezig voor de aan jou bevestigde extra opvang 5 dagen (120 uur) voor de start van de opvang dan ontvang je je ruiluren terug (in de situatie van lid 4 sub 2).

Indien je de aan jou bevestigde extra opvang, hebt aangevraagd "op factuur" en deze minimaal 7 dagen voor de opvangdag in het ouderportaal annuleert, dan ontvang je wanneer je de factuur al ontvangen hebt voor deze extra dag een creditfactuur. Wanneer je nog geen factuur hebt ontvangen dan wordt de dag geannuleerd en niet gefactureerd (in de situatie van lid 4 sub 4). Als je na deze termijn je kind afmeldt voor de extra opvang tot 5 dagen (120 uur) voor de start van de opvang, dan ontvang je ruiluren.

Schema gevolgen annulering extra opvang

a. Minimaal 7 dagen voor de opvangdag via het ouderportaal annuleert	<ul style="list-style-type: none"> • Geen factuur (of creditfactuur) en opvang wordt kosteloos geannuleerd
b. Na termijn zoals onder a. tot uiterlijk 5 dagen (120 uur) voor de start van de opvang afwezig melden via ouderportaal	<ul style="list-style-type: none"> • Factuur en opvang wordt omgezet in ruiltegoed
c. <5dagen (120 uur) voor de start van de opvang afwezig melden via ouderportaal	<ul style="list-style-type: none"> • Factuur en voor extra opvang ingezette ruiluren vervallen

Voorbeeld:

Je hebt opvang gevraagd voor 8 november. Als je deze kosteloos wilt annuleren, dan moet je uiterlijk 30 oktober om 23.59 uur annuleren. Op het moment dat je je kind daarna, dus bijvoorbeeld pas op 1 november om 08.00 uur 's morgens voor deze opvang afmeldt, kom je in situatie b. van het schema.

Artikel 9 – Betaling

1. De contractueel overeengekomen maandbedragen voor opvang worden over alle 12 kalendermaanden vooraf per maand gefactureerd.
2. Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. maakt gebruik van automatische incasso om het verschuldigde maandbedrag, eventuele andere afgenomen producten en/of diensten en overige kosten af te schrijven van jouw rekening.
3. Je geeft ons door middel van een doorlopende SEPA-machtiging toestemming om de factuurbedragen van jouw rekening af te schrijven. Je geeft deze machtiging digitaal aan ons af.
4. Wil je geen gebruik maken van automatische incasso voor het incasseren van je reguliere maandelijke factuur voor opvang, dan behouden wij ons het recht voor om per digitale factuur administratiekosten in rekening te brengen.
5. Indien wij jou tijdelijk niet de overeengekomen opvang kunnen leveren als gevolg van overmacht (bijvoorbeeld brand, staking, epidemie/pandemie, misdrijf e.d.), dan zijn wij niet gehouden tot restitutie in geld of in opvang van reeds voor deze opvang door jou gedane betalingen, mits Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. binnen de grenzen van de wet- en regelgeving al het mogelijke heeft gedaan om deze overmachtssituatie te voorkomen, dan wel ten spoedigste op te heffen.

Artikel 10 – Tariefwijziging

Periodiek herzien wij de tarieven voor onze producten en/of dienstverlening. Wij kondigen een dergelijke prijswijziging van te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan na één kalendermaand.

Artikel 11 – Wijziging en/of einde van de overeenkomst

1. Je kunt jouw overeenkomst uitsluitend schriftelijk opzeggen per e-mail ter attentie van de afdeling planning (info@natuurlijkthuis.nl). Wij hanteren een opzegtermijn van een maand.
2. Wijziging(en) van je overeenkomst verloopt bij voorkeur schriftelijk per e-mail ter attentie van de afdeling planning (info@natuurlijkthuis.nl). Wij hanteren een wijzigingstermijn van een maand.
3. In aanvulling op artikel 10 en artikel 15 van de Branchevoorwaarden behouden we ons het recht voor om de overeenkomst ten aanzien van extra producten, per dag aangeboden opvanguren, (kosten) andere activiteiten wegens ons moverende redenen eenzijdig te wijzigen of te laten eindigen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voornoemde wijziging kan ook liggen in het aanwijzen van een andere groep voor jouw kind of het samenvoegen van groepen.
4. Zodra een wijziging/einde van jouw overeenkomst zoals bedoeld in lid 3 aan de orde is, zullen we je daarvan zo snel mogelijk en minimaal één maand voor de wijzigings- of einddatum op de hoogte te stellen, behoudens calamiteiten of onvoorziene omstandigheden waarbij wijzigingen zo snel mogelijk in kunnen gaan. In dat geval ontvang je, indien er naar het oordeel van Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. een geschikt alternatief beschikbaar is, een nieuw voorstel met gewijzigd product, dienst of opvangpakket per wijzigings- of einddatum:
 - Als je dit voorstel niet uiterlijk een week vóór de wijzigingsdatum accepteert, gaan we ervan uit dat je geen gebruik wenst te maken van het gewijzigde aanbod en eindigt de huidige overeenkomst met ingang van de wijzigingsdatum.Indien we je bij het eindigen van een product, dienst of opvanguren, geen alternatieven kunnen bieden, eindigt je overeenkomst per de door ons aangegeven einddatum.
5. Zijn er veranderingen die leiden tot een wijziging in jouw opvangkosten dan kan Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. deze wijzigingen bevestigen door middel van een aanhangsel op de overeenkomst.
6. In de Branchevoorwaarden, onder andere in artikel 10 lid 3, worden al een aantal redenen genoemd waarop wij de opvang kunnen opzeggen. Daarnaast gelden ook de volgende punten als zwaarwegende redenen voor opzegging van de overeenkomst met ouders:
 - a. als één of beide ouder(s) het gezag over het kind verliest/verliezen;
 - b. als naar het oordeel van Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. sprake is van een zorgbehoefte of van gedrag van jouw kind dat voor de opvanggroep buitenproportioneel belastend is, waardoor voortzetting van de dienstverlening niet van Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. verlangd kan worden;
 - c. indien een voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet van Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. verlangd kan worden vanwege een slechte verstandhouding tussen (medewerkers van) Kinderopvang

NatuurlijkThuis B.V. en jouw kind en/of jou, onder meer in de situatie waarin de ouders het meermaals niet eens zijn over de zaken die de opvang van het kind betreffen en dit door ons als moeilijk werkbaar wordt ervaren, dit uitsluitend ter beoordeling van Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

1. Voor de gevallen dat Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. in verband met de opvang aansprakelijk gesteld kan worden, hebben wij een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevalverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. werkzame personeel. Iedere aansprakelijkheid van Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. daadwerkelijk wordt uitbetaald.
2. Tijdens uitjes zal Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. alle veiligheidsmaatregelen nemen en toezicht uitoefenen die redelijkerwijs van Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. verwacht kunnen worden. Bij uitjes kan gedacht worden aan het bezoeken van externe speelplaatsen (al dan niet indoor) of spelactiviteiten buiten het terrein van de locatie, alsmede het transport daar naar toe. In geval van schade of ongevallen tijdens uitjes zal Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V., voor zover Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. verwijtbaar heeft gehandeld, aansprakelijk zijn tot maximaal het bedrag dat de in lid 1 van dit artikel bedoelde verzekering uitkeert.

Artikel 13 – Verstrekking persoonsgegevens

1. De contractouder is verplicht om alle persoonsgegevens (zoals naam, adres, geboortedatum en BSN, waar nodig ook van andere ouder) die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en controle door de Belastingdienst correct aan Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. te verstrekken, voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst. Zijn er wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens, dan dien je deze uiterlijk binnen een week na de ingangsdatum van de wijziging aan ons door te geven via het ouderportaal.
2. De wijze waarop wij omgaan met de door jou verstrekte persoonsgegevens is vastgelegd in ons privacystatement. De inhoud hiervan vind je op onze website www.natuurlijkthuis.nl
3. Om controle met betrekking tot de uitkering van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, is het noodzakelijk om jouw BSN-nummer en dat van jouw kind aan Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. door te geven, voorafgaand aan de ingangsdatum van je overeenkomst.
4. Wij zijn gehouden de identiteit van jou en jouw kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs, dit in verband met het uitkeren van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst en de controle daarop. Ingeval je geen medewerking verleent aan een dergelijke identiteitscontrole of niet beschikt over een geldig legitimatiebewijs, dan kan dit gevolgen hebben voor zowel de kinderopvangtoeslag als voor je overeenkomst met Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V..
5. Mocht Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. door wijzigingen in wet- en regelgeving in de toekomst verplicht zijn andere (persoons)gegevens aan de Belastingdienst of eventuele andere overheidsinstanties aan te leveren, ben je verplicht mee te werken aan de aanlevering van deze gegevens.

Artikel 14 – Wijziging van deze voorwaarden

Kinderopvang NatuurlijkThuis B.V. behoudt zich het recht voor de onderhavige Aanvullende voorwaarden eenzijdig te wijzigen, en is ook gerechtigd de overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de Aanvullende voorwaarden van toepassing worden verklaard. Jij verklaart je door aanvaarding van deze Aanvullende voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.

De wijzigingen treden eerst één maand en één week nadat wij je hebben geïnformeerd in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast. In het geval dat de wijziging van de Aanvullende voorwaarden leidt

tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst, dan ben je gerechtigd om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.

