

ARTIKEL 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

- a. Aanvangsdatum: De in de overeenkomst overeengekomen datum waarop de kinderopvang aanvangt.
- b. Bitcare: kind-administratieprogramma vanaf 1 juni 2024.
- c. Buitenschoolse opvang: Kinderopvang verzorgd door Kreukelz voor 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.
- d. Dagopvang: Kinderopvang verzorgd door kinderopvang Kreukelz voor kinderen in de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
- e. Geschillencommissie Geschillencommissie kinderopvang.
- f. Ingangsdatum: De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.
- g. Kind: het kind van de ouder of het kind waarvan de ouder de dagelijkse verzorging op zich heeft genomen;
- h. Kindercentrum: Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).
- i. 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.
- j. Klant: de ouder en/of verzorger die met Kreukelz een overeenkomst aangaat;
- k. Kreukelz: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Kreukelz gevestigd op meerdere locaties te Roosendaal, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 95491295, hierna te noemen "Kreukelz";
- l. Ondernemer: Natuurlijke of rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert.
- m. Ouder: De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder of verzorger van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
- n. Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het Kindercentrum worden opgevangen.
- o. Overeenkomst: De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en de ondernemer.
- p. Partijen: De ondernemer en de ouder.
- q. Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.
- r. Schoolvrije dagen: dagen dat de school gesloten is buiten de weekenden, vakantie en/of feestdagen
- s. Vakantiedag: een vakantiedag en/of schoolvrije dag;

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst.
- b. De overeenkomst wordt gesloten tussen Kreukelz en de ouder

ARTIKEL 3 - Informatie verstrekking

- a. Indien een ouder interesse heeft in de mogelijke plaatsing van zijn kind bij Kreukelz, verstrekt Kreukelz de ouder informatie, waarin Kreukelz een omschrijving van de dienstverlening bij Kreukelz verstrekt, die voldoende gedetailleerd is om de ouder bij zijn oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keuze te maken tussen verschillende kind centra.
- b. De informatie wordt schriftelijk, dan wel mondeling verstrekt

- c. Na kennisname van de informatie heeft de ouder de mogelijkheid zich aan te melden bij Kreukelz als geïnteresseerde voor kinderopvang.

ARTIKEL 4 – Aanmelding

- a. De ouder meldt zich via het digitale inschrijfformulier aan bij Kreukelz als geïnteresseerde voor dagopvang of buitenschoolse opvang voor zijn/haar kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
- b. Na inschrijving ontvangt de ouder van Kreukelz de algemene voorwaarden per mail
- c. Kreukelz bevestigt schriftelijk via Bitcare de ontvangst van de aanmelding.
- d. Op de aanmelding zijn de inschrijfvoorwaarden van Kreukelz van toepassing.
- e. De aanmelding verplicht noch de ouder noch Kreukelz tot het aangaan van een overeenkomst.
- f. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de ouder aan Kreukelz om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van kinderopvang.
- g. Na ontvangst van de aanmelding zal Kreukelz de ouder direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat Kreukelz het aangemelde kind(eren) op een wachtlijst plaatst.
- h. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt Kreukelz de ouder hiervan schriftelijk in kennis. Zodra de ouder in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal Kreukelz de ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.

ARTIKEL 5 – Aanbod

- a. Naar aanleiding van de aanmelding zal Kreukelz de ouder een aanbod doen.
- b. Het aanbod bevat gegevens over Kreukelz, een omschrijving van zijn dienstverlening, alsmede:
 - de (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke) geboortedatum van het kind;
 - de beschikbare aanvangsdatum;
 - de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;
 - de aangeboden handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg, mits de ouder daarom bij aanmelding heeft verzocht en Kreukelz beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - de prijs behorende bij het aanbod;
 - de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
 - de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - de looptijd van de overeenkomst;
 - de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
 - een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
- c. Het aanbod vindt schriftelijk plaats
- d. Indien Kreukelz de potentiële ouder een aanbod heeft gedaan, dan is het aanbod geldig gedurende 2 weken te rekenen vanaf de dagtekening van het aanbod, tenzij bij het aanbod een andere termijn staat vermeld

ARTIKEL 6 - De Overeenkomst

- a. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de ouder het aanbod van Kreukelz schriftelijk of via de e-mail heeft aanvaard. Kreukelz stuurt de ouder een elektronische bevestiging van de aanvaarding van het aanbod en van de ontvangst van de inschrijfkosten die de ouder heeft betaald.
- b. Eventuele wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst komen schriftelijk of via de e-mail tot stand en dienen door beide partijen akkoord te worden bevonden. De wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst treden in werking minimaal 1 maand nadat partijen akkoord zijn gegaan met de wijziging of aanvulling.

- c. De wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst treden altijd in werking per de 1^e van de kalendermaand, met inachtneming van de 1 maand termijn als bedoeld in 6B
- d. Indien een overeenkomst aangepast moet worden, doordat er foutieve gegevens zijn doorgegeven door de ouder, brengen wij hier € 2,50 voor in rekening.
- e. De facturatie bij Kreukelz gebeurt achteraf. U betaalt alleen de uren die u zelf heeft ingepland. Als een kind later opgehaald of eerder wordt gebracht dan op de planning staat is dit geen probleem, deze uren worden verwerkt op de factuur.

ARTIKEL 7 – Annulering en herroeping

- a. Vanaf het moment dat de ouder de overeenkomst heeft ondertekend tot aan de ingangsdatum van de opvang die in de overeenkomst staat vermeld, kan de ouder de overeenkomst annuleren. Annulering dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden.
- b. In het geval dat de ouder annuleert minder dan een maand voor de aanvangsdatum, kan de ondernemer annuleringskosten in rekening brengen tot maximaal het bedrag dat de ouder verschuldigd is voor een maand kinderopvang.
- c. In het geval dat de ouder annuleert meer dan een maand voor de aanvangsdatum, kan de ouder een vergoeding verschuldigd zijn aan de ondernemer voor kosten die de ondernemer al daadwerkelijk heeft gemaakt voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij Kreukelz zal dit €15,- bedragen
- d. Bij een annulering worden betaalde inschrijfkosten niet aan de ouder terugbetaald.
- e. In het geval dat de overeenkomst op afstand tot stand is gekomen (bijvoorbeeld via internet of post) heeft de ouder het recht op herroeping onder de volgende voorwaarden:
 - De ouder 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.
 - Als de ontbinding vóór de aanvangsdatum geschiedt, ontvangt de ouder de betaalde kosten volledig terug.
 - Als de ontbinding na de aanvangsdatum geschiedt en reeds kinderopvang is genoten, ontvangt de ouder de betaalde kosten terug, verminderd met de kosten in verband met en evenredig aan de reeds genoten kinderopvang.
 - De ouder kan het herroepingsrecht uitoefenen door ondubbelzinnig aan de ondernemer te verklaren de overeenkomst te willen ontbinden.

ARTIKEL 8 - Intakegesprek

- a. Na het tot stand komen van de overeenkomst wordt de ouder door de mentor van het kind uitgenodigd voor een intakegesprek.
- b. Tijdens dit gesprek wordt de ouder gewezen op alle informatie die Kreukelz nodig heeft om de overeenkomst goed uit te kunnen voeren, waaronder de benodigde Burgerservicenummers(s);
 - Alsmede de algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke
 - De individuele wensen van de ouder en dat daarmee rekening gehouden zover dit redelijkerwijs mogelijk is;
 - De wijze van communicatie;
 - Het maken van uitstapjes;
 - Het maken van foto's en/of video's van het kind;
 - De wettelijke aansprakelijkheid van de ouder voor schade veroorzaakt door zijn kind;

- c. De ouder wordt tijdens dit gesprek erop gewezen dat:
- Kreukelz verplicht is de gezondheid van het kind in de gaten te houden en de ouder op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen in de gezondheid van het kind;
 - de ouder wettelijk aansprakelijk is voor de schade die het kind veroorzaakt.
- d. De ouder wordt er tijdens het intakegesprek op gewezen de volgende formulieren te lezen, te ondertekenen en daar waar nodig in te vullen:
- zelfstandigheidsformulier (indien nodig);
 - formulier medicijnregistratieformulier (indien nodig);
 - intakeformulier;
 - privacyverklaring.
 - Pedagogisch beleidsplan van de betreffende locatie
- e. Informatie over het gebruik van Bitcare heeft u ontvangen via de welkomst mail in de Handleiding ouderapp Bitcare en de Bitcare ouderportaal handleiding

ARTIKEL 9 - Duur en verlenging van de overeenkomst

- a. De overeenkomst wordt aangegaan voor de volgende termijn op basis van het overeengekomen type kinderopvang:
- voor dagopvang tot de dag dat het kind de leeftijd van vier jaar bereikt;
 - voor buitenschoolse opvang tot de dag waarop het kind de leeftijd van twaalf jaar bereikt.
- b. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere of langere duur overeenkomen. Eventuele verlenging van de overeenkomst geschiedt schriftelijk of via de e-mail.
- c. De overeenkomst kan tussentijds worden opgezegd. De opzegging dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden en met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. De maand opzegtermijn begint per laatste dag van de maand.
- d. Indien de ouder wenst om uren op te zeggen, maar niet het volledige contract, geldt voor de opgezegde uren ook een opzegtermijn van 1 maand. Deze wijziging zal ingaan per de 1^e van de maand na het verstrijken van de maand opzegtermijn.
- e. Gedurende de maand opzegtermijn worden alle vaste uren van het contract in rekening gebracht, ongeacht of hiervoor verlof is aangevraagd. Tevens worden alle extra opvanguren in rekening gebracht welke aangevraagd en goedgekeurd zijn op de dag van opzegging.
- f. Bij een flexibel contract wordt het aantal uur in rekening gebracht welke overeenkomt met het gemiddeld aantal afgenomen opvang uur in de laatste 3 maanden voor de opgezegde datum. Voor kinderen met een 40-weeken schooldagen pakket, worden de 3 laatste maanden buiten juli en augustus om in rekening gebracht.

ARTIKEL 10 - Einde van de overeenkomst

- a. De overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de overeenkomst opgenomen termijn.
- b. Daarnaast eindigt de overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.
- c. Kreukelz is slechts bevoegd de overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
- De situatie dat de ouder gedurende twee of meer maanden in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
 - Voortdurende situaties als genoemd in artikel 11 sub b
 - De omstandigheid dat Kreukelz vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de overeenkomst uit te voeren;

- Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
 - de situatie waarbij de (vertrouwens)relatie tussen ondernemer en ouder verstoord is waardoor voortzetting van de overeenkomst in ongewijzigde vorm niet van de ondernemer geveerd kan worden;
- d. Voordat Kreukelz de overeenkomst ontbindt, stuurt Kreukelz de ouder een bericht waarin de ouder nog een laatste kans wordt geboden om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Maakt de ouder geen gebruik van deze kans, dan wordt de overeenkomst middels een schriftelijke verklaring per direct ontbonden. Indien de ouder alsnog niet aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, zal de vordering uit handen gegeven worden aan een incassobureau.
- e. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere partij gerichte schriftelijke verklaring en
- met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, in geval van opzegging door de ouder;
 - met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door Kreukelz;
 - met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door Kreukelz op grond van artikel 10 lid c.
- f. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de ouder voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de ouder of Kreukelz 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.
- g. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de overeenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

ARTIKEL 11- Toegankelijkheid

- a. De locatie waar het kind is geplaatst, is toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Kreukelz en de ouder.
- b. Indien het kind gedragsproblemen heeft waardoor de mentale en/of lichamelijke gezondheid van de andere kinderen, alsmede medewerkers, die door Kreukelz worden opgevangen gevaar loopt of waardoor het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, dan wordt de ouder daarvan mondeling in een vertrouwelijk gesprek op de hoogte gesteld en wordt de ouder verzocht er voor zorg te dragen dat het kind zijn gedrag aanpast. Verandert het gedrag van het kind niet in positieve zin, dan is Kreukelz gerechtigd de overeenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- c. in geval de ondernemer het kind en/of de ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt de ondernemer met de ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing voor de situatie
- d. De (vertrouwens)relatie tussen ondernemer en ouder verstoord is waardoor voortzetting van de overeenkomst in ongewijzigde vorm niet van de ondernemer geveerd kan worden.
- e. Indien de ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11 lid b om toegang te weigeren en het overleg met Kreukelz niet tot een oplossing heeft geleid, kan hij deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het Reglement van de geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.
- f. Tijdens de verkorte procedure mag Kreukelz de plaats niet opzeggen.

ARTIKEL 12 – Wederzijdse verplichtingen

- a. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
- b. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar over:
 - Bij dagopvang: de ouder is bij het brengen verantwoordelijk voor het kind en Kreukelz bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
 - Bij buitenschoolse opvang: de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat, bepaalt de overgang van verantwoordelijkheid voor het kind. Partijen maken hierover schriftelijk afspraken

ARTIKEL 13 – Verplichtingen van Kreukelz

- a. Kreukelz is op grond van de overeenkomst gehouden om kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
- b. Kreukelz zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- c. Kreukelz bepaalt de wijze waarop en door welke personen de overeenkomst wordt uitgevoerd. Kreukelz heeft daarbij het recht bij de uitvoering van de overeenkomst, derden in te schakelen, goederen van derden te betrekken en diensten van derden af te nemen.
- d. Bij het uitvoeren van de overeenkomst handelt Kreukelz in overeenstemming met de wet.
- e. Voor de BSO wordt de verantwoordelijkheid van het kind op schooldagen bij aanvang van de opvang overgedragen van een leerkracht van de school naar een medewerker van de Kreukelz en bij het einde van de opvang van een medewerker van Kreukelz naar de ouder.
- f. Op opvangdagen wordt de verantwoordelijkheid van het kind bij aanvang van de opvang overgedragen van de ouder naar een medewerker van Kreukelz en bij het einde van de opvang van een medewerker van Kreukelz naar de ouder.
- g. Indien de ouder wenst dat de verantwoordelijkheid aan het einde van de opvang wordt overgedragen aan een derde persoon, dan dient de ouder dit tijdig vooraf aan Kreukelz kenbaar te maken.
- h. Indien de ouder een zelfstandigheidformulier heeft ondertekend, dan ligt de verantwoordelijkheid voor het kind op de overeengekomen tijden bij het kind en de ouder/verzorger.
- i. Ieder kind heeft een mentor toegewezen gekregen. De mentor dient minimaal 1 x per jaar met de ouders en/of verzorgers te communiceren over het kind.
- j. De medewerkers van Kreukelz staan ingeschreven in het personenregister kinderopvang
- k. Kreukelz heeft voor de gevallen, dat zij ten aanzien van de kinderopvang aansprakelijk gesteld kan worden, een aansprakelijkheidsverzekering alsmede een ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen.

ARTIKEL 14 – Verplichtingen van de ouder

- a. De ouder draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Kreukelz aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de ouder redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig beschikbaar zijn, zoals, maar zeker niet beperkt tot, (voedsel)allergieën, ziektes, aandoeningen en gedragsproblemen van het kind.
- b. de ouder houdt zich aan de regels die binnen Kreukelz gelden.
- c. De ouder 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 de ondernemer aan (de kinderen van) andere ouders belemmert of onevenredig verzwaart. De ouder draagt er zorg voor dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
- d. De ouder dient er voor zorg te dragen dat het kind op tijd wordt opgehaald en bij alle vormen van opvang op tijd wordt gebracht.

- e. Bij het gebruik van voorschoolse opvang en vakantieopvang wordt de opgegeven (geplande) tijd als starttijd gebruikt, ook als een kind later dan deze tijd wordt gebracht. Indien een kind eerder wordt gebracht dan de opgegeven tijd wordt de eerdere brengtijd als starttijd gebruikt.
- f. Indien de ouder stelselmatig het kind te laat brengt of ophaalt, dan schiet de ouder te kort in zijn verplichtingen jegens Kreukelz en heeft Kreukelz nadat zij de ouder schriftelijk of via de e-mail heeft aangemaand, het recht om de overeenkomst te ontbinden.
- g. Overige verplichtingen zijn opgenomen in het beleidsplan Spelregels voor opvang bij Kreukelz
- h. Indien er een verkeerde berekening in een factuur staat, heeft de ouder de mogelijkheid om dit binnen 3 maanden kenbaar te maken bij Kreukelz. Dit kan via miranda@kreukelz.nl
Na deze termijn worden er geen correcties meer uitgevoerd.

ARTIKEL 15 – Wijzigingen van de overeenkomst

- a. Kreukelz heeft het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.
- b. Wijzigingen van de overeenkomst kondigt de Kreukelz tijdig van tevoren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
- c. In het geval dat de wijziging van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen kinderopvang, dan heeft de ouder de bevoegdheid om de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

ARTIKEL 16 – De prijs en wijziging van de prijs

- a. De prijs die de ouder voor de kinderopvang vanaf de aanvangsdatum moet betalen wordt in de overeenkomst opgenomen.
- b. De ondernemer mag de overeengekomen prijs eenmaal per kalenderjaar wijzigen (waaronder verhogen)
- c. Redenen voor de prijswijziging zijn onder meer wijzigingen in kosten en overige factoren aangaande de bedrijfsvoering van de ondernemer,
- d. de ondernemer deelt de prijswijziging schriftelijk aan de ouder mee voordat de gewijzigde prijs ingaat. De ondernemer deelt daarbij mee per welke datum de gewijzigde prijs ingaat.
- e. Voordat de ondernemer tot (aankondiging aan de ouder van) wijziging van de overeengekomen prijs overgaat, stelt hij een adviesaanvraag op met daarin het voorgenomen prijswijzigingsbesluit voorzien van een onderbouwende toelichting, en (ii) stelt hij de oudercommissie in staat advies uit te brengen over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit.
- f. Bij deze adviesaanvraag en naar aanleiding van eventuele aanvullende vragen van de oudercommissie verstrekt de ondernemer schriftelijk alle informatie die de oudercommissie redelijkerwijs nodig heeft voor het kunnen uitbrengen van een advies over het voorgenomen prijswijzigingsbesluit. In geval de ondernemer niet wettelijk verplicht is een oudercommissie in te stellen, betreft de ondernemer de ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij het voorgenomen prijswijzigingsbesluit.
- g. de ondernemer kan slechts afwijken van het advies indien de ondernemer 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.

h. Tarieven kinderopvang in 2026 per uur			
• BSO vast contract	€ 11,05	• KDV vast contract	€ 11,92
• BSO flexibel contract	€ 12,25	• KDV flexibele contract	€ 13,00
• Vakantieopvang flexibel	€ 12,25	• Vakantieopvang vast contract	€ 11,92
• Vakantieopvang vast	€ 11,05	• Vakantieopvang flexibel contract	€ 13,00
• Verlengde opvang BSO opvang vanaf 18.00u of tot 07.00u	€ 13,25	• Verlengde opvang vanaf 18:00u of tot 07:00u	€ 14,11

Berekening contracturen en factuur

Bij Kreukelz hanteren wij een berekening van het aantal contracturen per maand, afhankelijk van het pakket waarvoor is gekozen.

Deze berekening zorgt ervoor dat de maandfactuur het hele jaar door zo stabiel mogelijk is, wat weer handig is voor de aan te vragen kinderopvang toeslag.

De maandfactuur ziet er dan als volgt uit:

- Alle vaste uren vanaf de 1^e van de maand Tm de laatste dag van de maand worden in rekening gebracht. Dus op 20 november ontvangt u een factuur voor de vaste uren van 1 Tm 30 november
- Daarnaast worden alle extra uren in rekening gebracht vanaf het laatste moment van factureren Tm het huidige moment van factureren. Voor november geldt dat deze periode loopt van 19 oktober Tm 20 november

De berekening van de facturatie van de vaste uren gaat als volgt:

Aantal uur per week X aantal weken van het pakket: 12 maanden = maandfactuur

Dit betekent dat er 12 maanden lang een vast bedrag in rekening wordt gebracht, ook voor de 40- en 46-weeken pakketten.

- Ouderen hebben de mogelijkheid om voor hun kind een avondmaaltijd te reserveren. De kosten voor deze maaltijd bedragen €3,- voor een broodmaaltijd en €6,- voor een warme maaltijd. Deze maaltijd dient 24 uur van tevoren te worden aangevraagd op werkdagen
- De inschrijfkosten bedragen € 7,50 per kind.
- In het uurtarief zit inbegrepen de eventuele kosten van uitjes en sportactiviteiten (Indien er wel kosten aan uitje verbonden zijn, wordt u daarvan van tevoren op de hoogte gebracht) en voedingen in de vorm van lunch of tussendoortje op vastgestelde momenten.
- Wijzigingen in het uurtarief of wijziging van de prijslijst worden schriftelijk of via de e- mail aan de ouder kenbaar gemaakt. De wijzigingen treden in werking minimaal 1 maand nadat de ouder in kennis is gesteld van de wijzigingen.
- Het minimum aantal opvang uur per maand is 8 uur per kind voor de BSO en 12 uur per kind per maand voor het KDV. Deze uren worden altijd gefactureerd, ook als u minder dan 8 uur per maand of helemaal geen opvang heeft afgenomen.
Dit minimumaantal uur geldt voor vaste en flexibele contracten. Uitzondering hierbij zijn de kinderen met alleen een 12-weeken vakantieopvang contract. Zij betalen alleen in de maanden met vakantieweken een minimum van 3 uur per vakantieweek.
- Met ingang van 1 januari 2026 geldt er voor de BSO een minimale afname van 1.5 uur per dagdeel in de middag gerekend vanaf het moment dat de school uit is bij naschoolse opvang en 1 uur in de ochtend gerekend vanaf het moment dat de school start bij voorschoolse opvang. Voor de BSO geldt op vakantie en op studiedagen een minimale afname van 4 uur per dag
- Het kan gebeuren dat kinderen van de BSO gebruik maken van een taxi om naar school gebracht te worden of van school opgehaald te worden. Voor deze taxirit berekenen wij 1 uur opvang per rit, deze uren komen op de factuur te staan als extra opvang.

- p. Kreukelz gaat open bij een minimale kind-aantal van 3 kinderen, dit geldt voor de BSO op vakantiedagen en studiedagen
- q. Kreukelz is in het weekend en alle nationale feestdagen gesloten. Daarnaast sluiten wij jaarlijks de vrijdag na Hemelvaartsdag en op 5 mei indien dit op een doordeweekse dag valt.
- r. Indien kinderen later dan gepland opgehaald dienen te worden van school door bijv. schoolse activiteiten als schoolreis, sportdag of iets dergelijks, dan hanteren wij als starttijd de tijd waarop de school oorspronkelijk uit was.
- s. Bij het kinderdagverblijf is het niet mogelijk om kinderen op te halen of te brengen tussen
- t. 12:00u – 13:00u. Dit om de rust op de groep te bewaren tijdens het middageten.

Incidentele opvang

- u. Incidentele opvang kan alleen worden aangevraagd via Bitcare en zal z.s.m. worden behandeld door de medewerkers van Kreukelz. Incidentele opvang kan worden aangevraagd tegen hetzelfde tarief als de reguliere opvang, voor zowel dagopvang, BSO opvang op schooldagen en vakantie opvang
- v. Let wel: de opvang wordt alleen goedgekeurd als dit mogelijk is op de groep met het oog op de medewerker-kind ratio.
- w. Aanvragen voor incidentele opvang voor maandag moeten uiterlijk op donderdag voor 14.00u bij ons binnen zijn.
- x. Ouders ontvangen via Bitcare een melding of de aangevraagde opvang is goed gekeurd of is afgekeurd.
- y. Afmelden voor opvang dient minimaal 48 uur voor de op te vangen tijd te gebeuren, op werkdagen. Indien u niet aan deze termijn voldoet, komt het recht op een ruildag te vervallen. Dat betekent dat een afmelding voor maandag uiterlijk op donderdag binnen moet zijn.

Ruildagen

Ouders hebben af en toe behoefte om een opvang dag te ruilen. Wij streven ernaar om zoveel mogelijk in die behoefte te voorzien.

Gezien onze kleine organisatie zijn de mogelijkheden echter wel beperkt. Wij willen u dan ook vriendelijk verzoeken om tijdig door te geven wanneer uw kind geen gebruik zal maken van Kreukelz, zodat we weten of dat we aan een ruilverzoek kunnen voldoen.

Het ruilen van dagen kan volgens de volgende voorwaarden:

- a. Het ruilen van dagen of dagdelen is alleen mogelijk indien de planning dit toelaat. Dit is afhankelijk van het totale aantal kinderen, maar ook van de personele bezetting. Wij kunnen geen extra pedagogisch medewerkers inzetten voor een ruiling.
- b. Ruildagen vraagt u digitaal aan in het Ouderportaal van Bitcare
- c. Ook zal, vanuit de locatie, via het ouderportaal een eventuele afwijzing of goedkeuring worden gegeven. Zo heeft u direct alle informatie over het ruilen van dagen in beeld.
- d. De ruildag dient een contractueel gelijkwaardig dagdeel of een dagdeel met minder uren te zijn. Voor BSO geldt dat een vakantiedag niet kan worden geruild met een schooldag en andersom.
- e. Dagen dat uw kind ziek is, kunnen niet ingehaald/geruild worden.
- f. Nationale feestdagen worden niet omgezet in een ruil dag Het gaat dan om de dagen waarop kinderopvang Kreukelz gesloten is.
- g. Wanneer een ruil dag gepland is en vervolgens op uw verzoek geannuleerd wordt dan vervalt de mogelijkheid om de dag alsnog in te halen.
- h. De ruildagen dienen binnen 3 maanden te worden ingezet, na deze termijn komen de ruildagen te vervallen

Als een kind ziek is

- a. Mocht een kind ziek zijn, dan verwachten wij hierover een telefoontje. Ziekmeldingen via Bitcare komen vaak te laat binnen bij ons. Daarnaast willen wij ook graag weten welke ziekte een kind heeft, zodat wij de andere kinderen in de gaten kunnen houden.
- b. Indien een kind ziek is geworden op school en tussentijds wordt opgehaald, willen wij dit ook graag even weten. Dit om te voorkomen dat wij onnodig op het schoolplein staan te wachten.

ARTIKEL 17 – De betaling/ Niet-tijdige betaling

- a. Kreukelz stuurt de ouder maandelijks een factuur op of rond de 20^e van de maand. Kreukelz verstrekt steeds een schriftelijke factuur en vermeldt daarop het (conform de overeenkomst) door de ouder te betalen bedrag en de uiterste betalingsdatum. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
- b. De ouder is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het downloaden en bewaren van de door Kreukelz verstrekte factuur en jaaropgave. Indien de ouder het verzoek bij Kreukelz indient voor een duplicaat factuur en/of jaaropgave, worden hiervoor per factuur en per jaaropgave €2,50 administratiekosten in rekening gebracht.
- c. Betaling geschiedt middels automatische incasso waarvoor de ouder aan Kreukelz een volmacht verleent. Het maandelijks moment van incasseren zal rond de 23^e van de maand geschieden.
- d. Indien de automatische incasso niet kan worden uitgevoerd dan wel indien de automatische incasso wordt gestorneerd, dan stuurt Kreukelz de ouder een herinnering, waarin de ouder wordt verzocht om binnen 15 kalenderdagen te betalen. Geeft de ouder geen gehoor aan dit verzoek, dan is de ouder in verzuim. In dat geval is de ouder, vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling de wettelijke rente verschuldigd. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat de ouder in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van de ouder.
- e. Indien de ouder geen gehoor geeft aan de eerste herinnering, dan worden administratiekosten aan de ouder in rekening gebracht. Deze administratiekosten bedragen vanaf de aanmaning €15,- per aanmaning.

ARTIKEL 18 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- a. Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst.
- b. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over de overeenkomst, niet tegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie, zoals bedoeld in artikel 20 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen

ARTIKEL 19 – Klachtenprocedure

- a. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de ouder direct en uiterlijk binnen 2 maanden nadat het voorval zich heeft voorgedaan waarop de klacht betrekking heeft aan Kreukelz kenbaar te worden gemaakt. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Kreukelz in staat is adequaat te reageren. Indien de ouder de klacht niet tijdig indient, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen. Als de klacht onduidelijk of onbegrijpelijk is, zal de ouder de klacht nader toelichten op verzoek van de ondernemer.
- b. Na het indienen van de klacht dient de ouder Kreukelz de gelegenheid te geven de gegrondheid van de klacht te onderzoeken en zo nodig de gelegenheid te geven om alsnog de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.
- c. Klachten of vragen kunnen worden gemeld bij:
Kinderopvang Kreukelz

E-mail : miranda@kreukelz.nl

Postadres : Zundertseweg 17

4707 XD Roosendaal

- d. Vragen van administratieve aard worden door Kreukelz binnen 5 werkdagen afgehandeld. Indien afhandeling van een vraag binnen de termijn van 5 werkdagen onverhoopt niet mogelijk is, zal de ouder hiervan schriftelijk of via de e-mail op de hoogte worden gesteld en wordt aan de ouder een indicatie gegeven binnen welke termijn de ouder een inhoudelijke reactie kan verwachten
- e. Klachten worden door Kreukelz binnen 14 dagen afgehandeld. Indien afhandeling van een klacht binnen de termijn van 14 dagen onverhoopt niet mogelijk is, zal de ouder hiervan schriftelijk of via de e-mail op de hoogte worden gesteld met daarbij een toelichting op het uitstel en wordt aan de ouder een indicatie gegeven binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Op een door Kreukelz van de ouder ontvangen klacht zal in ieder geval binnen 4 weken gereageerd worden. Ontvangen klachten worden door Kreukelz vertrouwelijk behandeld.
- f. de ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.
- g. Indien de ouder van mening is dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld of dat er geen goede oplossing is gekomen, dan kan de ouder een klacht indienen bij de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen.

ARTIKEL 20 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang

- a. Geschillen tussen ouder en Kreukelz over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de ouder als door de Kreukelz aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen
Bordewijklaan 46
Postbus 90 600
2509 LP Den Haag, (www.degeschillencommissie.nl).
- b. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouder zijn klacht eerst bij Kreukelz heeft ingediend.
- c. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder de klacht bij Kreukelz indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.
- d. Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Kreukelz aan deze keuze gebonden. Indien Kreukelz een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de ouder schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Kreukelz dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
- e. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
- f. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 21 – Aanvullingen

Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze algemene voorwaarden, moeten Schriftelijk tussen Kreukelz en de ouder overeengekomen worden

- a. Kreukelz is nimmer aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van eigendommen van het kind of van de ouder, tenzij het verlies, de diefstal of de beschadiging te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Kreukelz. Ingeval van diefstal zal Kreukelz medewerking verlenen bij het doen van aangifte
- b. In geval van overmacht is Kreukelz niet gehouden tot vergoeding van de daardoor bij de ouder ontstane schade, behoudens en voor zover Kreukelz als gevolg van de overmacht situatie een voordeel heeft gehad dat zij bij correcte nakoming niet zou hebben gehad
- c. Onder overmacht wordt o.a. verstaan: brand, bliksem, overstromingen, rellen, extreme weersomstandigheden en de beëindiging van een samenwerking die Kreukelz met een derden is aangegaan.
- d. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

ARTIKEL 22 – Wijziging van deze voorwaarden

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld door Brancheorganisatie Kinderopvang. Brancheorganisatie Kinderopvang kan haar algemene Voorwaarden voor kinderopvang wijzigen en herzien.
- b. Kreukelz is gerechtigd om de overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de door de Brancheorganisatie Kinderopvang vastgestelde Algemene Voorwaarden Kinderopvang van toepassing worden verklaard. De ouder verklaart zich door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.
- c. Kreukelz informeert de ouder schriftelijk over een wijziging van de Algemene Voorwaarden.
- d. De wijzigingen treden 1 maand en één week na deze kennisgeving, of op een latere datum als dit in de kennisgeving vermeld is, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.
- e. In het geval dat de wijziging van de Algemene Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst dan heeft de ouder de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.