



Aanvullende voorwaarden DONS Opvang

Deze voorwaarden vormen een aanvulling op de laatste 'Algemene voorwaarden Kinderopvang' van de Brancheorganisatie Kinderopvang en zijn van toepassing op alle locaties van DONS Opvang. Deze voorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst tussen DONS Opvang en de ouder(s)/verzorger(s).

Artikel - 1. Openingstijden

Alle locaties van DONS zijn 52 weken per jaar geopend en alleen gesloten op de door de Rijksoverheid officieel erkende feestdagen en op één jaarlijkse studiedag. Afhankelijk van de jaaragenda wordt de studiedag op een vrijdag in het voor- of najaar georganiseerd. Over de exacte datum van deze studiedag brengen we de betreffende ouder(s)/verzorger(s) ruim van tevoren op de hoogte. Gesloten dagen kunnen niet geruild of ingehaald worden.

Artikel - 2. Bijzondere openingstijden

2.1 Studiedagen en sluitingsdagen verschillen per school: DONS zet de actuele openingstijden op www.donsopvang.nl. Voor de studiedagen per locatie verwijzen wij naar de schoolagenda. DONS is op studiedagen geopend van 8:00-18:30 uur.

2.2 Opvang onder schooltijd op stakingsdagen of andere onvoorziene sluitingen van de school, vallen niet binnen het DONS-contract.

Artikel - 3. Te laat brengen en ophalen

3.1 DONS gaat ervan uit dat ouder(s)/verzorger(s) hun kind(eren) op tijd komen brengen op lange studie- en vakantiedagen. 'Op tijd' wil zeggen dat ouder(s)/verzorger(s) hun kind(eren) uiterlijk om 9:30 uur brengen zodat er gezamenlijk met het dagprogramma gestart kan worden. Wij rekenen op een telefoontje als ouder(s)/verzorger(s) het niet redden. Bij drie keer te laat komen, versturen wij een waarschuwingsbrief, waarin een aantal stappen staat beschreven. Mocht dit geen bevredigende oplossing bieden of gewenst resultaat opleveren, dan zijn wij gerechtigd om eenzijdig de overeenkomst op te zeggen.

3.2 DONS gaat ervan uit dat ouder(s)/verzorger(s) hun kind(eren) op tijd komen ophalen. 'Op tijd' wil zeggen dat ouder(s)/verzorger(s) en kind(eren) op de afgesproken eindtijd (uiterlijk 18.30 uur) het pand verlaten. Wij rekenen op een telefoontje als ouder(s)/verzorger(s) het niet redden. Bij drie keer te laat komen, versturen wij een waarschuwingsbrief, waarin een aantal stappen staat beschreven. Mocht dit geen bevredigende oplossing bieden of gewenst resultaat opleveren, dan zijn wij gerechtigd om eenzijdig de overeenkomst op te zeggen.

Artikel - 4. Incidentele Opvang

4.1 Voor extra opvang hanteert DONS een flex uurtarief (zie onze website voor actuele tarieven). Voor extra opvang tijdens reguliere schoolweken wordt afhankelijk van de duur van een DONS-middag het flex uurtarief apart in rekening gebracht.

4.2 Tijdens schoolvakanties en studiedagen kunnen alleen hele dagen van 08:00-18:30 uur worden afgenomen (geen dagdelen).

4.3 Een studiedag is inbegrepen in het contract als deze dag op een contractdag valt. Wanneer deze dag niet op een contractdag valt, kan een incidentele dag opvang worden aangevraagd via de Ouder-app of het Ouderportaal, welke kan worden toegezegd mits de planning het toelaat. We rekenen

hiervoor de volledige uren die de studiedag telt.

4.4 Kleutervrije (mid)dagen vallen buiten het reguliere BSO-contract.

Artikel - 5. Opvang tijdens de zomervakantie

Tijdens de zomervakantie maakt DONS regelmatig gebruik van externe opvanglocaties (lees: zomerlocaties) waar de kinderen met professioneel busvervoer naartoe worden gebracht. Zie de pagina 'Zomervakantie' op de website voor meer informatie.

Artikel - 6. Ruilen

6.1 Tijdens reguliere dagen kunnen dagen binnen dezelfde maand geruild worden, mits de planning het toelaat. Ruilverzoeken dienen minimaal een week van tevoren te worden aangevraagd via het Ouderportaal en per mail akkoord worden bevonden door het DONS kantoor.

6.2 Tijdens schoolvakanties kunnen dagen binnen dezelfde vakanties geruild worden, mits de planning het toe laat. Ruil verzoeken voor vakanties moeten minimaal een week van tevoren worden aangevraagd via de Ouderlogin en akkoord worden bevonden door het DONS kantoor.

Artikel - 7. Clusteren locaties

7.1 DONS Opvang behoudt zich het recht voor bij structurele opvang van minder dan zes kinderen, kinderen van verschillende DONS-locaties samen te voegen. De betreffende ouder(s)/ verzorger(s) tekenen hiervoor een tweede contract.

7.2 Tijdens vakantieperiodes kan het voorkomen dat bij een lage opkomst DONS met de kinderen een uitstapje maakt naar een nabijgelegen DONS-locatie. DONS informeert de betreffende ouder(s)/verzorger(s) hierover.

7.3 In bepaalde gevallen, zoals overmacht, als DONS niet van het schoolgebouw gebruik kan maken wegens bijv. verbouwing, wordt van ouder(s)/verzorger(s) gevraagd zelf hun kind naar een nevenlocatie van DONS te brengen en ook weer op te halen.

7.4 Tijdens de Zomervakantie clusteren DONS-locaties op een externe buitenlocatie. We spreken hier van een Grote Uitstap.

Artikel - 8. Samenvoegen groepen

DONS werkt met kleurgroepen (= basisgroepen). De samenvoelingen worden van tevoren vastgesteld, ouder(s)/verzorger(s) geven hier toestemming voor.

Samenvoegen van groepen komt bij DONS voor:

- Bij een incidenteel lagere bezetting van groepen, bijvoorbeeld in vakantieperiodes of om pedagogische redenen;
- Bij veel afmeldingen wegens bijvoorbeeld een feestdag;
- In de zomervakantie van DONS, omdat de verschillende DONS-locaties dan samenkomen op de zomerlocaties.

Artikel - 9. Informatie-uitwisseling school en DONS

DONS werkt nauw samen met de basisschool waar DONS gestationeerd is. Kinderen hebben er baat bij als de school en DONS binnen het schoolgebouw en op het plein zoveel mogelijk dezelfde regels hanteren. Zo nodig vindt er een overdracht plaats tussen DONS en de groepsleerkracht over alledaagse voorvallen/gebeurtenissen (ruzie, valpartij etc). Wanneer school en DONS specifiekere afspraken willen maken over een kind, dan wordt hiervoor eerst toestemming gevraagd aan de betreffende ouder(s)/verzorger(s) middels een toestemmingsformulier.

Artikel - 10. Verslaglegging

DONS werkt met een lessenreeks per kwartaal per kleurgroep (activiteitenblok). DONS-docenten sturen elk activiteitenblok tenminste één bericht per kind naar ouder(s)/verzorger(s) in de vorm van een verslagje, een video interview of een actiefoto met korte tekst. Deze berichten kunnen ouders via de Ouder-app of het Ouderportaal bekijken.

Artikel - 11. Gebruik foto- en videomateriaal

Bij DONS worden regelmatig foto's en video's gemaakt van de kinderen. Bij de inschrijving voor DONS wordt verzocht om het contract te ondertekenen. Hierin staat vermeld dat 'ondergetekende zich akkoord verklaart met de werkwijze volgens het Protocol Beeldmateriaal van DONS'. Wij zullen alle ouder(s)/verzorger(s) hier jaarlijks aan herinneren.

Tijdens het Wegwijsgesprek zal de locatiemanager dit protocol toelichten en afstemmen welke informatie hierover bij DONS bekend is.

Artikel - 12. Aansprakelijkheid

DONS is niet aansprakelijk voor schade aan of zoekraken/vermissing/diefstal van eigendommen van ouder(s)/verzorger(s) en kinderen. Gewoonlijk is er een eigen WA-verzekering nodig om aanspraak te kunnen maken op vergoeding als jouw kind schade toebrengt aan anderen of aan spullen van anderen. DONS heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en dekt zich hiermee in voor ongevallen waarbij er schade aan derden is door schuld of nalatigheid van DONS.

Artikel - 13. Betalingsbeleid

13.1 Per kind wordt door de contractant met DONS een contract (plaatsingsovereenkomst) afgesloten, waarin de periode en het tarief is overeengekomen. De overeengekomen plaatsing heeft betrekking op een DONS locatie en een aantal dagen buitenschoolse opvang per week, conform de openingstijden van de locatie.

13.2 Facturatie wordt gespreid over een jaar uitgevoerd en waar mogelijk in gelijke bedragen per maand in rekening gebracht. Maandelijks wordt vooraf één termijn automatisch geïncasseerd, ongeacht eventuele minder afgenomen opvangdagen en onafhankelijk van het werkelijke aantal opvangdagen in die maand. Hiervoor verstrekt de contractant bij het ondertekenen van het contract een machtiging tot automatische incasso aan DONS.

13.3 Tijdens afwezigheid van het kind en gesloten dagen van DONS, dient de overeengekomen bijdrage te worden voldaan. Bij afwezigheid van het kind, als gevolg van bijvoorbeeld vakantie of ziekte, bestaat de mogelijkheid tot het ruilen van de opvangdag volgens de voorwaarden van het ruildagenbeleid (artikel 6).

13.4 DONS schrijft het verschuldigde maandbedrag via automatische incasso van de rekening van de contractant af op de 25e van elke maand. Wanneer deze dag in het weekend valt, vindt incasso plaats op de vrijdag ervoor. Indien een incassoafschrijving wordt geweigerd of gestorneerd, dan dient de contractant per omgaande voor betaling zorg te dragen binnen de vastgestelde betalingstermijn, zijnde 14 dagen na factuurdatum. Incasso's, waarvoor een machtiging is afgegeven, die niet uitvoerbaar zijn gebleken of door de contractant gestorneerd, worden als niet tijdig betaald beoordeeld.

13.5 De contractant ontvangt bij niet tijdige betaling binnen 7 dagen na aanvang van de maand (waarvoor betaling verschuldigd is), tenminste één betalingsherinnering.

13.6 Bij overschrijding van de betalingstermijn is de contractant van rechtswege in verzuim. Indien is overeengekomen dat betaling in termijnen dient te geschieden, is de contractant van rechtswege in verzuim indien de betaling niet uiterlijk op de in de overeenkomst aangegeven vervaldagen heeft plaatsgevonden. Bij niet nakoming van de getroffen regeling, dat wil zeggen indien een betaling niet of niet tijdig is ontvangen, vervalt de regeling en zal al hetgeen verschuldigd is worden opgeëist en terstond rechtsmaatregelen worden genomen.

13.7 In geval van verzuim van de contractant in het vorige lid bedoeld, treden de navolgende gevolgen in:

- a. een mutatie-aanvraag of nieuwe aanvraag van de contractant wordt niet in behandeling genomen totdat betaling heeft plaatsgevonden. Zoals bijvoorbeeld het ruilen van dagen en uitbereiding van dagen;
- b. de contractant is de wettelijke rente verschuldigd over de openstaande vordering, zoals bedoeld in het nieuw Burgerlijk Wetboek, boek 6, afd. 11, artikel 119;
- c. DONS is gerechtigd de vordering uit handen te geven en de kosten daarvan volledig te verhalen op

de contractant. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% over de verschuldigde hoofdsom, met een minimumbedrag van € 40,-. Een en ander onverminderd het recht ter zake nakoming of ontbinding al dan niet met volledige schadevergoeding te vorderen. Indien de contractant bij de nakoming van zijn of haar verplichtingen, voortvloeiende uit de overeenkomst, in gebreke blijft, behoudt DONS zich het recht voor de opvang op te schorten. Het kind waarop deze overeenkomst betrekking heeft wordt de toegang tot de betreffende DONS locatie ontzegd. Voorts kan DONS, indien de contractant in de betalingsverplichting tekortschiet, om die reden gebruikmaken van haar bevoegdheid deze overeenkomst op te zeggen. DONS zal bij opzegging van de overeenkomst om reden van niet-nakoming door de contractant, de overeengekomen opzegtermijn van één maand in acht nemen. Over de opzegtermijn dienen de opvangkosten te worden voldaan.

13.8 Indien extra opvangdagen zijn aangevraagd en toegekend, zullen deze met terugwerkende kracht worden gebundeld en via een extra factuur automatisch worden geïncasseerd.

13.9 De artikelen van dit betalingsbeleid laten de bepalingen van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang onverlet.

13.10 Dit betalingsbeleid vormt een aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang. Daar waar strijd zou zijn tussen de bepalingen, gelden de bepalingen van dit betalingsbeleid.

Artikel - 14. Annuleren en wijzigen van het contract

14.1 De contractant heeft tot de overeengekomen ingangsdatum van de plaatsing de mogelijkheid de overeenkomst schriftelijk te *annuleren*. Annulering kan via info@donsopvang.nl. Bij annulering ontvangt de contractant een bevestiging per e-mail. Mondelinge annulering is helaas niet mogelijk. Vanaf één maand voor de ingangsdatum van de opvang is de hoogte van de annuleringskosten gelijk aan de kosten van één maand opvang, zoals deze zijn overeengekomen in de overeenkomst. Bovenstaande geldt ook bij gedeeltelijke annulering van de overeenkomst (vermindering van opvangdagen of -uren). De verschuldigde annuleringskosten zijn dan gelijk aan één maand opvangkosten voor het gedeelte van de overeenkomst dat wordt geannuleerd. Als datum van het doorgeven van de annulering, geldt de datum van de schriftelijke ontvangst van de opzegging door DONS. Let op: bij annulering bestaat geen recht op opvang.

14.2 De contractant heeft tot overeengekomen ingangsdatum van de plaatsing de mogelijkheid de ingangsdatum schriftelijk te *wijzigen*. Wijzigingen dienen via info@donsopvang.nl te worden doorgegeven. Bij wijziging ontvangt de contractant een bevestiging per e-mail. Mondelinge wijziging is helaas niet mogelijk. Aanpassingen naar een eerdere ingangsdatum, indien beschikbaar, zijn kosteloos. Voor aanpassing naar een latere ingangsdatum brengen wij kosten in rekening. De hoogte van de wijzigingskosten is afhankelijk van:

- a. de omvang van de overeengekomen afname (aantal dagen/dagdelen per maand);
- b. het moment waarop de ingangsdatum wordt gewijzigd;
- c. het aantal dagen tussen de overeengekomen ingangsdatum en de nieuwe gewenste ingangsdatum.

De mogelijkheid voor het wijzigen naar een latere ingangsdatum is mede afhankelijk van een eventuele wachtlijst voor de betreffende opvangdagen. Door het aanbrengen van een wijziging kan het voorkomen dat de gewijzigde dagen beschikbaar worden gesteld aan de eerstvolgende op de wachtlijst. Dit stemmen we vooraf met de contractant af, zodat deze de mogelijkheid heeft om de dagen aan te houden of ervoor kiest om op de wachtlijst te worden teruggeplaatst. Vanaf één maand voor de ingangsdatum van de opvang is de hoogte van de wijzigingskosten gelijk aan de kosten van één maand opvang, zoals deze zijn overeengekomen in het contract. Bovenstaande geldt ook bij het gedeeltelijk wijzigen van de overeenkomst (vermindering van opvangdagen of -uren). De verschuldigde wijzigingskosten zijn dan gelijk aan één maand opvangkosten voor het gedeelte van de overeenkomst dat wordt geannuleerd. Als datum van het doorgeven van de wijziging, geldt de datum van de ontvangst van de wijziging door DONS.

14.3 Beëindiging van de overeenkomst na de ingangsdatum kan alleen schriftelijk. Opzeggen dient te geschieden via info@donsopvang.nl. Bij opzegging ontvangt de contractant een bevestiging per e-mail. Mondelinge wijziging is helaas niet mogelijk. De opzegtermijn is één kalendermaand.

14.4 DONS behoudt zich het recht om in bijzondere gevallen af te wijken van bovenstaande bepalingen.

Artikel - 15. Wijziging van voorwaarden

DONS is bevoegd om gedurende de looptijd van de overeenkomst deze aanvullende voorwaarden te wijzigen. Hierover worden ouder(s)/verzorger(s) minimaal een maand voor de ingangsdatum geïnformeerd. Indien de ouder(s)/verzorger(s) dit wensen, hebben zij het recht om de overeenkomst op te zeggen per de datum dat de wijziging ingaat.