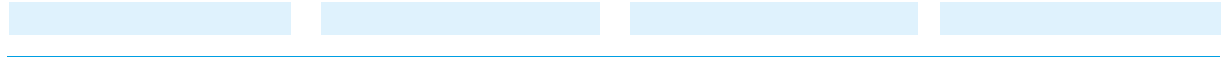




November 24



November 24 |
Aanvullende algemene voorwaarden
Stichting Aves Kinderopvang





November 24

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Toepasselijkheid.....	3
Artikel 2 - Informatieverstrekking	3
Artikel 3 - Contractouder en ouderlijk gezag.....	4
Artikel 4 - Aanmelding.....	5
Artikel 5 - Plaatsingsovereenkomst en start van de opvang	6
Artikel 6 - Annulering (voor aanvangsdatum plaatsingsovereenkomst) en verschuiven ingangsdatum overeenkomst.....	7
Artikel 7 - Betaling en niet-tijdige betaling.....	8
Artikel 8 - Tarieven en wijziging van tarieven	10
Artikel 9 - Duur en verlenging van de plaatsingsovereenkomst	10
Artikel 10 - Wijziging of beëindiging van de overeenkomst	10
Artikel 11 - Openingstijden.....	11
Artikel 12 - Te laat ophalen van kind(eren)	12
Artikel 13 - Vakantieopvang BSO.....	12
Artikel 14 - Sluitingsdagen onderwijs BSO.....	13
Artikel 15 - Ruil- en inhaalbeleid en extra opvang.....	14
Artikel 16 - Ziekte kind	16
Artikel 17 - Aansprakelijkheid	17
Artikel 18 - Verstrekking persoonsgegevens en privacy.....	17
Artikel 19 - Klachten.....	18
Artikel 20 - Wijziging aanvullende algemene voorwaarden.....	18



Begrippen/ afkortingen:

BSO	Buitenschoolse Opvang
KDV	Kinderdagverblijf
POV	Peuteropvang
Pm-er	Pedagogisch medewerker
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BSN	Burger Service Nummer
SMI	Sociaal Medische Indicatie
VE	Voorschoolse educatie

Artikel 1 - Toepasselijkheid

1.1 De Aanvullende Algemene Voorwaarden die hieronder uiteen zijn gezet, zijn een aanvulling op de 'Algemene Voorwaarden Dagopvang & BSO' van Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang, geldende bij Stichting Aves Kinderopvang.

1.2 De Algemene en de Aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op de plaatsingsovereenkomsten van Stichting Aves Kinderopvang.

1.3 Stichting Aves Kinderopvang biedt de volgende vormen opvang:

Buitenschoolse opvang voor en/of na schooltijd, in de schoolvakanties en op Sluitingsdagen onderwijs (BSO)

Artikel 2 - Informatieverstrekking

Informatie over onze dienstverlening is te vinden:

- op onze website: www.aves.nl staat actuele informatie over onder andere:
 - tarieven, openingstijden, contractvormen;
 - het algemeen pedagogisch beleid en pedagogisch werkplan per locatie.
- in het ouderportaal (Konnect)
 - Voor de communicatie met de ouder maken wij gebruik van ouderportaal Konnect met de bijbehorende ouderapp. Op het moment dat de ouder een overeenkomst aangaat met Stichting Aves Kinderopvang, dan gaan wij ervan uit dat de ouder gebruik maakt van het ouderportaal. Bij het aanmaken van het account moet de ouder akkoord te gaan met de privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden. Deze zijn terug te vinden in het ouderportaal. Wanneer het in deze voorwaarden over 'het ouderportaal' gaat, bedoelen we daarmee ouderportaal Konnect met de bijbehorende app. Voor de wijze waarop het ouderportaal werkt, verwijzen we naar de handleiding.
 - Als de ouder geen gebruik maakt van het ouderportaal, heeft de ouder geen direct inzicht in de gegevens (of die van het kind), facturen en jaaropgaven en vervalt de

mogelijkheid om services, zoals onder meer het aanvragen van extra opvang en het verkrijgen van ruil- en inhaaluren, af te nemen.

- Alle aanvragen voor extra opvang verlopen via het ouderportaal. Bij het aanvragen van extra opvang is het alleen mogelijk om ruil- en inhaaluren, zoals omschreven in artikel 14, in te zetten als de ouder dit zelf via het ouderportaal aanvraagt. Als de ouder een medewerker vraagt om de aanvraag voor extra opvang voor in het ouderportaal te zetten, dan ontvangt de ouder voor deze extra opvang automatisch een factuur. De medewerker heeft namelijk niet de mogelijkheid om voor de extra opvang ruil- en inhaaluren in te zetten.
- in deze Aanvullende voorwaarden
- in het beleidsplan "Veiligheid en gezondheid" met hierin relevante informatie over veiligheid en gezondheid
- in de reglementen en beleidsdocumenten te downloaden op onze websites of op te vragen op de onze locaties, waaronder:
 - Klachtenprocedure

Artikel 3 - Contractouder en ouderlijk gezag

3.1. De overeenkomst wordt getekend door één ouder, de zgn. "contractouder".

3.2. De contractouder is verantwoordelijk voor juiste en tijdige betaling van de opvangkosten, zoals omschreven in artikel 7.

3.3. Hierbij gaan we uit van het volgende:

a. Ouders zijn wettelijk verplicht elkaar te informeren over belangrijke zaken rond het kind. De contractouder stemt daarom zaken rond de kinderopvang af met de andere ouder als beide ouder het ouderlijk gezag hebben. De contractouder tekent in dat geval de overeenkomst mede namens de andere ouder en heeft expliciete toestemming van de andere ouder om de overeenkomst te mogen aangaan of structurele wijzigingen hierin aan te brengen.

b. Als ouder het niet met elkaar eens zijn over de kinderopvang bij Stichting Aves Kinderopvang, 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. De 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 deze andere ouder geen ouderlijk gezag over het kind.

d. Voor informatieverstrekking vanuit Stichting Aves Kinderopvang geldt het volgende:

1. Als de andere ouder zonder ouderlijk gezag Stichting Aves Kinderopvang verzoekt om informatie over het kind, geeft Stichting Aves Kinderopvang via de locatie de andere ouder periodiek schriftelijke informatie over belangrijke feiten en omstandigheden rond (de ontwikkeling of opvang van) het kind.

2. Als de andere ouder met ouderlijk gezag Stichting Aves Kinderopvang verzoekt om informatie, krijgt deze toegang tot het ouderportaal. Hierin wordt informatie gegeven over het kind en de contractuele gegevens en privégegevens van de contractouder zijn niet zichtbaar. Aanvragen bij Stichting Aves Kinderopvang zoals ruildagen, extra opvang en dergelijke worden enkel door de contractouder gedaan.

3. Als de andere ouder met ouderlijk gezag onderdeel vormt van het gezin met de contractouder en verzoekt om informatie, krijgt hij toegang tot het ouderportaal. Hierin wordt informatie over het kind gegeven en contractuele gegevens en privégegevens van de contractouder zijn zichtbaar. Als Stichting Aves Kinderopvang geïnformeerd wordt dat ouder uit elkaar gaan, behoudt de andere ouder automatisch toegang tot het ouderportaal zoals vermeld onder 3.3.c., tenzij er een gerechtelijk bevel is dat voor de andere ouder toegang tot het ouderportaal ontzegd wordt.

4. Als er aantoonbaar zorgen zijn dat de veiligheid of het belang van het kind in het geding is door de toegang tot het ouderportaal kan Stichting Aves Kinderopvang zelfstandig besluiten deze toegang niet te verstrekken c.q. in te trekken.

3.4. Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig als deze schriftelijk, per e-mail of via het ouderportaal tot stand komen.

3.5. Als blijkt dat de contractouder de overeenkomst ten tijde van het ondertekenen hiervan niet met toestemming van de andere gezaghebbende ouder is aangegaan of een structurele wijziging heeft aangevraagd zonder dat de andere gezaghebbende ouder op het moment van aanvraag hiervan wist, geeft Stichting Aves Kinderopvang de contractouder de mogelijkheid om alsnog met de andere ouder tot overeenstemming te komen over de wijze van voortzetting van de overeenkomst. Als deze situatie optreedt:

a. na startdatum opvang c.q. ingangsdatum wijziging en ouder vervolgens niet binnen een termijn van een maand tot overeenstemming komen, zal Stichting Aves Kinderopvang vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming deze overeenkomst opzeggen c.q. wijziging annuleren met inachtneming van de opzegtermijn van een maand.

b. in de periode tussen de datum ondertekening overeenkomst en startdatum opvang c.q. ingangsdatum wijziging en ouder na een maand of - als er minder dan een maand voor startdatum opvang c.q. ingangsdatum wijziging resteert - uiterlijk een week voor die startdatum geen overeenstemming bereiken, zal Stichting Aves Kinderopvang de contractouder schriftelijk informeren dat de overeenkomst c.q. wijziging vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming niet in zal gaan. Als lid b. het aangaan van een overeenkomst betreft, zullen we dit opvatten als annulering in de zin van artikel 6.2 van deze voorwaarden.

Artikel 4 - Aanmelding

4.1 Bij inschrijving via de website (het aanvragen van opvang), worden gegevens van

ouder en kind conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) behandeld.

4.2 De ouder kan via de website opvang aanvragen.

4.3 Opvang aanvragen van- en plaatsing op een BSO, is alleen mogelijk als de BSO gekoppeld is aan de basisschool van het kind.

4.4 Na het verwerken van de inschrijving ontvangt de ouder een bevestiging van inschrijving. Ouder ontvangt zo spoedig mogelijk een reactie met een aanbieding of een bericht dat er nog geen plek is en de aanvraag op de wachtlijst is geplaatst.

4.5 Op de wachtlijst zijn er verschillende factoren die bepalen op welke plek en hoe hoog het kind na inschrijving op de wachtlijst komt. Bijvoorbeeld dat een ouder bij aanmelding van een volgend kind voorrang krijgt op de wachtlijst of kinderen met een sociaal-medische indicatie kunnen, mede op basis van de gemeentelijke subsidieregelingen, voorrang hebben op de wachtlijst.

NB: de plek op de wachtlijst zegt niets over de snelheid van plaatsen.

4.6 Ouder meldt eventuele bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind bij aanmelding bij Stichting Aves Kinderopvang. Het is aan Stichting Aves Kinderopvang om te beslissen over de mogelijkheid om tot plaatsing over te gaan.

4.7 Naast de bovengenoemde uitgangspunten geldt dat plaatsing geschiedt op basis van de passendheid tussen het profiel van de (vrijgekomen) plaats en het te plaatsen kind. Dit betekent dat een kind met een latere inschrijfdatum eerder geplaatst kan worden, als het opvangvraag profiel van het desbetreffende kind overeenkomt met de (vrijgekomen) plaats.

4.8 Op het moment dat sprake is van een wachtlijst kan er geen informatie gegeven worden over de lengte van de wachttijd, aangezien dit afhankelijk is van meerdere factoren, zoals opzeggingen en de beschikbaarheid van personeel.

Artikel 5 - Plaatsingsovereenkomst en start van de opvang

5.1 Op het moment dat er een opvangplek beschikbaar is, verstuurt Stichting Aves Kinderopvang digitaal een offerte. In de offerte is een geldende reactietermijn gesteld, waarbinnen de ouder, bij akkoord, de offerte digitaal ondertekent of, indien niet akkoord, de offerte afwijst en/of contact met de kindplanning moet hebben opgenomen. De offerte vervalt van rechtswege als de ouder niet binnen de gestelde termijn reageert. Als de ouder de offerte ondertekent voor akkoord, is de offerte automatisch de plaatsingsovereenkomst geworden.

5.2 Op het moment dat de ouder de offerte, passend bij de aangevraagde dagen afwijst, behoudt Stichting Aves Kinderopvang zich het recht voor de ouder onderaan de wachtlijst voor de betreffende locatie te plaatsen.

5.3 Voor het opstellen van de offerte plaatsingsovereenkomst zijn er noodzakelijke persoonsgegevens nodig. Deze worden per mail opgevraagd bij ouder. Ouder is verplicht alle noodzakelijke persoonsgegevens, waaronder het BSN en geboortedatum van beide ouders en van het kind, te verstrekken aan Stichting Aves Kinderopvang, in verband met de periodieke controle op de kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst.

5.4 De ouder meldt eventuele bijzonderheden van medische aard of bijzonderheden in de ontwikkeling voorafgaand aan het opstellen van de offerte.

5.5 Op het moment dat blijkt dat een kind een intensievere ondersteuning behoefte(n) heeft, behoudt Stichting Aves Kinderopvang zich het recht voor een ondersteuningsplan op te stellen waarbinnen afspraken m.b.t. de begeleiding van het kind, de aanwezigheid op de groep en evaluatiemomenten t.a.v. de plaatsing worden opgenomen.

5.6 Stichting Aves Kinderopvang behoudt zich het recht voor over te gaan tot beëindiging van de overeenkomst als gedurende de wenperiode of uit het ondersteuningsplan blijkt dat niet aan de intensievere ondersteuningsbehoefte(n) van het kind kan worden voldaan of er geen passende begeleiding kan worden geboden voor het kind. Hierbij wordt ook verwezen naar artikel 10 van deze aanvullende leveringsvoorwaarden.

5.7 In het geval van een spoedplaatsing, dient altijd uiterlijk 1 werkdag voor aanvang van de 1e opvangdag, de overeenkomst ondertekend retour te zijn bij de afdeling Kindplanning van Stichting Aves Kinderopvang.

5.8 Vanaf de aanvangsdatum, zoals vermeld in de plaatsingsovereenkomst, start de opvang met een wenperiode. De duur en aard van de wenperiode staan beschreven in het algemeen pedagogisch beleid. In de wenperiode wordt het overeengekomen bedrag in rekening gebracht, ongeacht de afgenomen uren gedurende de wenperiode.

5.9 Het doorgeven van een (deel)opzegging van de plaatsingsovereenkomst, of het indienen van een verzoek tot wijziging van de plaatsingsovereenkomst dient alleen via het het e-mailadres kindplanning@aves.nl te gebeuren. Mondelinge opzeggingen en / of wijzigingen worden niet geaccepteerd. Als de (deel)opzegging of wijziging verwerkt is, ontvangt de ouder een schriftelijke bevestiging hiervan.

5.10 Als Stichting Aves Kinderopvang kan voldoen aan het verzoek tot gewijzigde opvang, ontvangt de ouder een gewijzigde plaatsingsovereenkomst ter ondertekening. Pas als deze getekend retour is binnen de gestelde reactietermijn is de nieuwe plaatsingsovereenkomst geformaliseerd.

5.11 Op het moment dat een kind reeds geplaatst is op een BSO locatie en er vindt een schoolwissel plaats waarbij het kind naar een basisschool gaat die niet gekoppeld is aan huidige BSO locatie, is opvang op deze BSO locatie alleen mogelijk als de ouder zelf het vervoer naar en van de BSO regelt en betaalt. Het uitgangspunt is dat kinderen worden opgevangen op de BSO die is gekoppeld aan de betreffende basisschool.

5.12 Er is een verplichting van een combinatie-afname: ouder die een VSO schoolweken of 52 weken contract afsluit is verplicht voor dezelfde contractdag(en) respectievelijk een BSO schoolweken of BSO 52 weken contract af te sluiten. Een andere combinatie is optioneel: BSO 0-urencontract in combinatie met een 40 wekencontract. Andere combinaties van producten zijn niet mogelijk.

Artikel 6 - Annulering (voor aanvangsdatum plaatsingsovereenkomst) en verschuiven ingangsdatum overeenkomst

6.1 Na het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst is er sprake van



November 24

'herroepingsrecht'. De ouder heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de plaatsingsovereenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt na 14 dagen. Reeds genoten opvang tijdens deze periode, wordt wel in rekening gebracht.

6.2 Tot 1 maand voor de aanvangsdatum kan de overeenkomst kosteloos geannuleerd worden. Annuleren kan uitsluitend schriftelijk of per e-mail bij de afdeling Kindplanning (kindplanning@aves.nl). De datum van het poststempel respectievelijk de datum van de e-mail geldt als datum van ontvangst van de annulering.

6.3 Vanaf één maand voor de aanvangsdatum is de hoogte van de annuleringskosten gelijk aan de opvangkosten die binnen de annuleringstermijn van één maand vallen, zoals deze zijn overeengekomen in de plaatsingsovereenkomst.

6.4 Bovenstaande geldt ook bij gedeeltelijke annulering van de overeenkomst (vermindering van opvangdagen of uren). De verschuldigde annuleringskosten zijn dan gelijk aan één maand opvangkosten die binnen de annuleringstermijn van één maand vallen voor het gedeelte van de overeenkomst dat wordt geannuleerd.

6.5 Na het verwerken van de annulering, vervalt het recht op opvang op de betreffende dag(en).

6.6. Als ouder de ingangsdatum van de overeenkomst wil verschuiven, geldt het volgende:

- a. Verschuiven binnen 1 maand: kosteloos en opvangplaats blijft gegarandeerd.
- b. Verschuiven met meer dan 1 tot 3 maand(en): opvangplaats blijft gegarandeerd indien ouder de helft van de opvangkosten van die maanden(en) voor eigen rekening neemt.
- c. Verschuiven met meer dan 3 maanden: opvangplaats wordt geannuleerd en artikel 6.2 is van toepassing. Opvangplaats moet opnieuw aangevraagd worden. Er is dan geen garantie op een opvangplaats op de nieuwe gewenste ingangsdatum van de opvang en het kind wordt opnieuw, met een nieuwe inschrijfdatum, op de wachtlijst geplaatst.
- d. In het geval er aantoonbaar sprake is van ernstige (niet-reguliere) medische klachten bij het kind, waardoor ouder genoodzaakt is de ingangsdatum van de opvang te verschuiven, kan Stichting Aves Kinderopvang een uitzondering maken op bovenstaande lid 6.6 sub b. en c. Het besluit om een uitzondering te maken is geheel aan Stichting Aves Kinderopvang voorbehouden. Mocht er een uitzondering gemaakt worden, dan moet de opvang in ieder geval gestart zijn binnen 3 maanden na de originele ingangsdatum.

Artikel 7 - Betaling en niet-tijdige betaling

7.1 Het contractueel overeengekomen jaarbedrag voor opvang wordt in gelijke bedragen over alle 12 kalendermaanden vooraf per maand gefactureerd.

7.2 Facturen worden in het ouderportaal gepubliceerd en naar ouder gemaïld. Als ouder een factuur per post wenst te ontvangen, dan worden hiervoor kosten bij ouder in rekening gebracht.

7.3 De ouder machtigt Stichting Aves Kinderopvang voor het automatisch incasseren van de

overeengekomen maandelijkse opvangkosten. De machtiging tot automatische incasso is beperkt tot de verplichtingen van de ouder die voortvloeien uit de overeenkomst. Als de ouder geen toestemming voor automatische incasso geven, dan worden er geen administratiekosten in rekening gebracht.

7.4 De maandelijkse afschrijving van de bankrekening vindt plaats rond de 25e van de maand, voorafgaand aan de opvangmaand. Voor kosten die niet vooraf zijn gefactureerd, zoals bijvoorbeeld de kosten van extra opvangdagen, ontvangt de ouder achteraf een factuur die automatisch wordt geïncasseerd in de daaropvolgende maand.

7.5 Het overeengekomen maandbedrag voor de opvang is vanaf de eerste opvang dag verschuldigd, ongeacht het aantal benutte uren en/of dagdelen. Voor extra opvangdagen wordt een aanvullend bedrag in rekening gebracht.

7.6 Bij afwezigheid, door bijvoorbeeld vakantie of ziekte, van het kind blijven de overeengekomen opvangkosten verschuldigd.

7.7 Als ouder de overeenkomst wijzigt of de overeenkomst met Stichting Aves Kinderopvang opzegt en ouder heeft op dat moment meer opvanguren gebruikt dan waar ouder volgens de overeenkomst recht op heeft, dan brengen wij deze uren achteraf bij ouder in rekening. Dit kan het geval zijn bij al gebruikte, maar nog niet betaalde vakantiedagen, omdat Stichting Aves Kinderopvang vakantiedagen evenredig factureert gedurende het hele kalenderjaar.

7.8 Als ouder de overeenkomst wijzigt of opzegt en ouder heeft juist minder opvanguren gebruikt dan waar ouder volgens de overeenkomst recht op heeft, dan vindt geen teruggave in geld of in opvang van reeds betaalde opvanguren plaats.

7.9 Als wij ouder 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 teruggave in geld of in opvang van reeds voor deze opvang door ouder gedane betalingen, mits Stichting Aves Kinderopvang 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.

7.10 BSO opvang na schooltijd wordt op schooldagen gefactureerd vanaf einde schooltijd. Op sluitingsdagen onderwijs is dat vanaf 8.30 uur, tenzij ouder voorschoolse opvang afneemt, dan is het vanaf 7.30 uur.

7.11 Stichting Aves Kinderopvang verstrekt in het eerste kwartaal van het nieuwe kalenderjaar eenmalig een jaaropgave van de gefactureerde opvanguren in het voorgaande kalenderjaar (incl. de eventuele extra afgenomen opvangdagen). Deze jaaropgave is van belang voor de definitieve vaststelling van de kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst.

7.12 Voor het aanvragen van de tegemoetkoming en wijzigingen in de tegemoetkoming bij de Belastingdienst is de ouder zelf verantwoordelijk. Ook om dit tijdig te doen binnen de geldende termijnen van de Belastingdienst. Zie hiervoor de site van de Belastingdienst.

7.13 Op het moment dat er sprake is van een inkomens(on)afhankelijke ouderbijdrage of subsidie, dient Stichting Aves Kinderopvang inkomensgegevens van de ouder op te vragen. De ouder is verplicht om deze voorafgaand aan de plaatsing te verstrekken en om tijdig schriftelijk relevante inkomenswijzigingen aan Stichting Aves Kinderopvang door te geven.

7.14 Stichting Aves Kinderopvang is niet aansprakelijk voor en de hoogte van tegemoetkoming van de Belastingdienst en/of toeslagen en ouderbijdragen van Gemeentes.

Artikel 8 - Tarieven en wijziging van tarieven

8.1 In de plaatsingsovereenkomst wordt het geldende uurtarief en het totaal aantal uren opvang per maand vermeld.

8.2 Bij een wijziging van het uurtarief wordt de ouder minimaal een maand en een week voor de ingangsdatum van de tariefswijziging op de hoogte gesteld. Als de ouder niet akkoord is met deze tariefswijziging, kan de ouder met inachtneming van de opzegtermijn van één maand de plaatsingsovereenkomst opzeggen alvorens de nieuwe tarieven gaan gelden.

Artikel 9 - Duur en verlenging van de plaatsingsovereenkomst

9.1 De plaatsingsovereenkomst voor BSO eindigt automatisch op 31 juli volgend op de 12e verjaardag van het kind.

9.2 Op aanvraag van de ouder is een verlenging van de plaatsingsovereenkomst mogelijk onder voorbehoud dat er opvang beschikbaar is. Deze verlenging wordt schriftelijk overeengekomen.

Artikel 10 - Wijziging of beëindiging van de overeenkomst

10.1 Bij tussentijdse gehele of gedeeltelijke opzegging geldt voor de ouder een opzegtermijn van één maand. Opzeggen is mogelijk op iedere dag van de maand.

10.2 Opzeggen door de ouder dient per e-mail naar de afdeling Kindplanning (kindplanning@aves.nl) te geschieden, hierbij is de datum van de e-mail geldig als datum van ontvangst van de opzegging. Na het verwerken van de opzegging, ontvangt de ouder een schriftelijke bevestiging.

10.3 Als de ouder - ondanks schriftelijke ingebrekestelling - niet (tijdig) aan zijn/haar betalingsverplichtingen van de overeenkomst voldoet, is Stichting Aves Kinderopvang gerechtigd de overeenkomst, zonder dat daartoe een rechterlijke tussenkomst is vereist, met ingang van de in de ingebrekestelling genoemde datum te beëindigen (of te ontbinden) onverminderd haar recht om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen.

10.4 Als het kind aantoonbaar zodanige aandacht of verzorging nodig heeft dat Stichting Aves Kinderopvang aan het kind en/of overige geplaatste kinderen niet meer kan voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen, heeft Stichting Aves Kinderopvang het recht de opvang te beëindigen.

10.5 Als een ouder grensoverschrijdend en/of ongewenst gedrag vertoont richting kind(eren) op de opvanglocatie of richting medewerker(s) van Stichting Aves Kinderopvang, wordt deze daar door Stichting Aves Kinderopvang op aangesproken. Afhankelijk van de aard en de ernst van het grensoverschrijdende gedrag, kan Stichting Aves Kinderopvang hier consequenties aan verbinden, met als ultieme consequentie beëindiging van de plaatsingsovereenkomst van het (de) betreffende kind(eren).

10.6 Als een ouder herhaaldelijk het kind te laat ophaalt, heeft Stichting Aves Kinderopvang het recht om de overeenkomst te beëindigen onder verwijzing naar de voorwaarden die in artikel 12 van deze aanvullende leveringsvoorwaarden zijn bepaald.

10.7 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, diensten en aangeboden opvangpakketten, per dag aangeboden opvanguren (al dan niet, in geval van bso, als gevolg van gewijzigde schooltijden), aantal per jaar geopende weken, openings- en sluitingstijden kinderopvang of andere activiteiten (zoals bijvoorbeeld uitjes) wegens ons moverende redenen - al dan niet per locatie - eenzijdig te wijzigen of te laten eindigen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voornoemde wijziging kan ook liggen in het aanwijzen van een andere locatie voor opvang van het kind of het samenvoegen van groepen (al dan niet op een andere locatie).

10.8 Zodra een wijziging/einde van de overeenkomst zoals bedoeld in lid 10.7 aan de orde is, stellen we ouder daarvan zo snel mogelijk en minimaal één maand voor de wijzigings- of einddatum op de hoogte, behoudens calamiteiten of onvoorziene omstandigheden waarbij wijzigingen zo snel mogelijk in kunnen gaan. In dat geval ontvangt ouder, als er naar het oordeel van Stichting Aves Kinderopvang een geschikt alternatief beschikbaar is, een nieuw voorstel met gewijzigd product, dienst of opvangpakket per wijzigings- of einddatum:

- a. Als ouder dit voorstel niet uiterlijk een week voor de wijzigingsdatum accepteert, gaan we ervan uit dat ouder geen gebruik wenst te maken van het gewijzigde aanbod en eindigt de huidige overeenkomst met ingang van de wijzigingsdatum.
- b. In het geval we een van onze opvangpakketten naar een '52 weken' willen wijzigen, dan informeren wij ouder - anders dan in de aanhef van lid 10.8 staat vermeld - hierover minimaal twee maanden voor de wijzigingsdatum. Als we ouder bij het eindigen van een product, dienst of opvangpakket geen alternatieven kunnen bieden, eindigt de overeenkomst per de door ons aangegeven einddatum.

10.9 Als het kind voorzienbaar wordt opgevangen op een andere locatie (onder meer tijdens vakanties), dient ouder hiermee vooraf contractueel in te stemmen. Als deze schriftelijke toestemming ontbreekt, kan het kind in verband met wet- en regelgeving niet worden opgevangen.

Artikel 11 - Openingstijden

11.1. De locaties zijn gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen.

11.2. Het gaat om de volgende algemeen erkende feestdagen:

- nieuwjaarsdag
- tweede Paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (eens per 5 jaar)
- Hemelvaartsdag
- tweede Pinksterdag
- eerste en tweede Kerstdag



11.3. De opvanglocaties zijn gesloten gedurende minimaal één en maximaal twee studiedag(en) kinderopvang per kalenderjaar ten behoeve van opleidingsdoeleinden van onze medewerkers.

11.4. De locaties van Stichting Aves Kinderopvang sluiten op 5, 24 en 31 december voor zover deze dagen op een reguliere werkdag vallen, om 17:00 uur. Ouder zullen hierover minimaal twee maanden van tevoren worden geïnformeerd. Ouders die een contract tot 18.30 uur hebben, ontvangen ruiltegoed voor de uren dat de locatie gesloten is.

11.5. Voor opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag, zoals hierboven vermeld, krijgt ouder geen ruil- en inhaaldagen of (financiële) teruggave.

Artikel 12 - Te laat ophalen van kind(eren)

12.1 De ouder brengt het kind vanaf de contractueel overeengekomen aanvangstijd en haalt het kind uiterlijk voor sluitingstijd van de locatie op, tenzij contractueel een andere eindtijd overeengekomen is. Als het kind niet door ouder zelf wordt opgehaald, maar laat ophalen door een andere aangewezen volwassene, dient de ouder Stichting Aves kinderopvang vooraf te informeren wie het betreft.

12.2 Het kan gebeuren dat een ouder het kind eerder dan de aanvangstijd brengt of pas kan ophalen na de overeengekomen sluitings- of eindtijd. Komt een ouder vaker dan driemaal het kind te vroeg of te laat brengen, dan gaan wij hierover met de ouder in gesprek. Een ander product met een vervroegde of verlengde opvangtijd is dan mogelijk beter geschikt. Als tijdig ophalen of wegbrengen bij herhaling niet lukt, dan behoudt Stichting Aves Kinderopvang zich het recht voor om artikel 10.6 uit te voeren.

Artikel 13 - Vakantieopvang BSO

13.1 Stichting Aves Kinderopvang biedt op haar BSO locaties vakantieopvang aan tijdens schoolvakanties, hierbij heeft de ouder keuze uit verschillende BSO pakketten. De BSO pakketten en de bijbehorende tarieven zijn vermeld op de websites van Stichting Aves Kinderopvang.

13.2 De bepaling van het aantal vakantiedagen binnen een BSO pakket gebeurt per kalenderjaar (1 januari t/m 31 december). Het maandbedrag per contractdag is altijd hetzelfde, ongeacht welke kalendermaand de opvang start of eindigt en hoeveel vakantiedagen erin vallen.

13.3 Als de opvang eerder stopt dan 31 december, en de ouder meer dagen heeft afgenomen hebben dan waarvoor betaald is, dan wordt voor deze dag(en) extra opvang in rekening gebracht tegen het geldende tarief.

13.4 Jouw kind staat op de door jou afgesloten contractdag(en) vast in de planning in de vakantieweken. Als je geen gebruik wilt maken van de opvang, meld je je kind afwezig. Als je dit tijdig doet volgens het ruilbeleid, ontvang je hier ruiltegoed voor. Vakantiedagen die niet gebruikt worden binnen het kalenderjaar, kunnen niet meegenomen worden naar het volgende kalenderjaar. Ook worden deze dagen niet gerestitueerd.

13.5 Als er gebruik wordt gemaakt van het BSO 52 weken pakket of een BSO 0-urencontract voor de vakanties (product kan ook gebruikt worden voor opvang in de schoolweken), is het kind welkom op de in de plaatsingsovereenkomst overeengekomen/aangevraagde opvangdagen.

13.6 Extra aangevraagde vakantiedagen kunnen tot 7 dagen van tevoren kosteloos geannuleerd worden. Binnen deze periode worden de extra aangevraagde dagen van de vakantie uren afgeboekt en/of gefactureerd, ook als er geen gebruik van wordt gemaakt.

13.7 Opvang op een andere dag dan de contractueel vastgelegde dag, of extra vakantieopvang aangevraagd binnen de termijn van 21 dagen, is alleen mogelijk op basis van beschikbaarheid. Deze extra opvang kan alleen aangevraagd worden via het ouderportaal. Als er geen beschikbaarheid is, dan wordt de aanvraag afgekeurd op kan eventueel op een wachtlijst geplaatst worden.

13.8 Het BSO 0-urencontract is een flexibel product voor flexibele bso opvang in de school- en/of vakantieweken zolang de bezetting dat toelaat. Op het moment dat er geen flexibele plekken meer te vergeven zijn en er nog 1 vaste plek beschikbaar is, dan heeft de ouder met een BSO 0-urencontract het eerste recht om de vaste plek af te nemen. Het flexibele karakter zit alleen in wanneer de opvang afgenomen kan worden, en alleen op basis van beschikbaarheid, en niet in de duur op een opvangdag. Er kunnen uitsluitend bestaande producten met eindtijd 18.30 uur afgenomen worden, en geen 'uurtje-factuurkje'. De flexibele opvang wordt door ouder uiterlijk 21 dagen van tevoren aangevraagd middels het ouderportaal. Tot 7 dagen voor de aangevraagde en goedgekeurde opvang kan de ouder kosteloos annuleren. Binnen deze termijn kan ouder alleen afwezig melden en gaat het ruilbeleid in (artikel 15). De facturatie van dit contract is op basis van daadwerkelijk afgenomen opvang en wordt maandelijks achteraf in rekening gebracht.

Artikel 14 – Sluitingsdagen onderwijs BSO

Definitie:

Sluitingsdagen onderwijs: dagen/dagdelen waarvan de school aan het begin van het schooljaar heeft gecommuniceerd dat zij gesloten is, anders dan algemeen erkende feestdagen, officiële vakantieweken en roostervrije dagen.

14.1. Stichting Aves Kinderopvang biedt voor kinderen, met een schoolweken- of 52 wekencontract, die op een kindcentrum van Stichting Aves zitten altijd opvang op sluitingsdagen van het onderwijs aan, ongeacht het aantal kinderen dat hier gebruik van maakt. Stichting Aves Kinderopvang houdt daarbij alleen rekening met de sluitingsdagen onderwijs die door de scholen van Stichting Aves zijn vastgesteld en vooraf gecommuniceerd zijn in de schoolgids. Roostervrije dagen vallen niet onder dit artikel.

14.2. Stichting Aves Kinderopvang is gerechtigd de opvang op sluitingsdagen van het onderwijs te faciliteren op een andere locatie dan de locatie waar ouder volgens de overeenkomst de opvang afneemt, mits Stichting Aves Kinderopvang hiervoor schriftelijke toestemming heeft van de ouder.

14.3. Stichting Aves Kinderopvang brengt per contractdag per kind altijd 1 uur per maand extra in rekening voor sluitingsdagen onderwijs, ongeacht het werkelijke aantal sluitingsdagen onderwijs dat op de afgenomen contractdag valt. De opvang op de sluitingsdagen onderwijs worden daardoor niet gefactureerd. Dit subartikel is alleen van toepassing op contracten van kinderen die op een school van Stichting Aves zitten.

14.4 Deze regeling geldt alleen voor sluitingsdagen onderwijs en niet voor roostervrije dagen (zoals bijv 1 x 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 of tropenrooster). De roostervrije dagen zijn meegenomen in het contract met ouder en ouder betaalt het geldende uurtarief voor deze uren.

14.5. Voor sluitingsdagen onderwijs die niet vallen op de overeengekomen contractdagen, is een vergoeding conform contracttarief verschuldigd en/of kan het ruil- en inhaaluren ingezet worden binnen de grenzen zoals bepaald in artikel 15.

14.6. Voor scholen van andere stichtingen is opvang op sluitingsdagen onderwijs niet inbegrepen. Er kan, bij minimaal 6 aanmeldingen per sluitingsdag onderwijs, incidentele opvang afgenomen worden. Deze kunnen door de ouder worden aangevraagd via het Ouderportaal. Voor de incidentele opvang op de sluitingsdag onderwijs is een vergoeding conform contracttarief verschuldigd en kunnen GEEN ruil- en inhaaluren ingezet worden.

Artikel 15 - Ruil- en inhaalbeleid en extra opvang

15.1. Standaard staat het kind voor de contractdagen op de planning van de groep van de locatie. Daarnaast biedt Stichting Aves Kinderopvang (met uitzondering van de hieronder genoemde contractvormen) als service ruil- en inhaaluren aan. Het afnemen van ruil- en inhaaluren heeft als voorwaarde dat het moet passen binnen de grenzen van de capaciteit van bestaande groepen en ingepland personeel. Daarmee willen we de ouder de extra service bieden om het kind eens op een andere dag te laten komen dan op de contractdag. We kunnen geen garantie geven dat dit ook lukt. Wij hebben namelijk te maken met de door de wet- en regelgeving gestelde grenzen. Aan deze ruil- en inhaaluren kunnen dan ook geen rechten ontleend worden. Alles over het ruil- en inhaalbeleid wordt hieronder vermeld.

15.2. Verkrijgen van ruil- en inhaaluren

a. Het kan voorkomen dat ouder een enkele dag geen gebruik kan maken van de opvang. Alleen als ouder dit meer dan 96 uur (4 dagen) voor de start van de opvang zelf aangeeft in het ouderportaal, worden de opvanguren van die betreffende dag omgezet in ruil- en inhaaluren. Verzoekt ouder een medewerker van de locatie om het kind af te melden, dan ontvangt ouder over deze afgemelde dag geen ruil- en inhaaluren.

b. Het verkrijgen van ruil- en inhaaluren gaat per productsoort (kdv, pov, bso, vso, incidentele opvang)). Deze producten worden omgezet in ruil- en inhaaluren. Het inzetten van ruil- en inhaaluren gaat ook weer per productsoort en dient ingeruild te worden voor eenzelfde product als waar het kind voor afgemeld is. Bijvoorbeeld het afmelden van vso van 1 uur kan ook weer ingezet worden voor vso van 1 uur, het

afmelden voor een bso-middag van 4,5 uur kan ook weer ingezet worden voor een bso-middag van 4,5 uur en een hele vakantiedag van de bso afmelden kan alleen weer ingezet worden voor een hele vakantiedag bso.

15.3. Inzetten van ruil- en inhaaluren

- a. Ruil- en inhaaluren kunnen alleen ingezet worden als er plek is op de groep. Dit is uitsluitend ter beoordeling aan Stichting Aves Kinderopvang. Dit betekent dat wij het verzoek van ouder ook kunnen afwijzen. In ieder geval geldt dat Stichting Aves Kinderopvang hiervoor geen extra kosten zal maken; het inzetten van een extra pedagogisch medewerker behoort dus niet tot de mogelijkheden.
- b. Een kind dat niet naar de opvang komt, moet door ouder afwezig gemeld worden in het Ouderportaal (zie ook artikel 2). Ten behoeve van een correcte administratie wordt persoonlijke afmelding bij de locatie niet beschouwd als een afmelding waarvoor ouder ruil- en inhaaluren kan verkrijgen. Als ouder het kind heeft afgemeld voor een bepaalde dag en ouder wil dat later terugdraaien, dan kan het voorkomen dat er inmiddels geen plek meer is op de groep. Ouder moet de dag dan opnieuw aanvragen in het ouderportaal.
- c. Ruil- en inhaaluren zijn inzetbaar vanaf 4 weken vóór de afgemelde dag tot eind van het kalenderjaar.
- d. Ruil- en inhaaluren vervallen op 31 december van het lopende kalenderjaar of in het geval de overeenkomst op een eerdere datum eindigt in ieder geval bij einddatum van de overeenkomst, zonder dat er teruggave in geld of in opvang plaatsvindt.
- e. Een eventueel saldo van ruil- en inhaaluren kan na einddatum van de plaatsingsovereenkomst niet meer worden ingezet. Als bij beëindiging van de overeenkomst blijkt dat ouder meer ruiluren heeft verbruikt, dan waar ouder recht op heeft, dan worden deze meeruren in rekening gebracht bij ouder.
- f. De ruil- en inhaaluren zijn alleen inzetbaar voor dezelfde opvangsoort en aantal uren als waarvoor deze zijn verkregen. Voorbeeld: Ruil- en inhaaluren voor vso zijn alleen in te zetten voor vso op een andere moment en ruil- en inhaaluren voor bso (schoolweken of vakantiedagen) zijn in te zetten voor bso, maar niet voor vso.
- g. De ruil- en inhaaluren zijn kindgebonden. Ouder kan deze niet inzetten voor een van de andere kinderen.
- h. Stapt ouder gedurende de overeenkomst over naar een van onze andere locaties (bijvoorbeeld bij verhuizing) en ouder neemt daar dezelfde opvangsoort af (van pov naar pov of van bso naar bso), dan behoudt ouder de ruil- en inhaaluren. Het ruil- en inhaalbeleid van artikel 15 is niet van toepassing op volgende contractvormen:
 - Opvang die afgenomen wordt op een peuteropvanglocatie die geen onderdeel is van een kinderdagverblijf (kdv);
 - Opvang waarbij de betaling van de opvang (deels) door derden plaats vindt (bijvoorbeeld bij VE-plekken of SMI-plaatsen);
 - Opvang voor 5 dagen per week.

15.4. Extra opvang

- a. Ouder mag altijd extra opvang aanvragen. In het ouderportaal ziet ouder alle mogelijkheden die de locatie biedt.

- b. De medewerker van de betreffende locatie beoordeelt of de aanvraag gehonoreerd kan worden. Dit is afhankelijk van of er voldoende capaciteit is.
- c. Voor extra opvang kan ouder ruil- en inhaaluren inzetten volgens de regels zoals eerder in deze voorwaarden vermeld.
- d. Ruil- en inhaaluren worden pas als ingezet beschouwd, wanneer de aanvraag door ons is goedgekeurd en bevestigd via het ouderportaal. Als ouder op het moment van aanvraag niet over (voldoende) ruil- en inhaaluren beschikt om de uren van betreffende aanvraag te bekostigen, dan ontvangt ouder over die maand een factuur voor extra opvang over het gedeelte waar ouder geen ruiltegoed meer voor had. Ouder kan de uren van een specifieke aanvraag dus bekostigen met deels resterende ruil- en inhaaluren en deels met een factuur voor extra opvang. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we het tarief behorend bij het afgesloten contract. Ouder kan de uren van een specifieke aanvraag niet bekostigen met ruil- en inhaaluren als ouder een ander product of aantal uren ervoor in de plaats kiest als waarvoor ouder de ruiluren heeft ontvangen.
- f. Ouder is pas zeker van extra opvang, wanneer ouder van ons een goedkeuring ontvangt via het ouderportaal.
- g. Als ouder de extra opvang heeft aangevraagd met ruil- en inhaaluren en ouder het kind minimaal 4 dagen (96 uur) voor de start van de aan ouder bevestigde extra opvang afwezig meldt, dan ontvangt ouder de ruil- en inhaaluren terug.
- h. Als ouder de bevestigde extra opvang heeft aangevraagd "op factuur" en deze minimaal 7 dagen voor de opvangdag in het ouderportaal annuleert, dan wordt de dag geannuleerd en niet gefactureerd. Als ouder op dat moment al een factuur heeft ontvangen voor de extra dag, dan ontvangt ouder een creditfactuur. Als ouder na deze termijn het kind afwezig meldt voor de extra opvang tot 4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang, dan ontvangt ouder ruil- en inhaaluren. Als ouder het kind binnen de 96 uur afwezig meldt, dan ontvangt ouder geen ruiltegoed maar wel een factuur.

Artikel 16 - Ziekte kind

16.1 De ouder heeft de verplichting om direct bij pedagogisch medewerkers te melden als er een vermoeden is dat het kind een besmettelijke ziekte heeft. Eenzelfde verplichting geldt als het kind verblijft of heeft verbleven in een omgeving van iemand die een besmettelijke ziekte heeft. De melding dient te worden gedaan bij de pedagogisch medewerker van de betreffende locatie.

16.2 Stichting Aves Kinderopvang is bevoegd om een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor andere aanwezigen binnen de locatie.



Artikel 17 - Vervoer

Vervoer van/naar voorschoolse opvang (hierna: vso) en bso

17.1. Stichting Aves Kinderopvang regelt alleen vervoer van/naar vso en bso voor kinderen op scholen waarmee Stichting Aves Kinderopvang afspraken heeft gemaakt. Gaat jouw kind naar een school waarmee Stichting Aves Kinderopvang geen vervoersafspraken (meer) heeft, dan ben je zelf verantwoordelijk voor de organisatie en de kosten van het vervoer tussen school en de locatie. Je hebt ook deze verantwoordelijkheid in geval van opvang op een andere locatie tijdens een vakantieperiode.

17.2. Als Stichting Aves Kinderopvang wel vervoersafspraken heeft met een school, maar de afstand tussen de school en de locatie niet lopend of fietsend mogelijk is, dan organiseert de locatie gemotoriseerd vervoer.

17.3. Als gemotoriseerd vervoer nodig is conform lid 17.2, dan brengen we hiervoor kosten in rekening. Deze kosten komen niet in aanmerking voor kinderopvangtoeslag in de zin van de Wet Kinderopvang. Deze kosten worden niet in rekening gebracht voor andere kinderen van het gezin Als zij op dezelfde locatie worden opgevangen. Stichting Aves Kinderopvang probeert, voor zover mogelijk, vervoer te regelen waaraan voor ouders geen kosten verbonden zijn.

17.4 Stichting Aves Kinderopvang behoudt zich het recht voor om een kind geen plaatsing te bieden of een plaatsing te beëindigen als er geen mogelijkheid is om een kind van school op te halen of de afstand te ver is of de reistijd te lang.

Artikel 18 - Aansprakelijkheid

18.1 Stichting Aves Kinderopvang is verantwoordelijk voor het kind vanaf het moment dat:
- BSO: het kind zich meldt bij de pedagogisch medewerker van de BSO c.q. de bus-taxichauffeur tot het moment dat het kind de BSO verlaat, tenzij schriftelijk anders afgesproken

18.2 Stichting Aves Kinderopvang heeft een collectieve aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering afgesloten. De ouder is wettelijk aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt door het kind.

18.3 Stichting Aves Kinderopvang is niet verantwoordelijk voor schade, vermissing of diefstal van eigendommen van ouders en kinderen.

Artikel 19 - Verstrekking persoonsgegevens en privacy

19.1. 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 Stichting Aves Kinderopvang te verstrekken, voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst. Zijn er wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens, dan dient ouder deze uiterlijk binnen een week na de ingangsdatum van de wijziging aan ons door te geven via het ouderportaal.

19.2 Alle gegevens van de wederpartij, ouder en kinderen worden verwerkt



November 24

conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Rechten en plichten van de aanbieder en de ouder worden nader uitgewerkt in het privacyreglement. Dit reglement is in te zien op de website van Stichting Aves Kinderopvang: www.aves.nl.

19.3 Om controle met betrekking tot de uitkering van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, is het noodzakelijk om BSN en geboortedatum van ouder(s) en kind aan Stichting Aves Kinderopvang door te geven, voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst.

19.4 Wij zijn gehouden de identiteit van ouder en 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 ouder 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 de overeenkomst met Stichting Aves Kinderopvang.

19.5 Mocht Stichting Aves Kinderopvang door wijzigingen in wet- en regelgeving in de toekomst verplicht zijn andere (persoons)gegevens aan de Belastingdienst of eventuele andere overheidsinstanties aan te leveren, dan is ouder verplicht mee te werken aan de aanlevering van deze gegevens.

Artikel 20 - Klachten

20.1 Stichting Aves Kinderopvang heeft een klachtenreglement. Dit is op verzoek verkrijgbaar bij de leidinggevende van de betreffende locatie. Het klachtenreglement is tevens weergegeven op de website van Stichting Aves Kinderopvang: www.aves.nl.

Artikel 21 - Wijziging aanvullende algemene voorwaarden

21.1 Stichting Aves Kinderopvang heeft het recht de aanvullende algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. Stichting Aves Kinderopvang zal de wijziging van de aanvullende algemene voorwaarden ten minste een maand en een week vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan de ouder meedelen.

21.2 Als de wijziging van de aanvullende algemene voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst, dan heeft ouder het recht om de overeenkomst op te zeggen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt.

NB: Overal in dit document waar 'ouder' staat wordt ook bedoeld 'verzorger'