

Leveringsvoorwaarden

Kinderopvang Accrete
2020



Inhoud

ARTIKEL 1 – DEFINITIES	3
ARTIKEL 3 –OPENINGSTIJDEN	3
ARTIKEL 4 -DE KENNISMAKING.....	4
ARTIKEL 5 -HET AANBOD	4
ARTIKEL 6 -DE OVEREENKOMST	5
ARTIKEL 14 -DE BETALING / NIET-TIJDIGE BETALING	7
ARTIKEL 15 -AANSPRAKELIJKHEID ONDERNEMER EN CONSUMENT.....	8
ARTIKEL 16 –KLACHTENREGELING	8
ARTIKEL 17 – AFWIJKING	8
ARTIKEL 18- HUISREGELS.....	8
BIJLAGE 1	10
KLACHTENREGLEMENT.....	10
BIJLAGE 2	13
TARIEVEN ACCRETE KINDEROPVANG 2020.....	13



ARTIKEL 1 – Definities

In deze Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

-Kinderopvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tot de kinderopvang worden niet gerekend: het toezicht houden op schoolgaande kinderen dat zich beperkt tot het toezicht tijdens de middagpauze, hetzij in het kader van de wet op de Jeugdzorg, hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft anders dan gastouderopvang en professionele opvang aan huis.

-De consument: De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.

-Accrete (onderneming in kinderopvang): Rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang in een kindcentrum.

-Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.

-Oudercommissie: Advies-en overlegorgaan ingesteld door Accrete, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

-Gemeenschappelijke oudercommissie: Centrale vertegenwoordiging van alle oudercommissies binnen de kindcentra van Accrete.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen in kindcentra in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen Accrete en de consument.
3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft Accrete geen toestemming van de consument voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de consument voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

ARTIKEL 3 –Openingstijden

1. Accrete biedt dagopvang van maandag t/m vrijdag volgens contracttijden van 6.30 uur tot 19.30 uur, 52 weken per jaar.
2. De opvang is Nieuwjaarsdag, Pasen, Koningsdag, Bevrijdingsdag; dinsdag 5 mei 2020 Hemelvaartsdag, Pinksteren, eerste en tweede Kerstdag gesloten.
3. Goede Vrijdag is de opvang geopend tot 18:00 uur, 24 december en oudejaarsdag is de opvang geopend tot 17.00 uur.



ARTIKEL 4 -De kennismaking

1. Accrete biedt schriftelijk dan wel digitaal en mondeling informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
 - de aard en omvang van de in of via de vestiging te verlenen opvang en eventuele extra diensten; soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een minimum; eventuele mogelijkheden van flexibele opvang; plaatsingsprocedure.
 - (een samenvatting van)het door Accrete ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de voor deze onderneming kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven;
 - de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;
 - de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder bijvoorbeeld; het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden; schriftelijke overdracht bij baby's etc.
 - het ziektebeleid
 - de wijze waarop Accrete aan de oudercommissie dan wel andere vorm van ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven;
 - de op dit moment geldende prijs van alle reguliere en eventuele extra diensten inclusief de hoogte van de annuleringskosten en de voorwaarden waaronder annulering mogelijk is;
 - de wijze van betaling; voor de berekening systematiek verwijzen wij u naar de tarievenfolder of website.
 - de klachtenprocedure;
 - de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd.
 - de getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie;
 - informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
 - de openingstijden en -dagen van Accrete alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten.
 - de al dan niet door Accrete te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging;
3. De consument kan zich digitaal aanmelden als geïnteresseerde bij Accrete voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.

ARTIKEL 5 -Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor Accrete door de consument mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 4 alsmede:
 - de naam en leeftijd van het kind;
 - de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
 - overige specifieke afspraken tussen ondernemer en consument over de voeding en verzorging van het kind;
 - de aangeboden medische handelingen (zie artikel 12 lid 3), zulks indien de consument daarom heeft verzocht en Accrete beschikt over de mogelijkheden daartoe.
 - de mededeling dat Accrete op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.
3. De consument moet binnen de door Accrete gestelde redelijke termijn laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt. (10 dagen)



4. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de leveringsvoorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan.

ARTIKEL 6 -De overeenkomst

1. De overeenkomst komt digitaal tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van een digitale handtekening aan Accrete retourneert en Accrete deze heeft ontvangen. Accrete bevestigt de overeenkomst aan de consument. Daardoor ontstaan voor Accrete en de consument verplichtingen.

Opvang kan plaatsvinden zodra de overeenkomst getekend is.

2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

3. Prijswijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 7 -Het intakegesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt Accrete de consument uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. Accrete en de consument spreken daarbij af om elkaar, voor zover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).

2. Accrete wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:

-Accrete verplicht is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;

-de consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.

3. Accrete en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel digitaal.

ARTIKEL 8 -Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van peuteropvang van 2-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de 13^e verjaardag. Een en ander tenzij digitaal anders is overeengekomen.

2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen digitaal bevestigd. De onderhavige leveringsvoorwaarden blijven in dat geval van toepassing.

3. Een verzoek tot wijziging van de overeenkomst die uitsluitend leidt tot vermindering van het aantal dagdelen/uren wordt van kracht ten laatste een maand na ontvangst van het verzoek of zoveel eerder als Accrete dit mogelijk acht. Op alle overige verzoeken tot wijziging van de overeenkomst zijn de artikelen 6 en 7 van deze leveringsvoorwaarden van kracht.

4. Bij een wijziging van de overeenkomst in het aantal dagdelen/uren wordt er een nieuwe berekening gemaakt voor dat geldende jaar. In deze wijziging zit de eindafrekening verwerkt. U heeft gedurende het kalenderjaar 2 keer de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te wijzigen. Bij de derde en volgende keren wordt er € 50,- in rekening gebracht.

5. Bij beëindiging voor de einddatum van de overeenkomst vindt een afrekening plaats.

6. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben



de consument en Accrete het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.

7. Elk der partijen heeft het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur te beëindigen door middel van een aan de wederpartij gerichte digitale verklaring, met in achtneming van een opzegtermijn van één maand tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Accrete die van dit recht gebruik maakt kan, onverlet zijn of haar overige rechten op grond van deze leveringsvoorwaarden, de overeenkomst slechts gemotiveerd opzeggen.

8. Accrete kan de overeenkomst met een consument die twee maanden niet heeft betaald, per aangetekende brief of persoonlijke aanzegging met ontvangstbevestiging, direct opzeggen. De consument wordt de mogelijkheid geboden de opzegging ongedaan te maken door onmiddellijke betaling.

ARTIKEL 9 – Toegankelijkheid

1. Accrete is in beginsel toegankelijk voor elk kind mits er in een van de groepen plaats is zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Accrete en consument.

Accrete behoudt zich het recht om een proefperiode van max. 2 maanden in acht te nemen. Deze wordt dan schriftelijk vastgelegd met de consument.

2. Accrete behoudt zich het recht voor 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 de andere aanwezigen binnen Accrete en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.

3. Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft Accrete het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot Accrete te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Accrete kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

4. Accrete en consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

ARTIKEL 10 -De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen is conform de vooraf overeengekomen uurtarieven. Tenzij er extra opvang afgenomen wordt.

2. De prijswijzigingen worden vastgesteld door Accrete in overleg met de gemeenschappelijke oudercommissie.

3. Prijswijzigingen worden door Accrete tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 8 lid 7).

ARTIKEL 11 – Annulering

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt ten hoogste het bedrag van de verschuldigde betaling voor een maand. Accrete moet bij het doen van het aanbod de consument informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.



ARTIKEL 12 -De Dienst

1. Accrete staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. Accrete treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat Accrete optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen binnen Accrete.
3. Accrete kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden in overleg met de verzorger. De daarmee belaste medewerkers voldoen dan aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien Accrete daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen zoals een zorg -en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.
4. De consument is bij het brengen van het kind naar de dagopvang verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. Accrete is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
5. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de consument of andere volwassene op Accrete en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van Accrete naar de consument of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen ondernemer en consument schriftelijk of digitaal eenduidige afspraken gemaakt.
6. Accrete kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of digitaal vastlegt.
7. Accrete en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
8. Accrete houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de consument.
9. Accrete kan de consument wijzen op de consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.

ARTIKEL 13-Vakmanschap en materiële verzorging

1. Accrete staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Accrete voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij een kindercentrum zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. Met deze VOG zijn alle medewerkers ingeschreven in het personenregister Kinderopvang. Medewerkers worden met deze inschrijving continue gescreend.

ARTIKEL 14 -De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan Accrete.
2. Accrete stuurt de consument minimaal 2 werkdagen voor het uitvoeren van de automatische incasso een factuur om datum en bedrag van afschrijving te specificeren.
3. De betaling geschiedt eens per maand.
4. De consument zorgt ervoor dat er steeds voldoende saldo op zijn/haar bankrekening staat om de automatische incasso te laten slagen. Mocht een automatische incasso niet lukken, dan is de consument verplicht het bedrag zelf over te maken.



5. Indien een consument betaalt aan een door Accrete ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling. Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de consument niet van zijn betalingsverplichting.
6. De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. Accrete zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering (aanmaning) en geeft de consument de gelegenheid binnen 10 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Is er na 14 dagen geen betalingsregeling getroffen of betaling geweest, volgt een tweede aanmaning per mail en per post. Er wordt verzocht om binnen 7 dagen te betalen. Tevens staat er in deze aanmaning dat de opvang stopgezet kan worden en de vordering uit handen gegeven kan worden mits er een betalingsregeling getroffen wordt of een betaling plaats vindt. Bij geen betaling kan ook de jeugdconsulent ingeschakeld worden.
7. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is Accrete gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.
8. Facturen en andere financiële overzichten worden digitaal verstuurd. Voor alle andere extra financiële handelingen wordt minimaal € 35,- administratie kosten berekend. Bijvoorbeeld bij het versturen van aanmaningen ed.
9. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan Accrete ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.
10. Alle financiële handelingen worden verricht door administratief medewerkers van kinderopvang Accrete.
11. Accrete behoudt zich het recht voor om de jaaropgave van de kinderopvangkosten pas te verstrekken als alle betalingsachterstanden zijn ingelopen.

ARTIKEL 15 -Aansprakelijkheid ondernemer en consument

Partijen zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

ARTIKEL 16 –Klachtenregeling

1. Sinds januari 2016 is Accrete aangesloten bij De Geschillencommissie.
2. Voor het complete klachtenreglement; zie bijlage 1

ARTIKEL 17 – Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze leveringsvoorwaarden, moeten schriftelijk tussen Accrete en de consument worden vastgelegd.

ARTIKEL 18- Huisregels

- U dient zich te houden aan de contracttijden. Als u uw kind later komt ophalen dan vastgelegde contracttijden wordt de extra opvang in rekening gebracht.
- U dient te bellen als u uw kind(eren) op een ander tijdstip komt halen dan de aangegeven contracttijd of als uw kind door iemand anders dan uzelf wordt opgehaald. De ander moet zich kunnen legitimeren.
- Bij officiële feestdagen en bij afwezigheid door ziekte dienen de contract uren te worden doorbetaald. (ook als u uw kind hebt opgegeven voor een extra dagdeel of extra uren en uw kind komt onverwachts niet.) Deze dagen kunnen niet geruild worden.
- Een ruil dag aanvragen kan alleen vooraf bij de locatiemanagers minimaal 3 weken van tevoren en er moet direct een andere dag/datum tegenover staan. (binnen 1 maand en op 1 dag anders komt deze dag te vervallen)



U rooster moet minimaal 4 weken voor de zomervakantie doorgegeven zijn, anders kan er geen kindplaats gegarandeerd worden.

- Indien u een flexibel contract heeft dient u minimaal 3 weken van te voren aan te geven dat uw kind komt om een plaats te kunnen garanderen binnen een van de locaties van Accrete. Mocht u deze opgegeven uren om welke reden dan ook weer afzeggen dan dient u dit minimaal een week van tevoren te doen anders worden deze uren wel in rekening gebracht.
- Als uw kind(eren) ziek is (zijn), verzoeken wij u hierover contact op te nemen met de pedagogisch werkers. In overleg wordt afgesproken of uw kind(eren) de opvang al dan niet kan (kunnen) bezoeken. (hiervoor worden de richtlijnen van de GGD aangehouden)
- U dient uw kind zelf luiers mee te geven.
- U dient uw baby zelf flesvoeding mee te geven.
- Uw kind(eren) ontbijt(en) in principe thuis. (Uitzonderingen kunt u vinden in het locatie gebonden werkplan.)
- De lunch (boterham), het fruit en drinken worden aangeboden door de opvang. (Heeft uw kind speciale dieetwensen dan overlegt u dit met de locatiemanager of neemt u uw eigen eten mee.)
- Het avond eten kan op de opvang genuttigd worden, mits dit zelf door ouders wordt meegegeven. (Afspraken en uitzonderingen kunt u vinden in het locatie gebonden werkplan.)
- Omdat pinda's een gevaarlijke allergeen kan zijn, wordt dit niet toegestaan om mee te nemen. Pindakaas, pinda koekjes etc.
- U voorziet alle eigendommen van uw kinderen van naam.
- Gelieve geen speelgoed meegeven aan uw kind(eren) of sieraden om te doen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor evt. beschadigingen of verlies hiervan.
- U dient te bellen als uw kind door iemand anders dan uzelf wordt opgehaald. De ander moet zich kunnen legitimeren.
- Een ruil dag aanvragen is in de peuteropvang niet mogelijk.
- Als uw kind(eren) ziek is (zijn), verzoeken wij u hierover contact op te nemen met de pedagogisch werkers. In overleg wordt afgesproken of uw kind(eren) de peuteropvang al dan niet kan (kunnen) bezoeken. (hiervoor worden de richtlijnen van de GGD aangehouden)
- Als u een persoonlijk gesprek met een van de pedagogische werkers of locatiemanager/unitregisseur wilt over uw kind(eren) of andere zaken dan kunt u een afspraak maken, zodat wij hiervoor tijd kunnen vrijmaken.



Bijlage 1

Klachtenreglement

Meestal gebeuren incidenten onopzettelijk, maar voor de mensen die het aangaat is het altijd vervelend. Als zaken op onze kinderdagverblijven misgaan, willen wij daar goede oplossingen voor zoeken. We hopen dat ouders met klachten eerst overleggen met de pw'ers, locatiemanager/unitregisseur en rayonmanagers kinderopvang om tot een goede oplossing te komen. Mochten we er dan nog niet uit kunnen komen dan helpt de klachtenregeling ons daarbij. Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van kinderopvangcentra en gastouderbureaus volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registeren bij de Geschillencommissie Kinderopvang, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

Interne- en externe klachtenprocedure

Voordat gebruik kan worden gemaakt van de externe klachtenprocedure bij de Geschillencommissie, moet de klacht eerst via de interne klachtprocedure worden ingediend. Dit is een voorwaarde welke door de Geschillencommissie zo is bepaald.

Wordt uw klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie. Hiermee start de externe klachtenprocedure. De voorwaarden voor het indienen van een klacht en de werkwijze van de Geschillencommissie kunt u terugvinden op www.degeschillencommissie.nl

Interne klachtenprocedure

Wat kunt u doen met uw klacht of onvrede?

❖ *Bij de pedagogisch werker*

De pedagogisch werker van uw kind is het eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de ernst van uw klacht kunt u dit bespreken bij het halen of brengen van uw kind. U kunt uiteraard ook een afspraak maken met de desbetreffende pedagogisch werker om er over te praten.

❖ *Bij de locatiemanager/unitregisseur*

Komt u er niet uit met onze pedagogisch werker, of vindt u uw klacht dusdanig dat u deze met de locatiemanager/unitregisseur wenst te bespreken, dan kunt u een afspraak met haar maken. Zij kan op uw verzoek of dat van de pedagogisch werker ook bij uw gesprek met de pedagogisch werker aanwezig zijn voor advies, informatie en/of bemiddeling.

❖ *Of naar een lid van het management*

Komt u er met onze locatiemanager/unitregisseur niet uit dan kunt u een afspraak maken met een van onze andere managementleden. U kunt ook bij onze managementleden terecht met klachten over de financiën.

De rayonmanagers zijn te bereiken via email adres esthermuis@accrete.nl en aliendewit@accrete.nl.

Komt u er in een persoonlijk gesprek met onze medewerkers niet uit, dan vragen wij uw klacht formeel kenbaar te maken door de klacht schriftelijk in te dienen.

Uw schriftelijke klacht kunt u indienen via jaspanjer@accrete.nl. U ontvangt een schriftelijke



bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Na ontvangst van uw schriftelijke klacht wordt afhankelijk van de aard en inhoud van uw klacht een onderzoek ingesteld. De behandelaar van uw klacht houdt u op de hoogte van de voortgang van de behandeling van uw klacht. Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dit laatste geval stelt de behandelaar u hierover zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen 4 weken afgehandeld. U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over uw klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtenprocedure

Als uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld

Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van u klacht door Accrete kinderopvang dan kunt u gebruik maken van de externe klachtenprocedure. Sinds 2016 zijn alle vestigingen van Accrete kinderopvang aangesloten bij de Geschillencommissie en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. Bij deze laatste kunt u terecht voor informatie, advies, bemiddeling, mediation van en door medewerkers van het klachtenloket.

U dient uw klacht binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Accrete kinderopvang aanhangig te maken bij de Geschillencommissie. Dit dient schriftelijk te gebeuren. Ook de oudercommissie kan geschillen aanhangig maken bij de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.geschillencommissie.nl Hier vindt u meer informatie en de contact gegevens.

De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

Mocht u zich eerst willen wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang, dan vindt u hierover meer informatie op www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Hoe verloopt het indienen van een klacht?

->Ga naar de website; www.geschillencommissie.nl

Stap 1:

Wanneer u bij de kinderopvang heeft geklaagd en het lukt niet om binnen 4 weken de zaak onderling op te lossen, dan kunt u terecht bij een van de commissies een klacht in dienen.

U kunt dit zelf doen bij de Geschillencommissie of dat door iemand anders laten doen, bijvoorbeeld een familielid of uw rechtsbijstandverzekering.

Stap 2:

Na het kiezen van de juiste commissie vult u het online of papieren formulier in en voegt die stukken bij, waarvan u vindt dat zij uw zaak verduidelijken.

Als u hiervoor juridisch advies nodig heeft, zijn er organisaties die u kunnen bijstaan.

Stap 3:

Klachtengeld; Aan het behandelen van de klacht zijn eenmalige kosten verbonden. De hoogte van dit klachtengeld verschilt per commissie. Als u in het gelijk wordt gesteld, krijgt u het klachtengeld terug. Heeft u de rekening aan de opvang nog niet of geheel betaald, dan betaalt u het openstaande bedrag aan De Geschillencommissie.

Nadat de Geschillencommissie uw klacht, het eventueel openstaande geldbedrag, én het klachtengeld heeft ontvangen, hoort u of de Geschillencommissie uw klacht kan behandelen.

Stap 4:

Kan de Geschillencommissie uw klacht behandelen, dan melden zij dit aan de kinderopvang dat er



een klacht is ingediend. Diens reactie wordt met u gedeeld. Reageert de kinderopvang niet, dan gaat de Geschillencommissie toch verder met het behandelen van uw klacht. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige uw klacht en stelt een rapport op. U hoeft niet extra te betalen voor dit deskundigenonderzoek. Tot op de zitting kan de kinderopvang u een schikkingsvoorstel doen.

Stap 5:

Zitting en uitspraak; Als alle informatie binnen is, organiseert de Geschillencommissie een zitting waarop een onpartijdige, deskundige commissie uw klacht beoordeelt. U kunt de zitting bijwonen en dan mondeling uw mening geven. Dit geldt ook voor de kinderopvang.

Binnen één maand na de zitting ontvangt u de bindende uitspraak van de commissie. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat zij hiertegen niet in hoger beroep kunnen gaan.



Bijlage 2

TARIEVEN ACCRETE KINDEROPVANG 2020

Tarieven Kinderdagverblijf 0-4 jaar

KDV 40 weken tot 52 weken	Vaste dagen en tijden	Uurprijs
KDV Hele dag	Van 8.00 uur tot 18.00 uur	€ 8,62
KDV Halve dag	Van 8.00 uur tot 13.00 uur of van 13.00 uur tot 18.00 uur	€ 8,62
KDV verlengde opening	Keuze uit ochtend en/of middag hele en/of halve uren voorafgaand en/of aansluitend aan de reguliere openingstijden*	€ 8,62
Peuteropvang 40 weken	Vaste dagen en tijden minimaal 2 dagdelen per week	Uurprijs
Peuteropvang	Van 8.30 uur tot 12.00 uur	€ 8,62
Peuteropvang verlengde opening	Bij de ochtend halve uren voorafgaand en/of aansluitend aan de reguliere openingstijden*	€ 8,62
KDV Flexibel	Wat valt onder een flexibel contract: - geen vaste opvangdag of opvangtijden. - opvang minder dan 40 weken. - gemiddeld aantal uren per maand. - extra uren buiten vast contract.	€ 9,97
KDV verlengde opening Flexibel	Keuze uit ochtend en/of middag hele en/of halve uren aansluitend de reguliere dagdelen.	€ 9,97

Tarieven Voorschoolse opvang en Buitenschoolse opvang 4-12 jaar

VSO en/of BSO 40 weken tot 52 weken	Vaste dagen en tijden	Uurprijs
VSO	Aansluitend op schooltijden vanaf 6.30 uur.	€ 7,86
BSO	Aansluitend op schooltijden tot 19.30 uur.	€ 7,86
VSO en/of BSO Flexibel	Wat valt onder een flexibel contract: - geen vaste opvangdag of op- vangtijden. - opvang minder dan 40 weken. - gemiddeld aantal uren per maand. - extra uren buiten vast contract.	€ 9,21

* uitleg, zie leveringsvoorwaarden.

Alle gepubliceerde bedragen zijn onder voorbehoud van typfouten.



TARIEVEN 2020

Uurtarief KDV/Peuteropvang: € 8,62

Uurtarief KDV buiten vast contract of flexibel contract: € 9,97

Uurtarief VSO/BSO: € 7,86

Uurtarief VSO/BSO buiten vast contract of VSO/BSO flexibel contract: € 9,21

KDV Dagdelen (40 t/m 52 weken contract € 8,62)

De afname voor kinderen van 0 tot 4 jaar gaat per dagdeel. Een dagdeel bestaat uit 5 uur opvang.

Het eerste dagdeel is van 8.00 uur tot 13.00 uur en het tweede dagdeel van 13.00 uur tot 18.00 uur.

Het eerste dagdeel kunt u vervroegen vanaf 6.30 uur en verlengen met maximaal 2,5 uren.

Het tweede dagdeel kunt u vervroegen vanaf 12.00 uur en verlengen tot 19.30 uur.

Wij raden ouders wel aan om voor kinderen van 0 tot 4 jaar meerdere dagdelen en het liefst vaste dagdelen te kiezen. Dit om de continuïteit van de groep te waarborgen maar bovenal om uw kind goed te laten wennen aan de andere kinderen op de groep en de pedagogisch werkers. Hier heeft uw kind het meeste baat bij. U betaalt dit tarief wanneer uw kind een contract heeft van 40 weken of meer, met daarbij vaste dagen en tijden.

Peuteropvang (40 weken contract € 8,62)

De afname voor de peuteropvang (POV) is van 8.30 uur tot 12.00 uur van *minimaal 2 vaste dagdelen per week*.

Minder afname is niet mogelijk, dit om de continuïteit van de groep te waarborgen maar bovenal om uw kind goed te laten wennen aan de andere kinderen en de pedagogisch werkers in de groep. Hier heeft uw kind het meeste baat bij. U kunt een peuteropvang ochtend vervroegen vanaf 6.30 uur of verlengen per half uur tot 15.30 uur of tot 18.00 uur.

**(In gemeente Zwartewaterland is het mogelijk een gratis 3^e dagdeel POV af te nemen wanneer uw kind al twee dagdelen POV afneemt, voor meer informatie kunt u terecht bij uw locatiemanager)*

**(In gemeente Steenwijkerland is het mogelijk voor peuters met een VVE-indicatie tot maximaal 16 uur gesubsidieerde peuteropvang af te nemen, voor meer informatie kunt u terecht bij uw locatiemanager)*

Peuteropvang gesubsidieerd door Gemeente Steenwijkerland/Zwartewaterland

Indien u als ouder geen recht heeft op kinderopvang toeslag is het toch mogelijk om twee ochtenden peuteropvang af te nemen. Om hiervoor in aanmerking te komen dient u uw inkomensverklaring van het afgelopen jaar te overleggen met uw locatiemanager. U ontvangt maandelijks een factuur met daarop uw maandelijkse ouderbijdrage. De subsidie vanuit de gemeente wordt rechtstreeks vergoed aan Accrete. Extra uren worden niet gesubsidieerd door de gemeente en zal u zelf moeten betalen.

Flexibele kinderopvang (€ 9,97)

Wat is flexibele opvang? Opvang minder dan 40 weken per jaar.

En/of opvang met wisselende dagen en opvangtijden.

Een contract met een gemiddeld aantal uren per maand.

VSO/BSO uren (40 weken contract € 7,86)

De afname voor kinderen van 4 jaar tot leeftijd einde basisschool gaat per half uur.

Er kunnen uren afgenomen worden voor en na schooltijd.

De minimale afname van de VSO is een half uur.

De minimale afname van de BSO is een uur.

Er wordt afgerond op halve en hele uren. (vanaf de aanvang van uw kind)

U betaalt dit tarief wanneer uw kind een contract heeft van 40 weken.

VSO/BSO contract 40 weken met vakantie opvang (€ 7,86)

Ook kunt u een 40 schoolweken contract afsluiten met vakantieopvang. U geeft dan aan hoeveel



vakantie weken uw kind naar de opvang komt, dit wordt direct in het contract opgenomen, ook dit zijn vaste dagen en vaste tijden.

Vakantie opvang (uurprijs € 7,86)

Wij bieden ook **alleen** vakantie opvang voor de buitenschoolse opvang.

U kunt een contract afsluiten voor uitsluitend de vakantie periode (minimaal 1 week en maximaal 12 weken.)

Ook voor dit contract moeten vaste dagen en tijden afgenomen worden.

Flexibele buitenschoolse opvang (€ 9,21)

Wat is flexibele opvang? Opvang minder dan 40 weken per jaar.

En/of opvang met wisselende dagen en opvangtijden.

Een contract met een gemiddeld aantal uren per maand.

Extra opvang buiten contract (KDV € 9,97/BSO € 9,21)

Extra opvang buiten het vaste contract is mogelijk voor zowel de kdv als bso voor het flexibele tarief.

De kosten van deze extra opvang zullen dan de volgende maand bij u op de factuur staan.

Het is wel noodzakelijk om uw kind minimaal 3 weken van te voren op te geven bij de locatiemanager van het kindcentrum. Zij zal haar uiterste best doen om een plaats op de groep te garanderen.

