



KINDEROPVANG DRIBBEL B.V.

Algemene handels- en leveringsvoorwaarden

Deel 1: Kinderdagverblijf Dribbel
Deel 2: BSO de Berkenboom
Deel 3: BSO de Biezbos
Deel 4: Peuteropvang Dribbel

Versie 2, 2020



Dribbel KDV
BSO
POV

Deel 1: Kinderdagverblijf Dribbel

Algemene Levering en Handelsvoorwaarden m.b.t. Kinderdagverblijf Dribbel

Artikel 1. **Begripsbepaling.**

- 1.1. Kinderdagverblijf: een kinderdagverblijf is een verblijf voor kinderen van 0 tot 4 jaar.
- 1.2. Kindplaats kinderdagverblijf: de plaats of de plek die door zowel particulieren en of bedrijven ingehuurd kan worden, met een maximum van vijf dagen in een werkweek, 52 weken per jaar (behoudens de gebruikelijke feestdagen en de dag na Hemelvaart). Kinderdagverblijf Dribbel heeft alleen dagopvang, d.w.z. er kan alleen sprake zijn van afname, overdag in opvangblokken. De openingstijden zijn van 07:00 uur tot 18:30 uur.
- 1.3. Opvangblok: een door de klant aan te geven periode waarin het kind wordt opgevangen op het kinderdagverblijf van tenminste 8 uur en ten hoogste 11,5 uur.
- 1.4. Wachtlijst: een lijst waarop ouders geplaatst worden in afwachting van een vaste bezetting.
- 1.5. Klant: een klant is degene die een of meerdere kindplaatsen inhuurt bij een kinderdagverblijf.
- 1.6. Opvangpakket: een opvangpakket is de bepaling van hoeveel en welke weken per jaar er opvang wordt afgenomen door een klant.
- 1.7. KOVnet: leverancier van de door Kinderdagverblijf Dribbel gebruikte software.
- 1.8. Vaste bezetting: een vaste bezetting is een opvangblok dat wekelijks aan een kind wordt toegekend binnen de bepalingen van het opvangpakket.
- 1.9. Losse bezetting: een losse bezetting is een opvangblok wat incidenteel aan een kind wordt toegekend.
- 1.10. Registratie: komt voort uit het elektronische inschrijfformulier, ingevuld en verstuurd door de ouder/verzorger.
- 1.11. Ouderlogin: de afgeschermdede digitale persoonlijke omgeving waar ouders/verzorgers zaken m.b.t. de kinderopvang kunnen inzien, aanvragen, doorgeven, etc.
- 1.12. KOVnet app: Versie van de ouderlogin voor een mobiel apparaat zoals een tablet of telefoon.
- 1.13. Stamgroep: vaste groep waar kinderen met een vaste bezetting verblijven. Hiervan kan worden afgeweken in geval van uitval personeel, uitval kinderen, vakantieperioden en/of op momenten waarop weinig kinderen aanwezig zijn. In die gevallen verblijven de kinderen op een andere, dan wel gecombineerde groep dan zijn of haar stamgroep.



Dribbel KDV
BSO
POV

Artikel 2. Dienstverlening door kinderdagverblijf Dribbel.

- 2.1 Kinderopvang in een kinderdagverblijf: indien partijen zijn overeengekomen dat Kinderdagverblijf Dribbel zal zorg dragen voor kinderopvang, dient de klant minimaal een dag per week kinderopvang af te nemen.
- 2.2 Reservering van plaatsen ten behoeve van kinderopvang: indien partijen zijn overeengekomen dat Kinderdagverblijf Dribbel zal zorg dragen voor de reservering van plaats(en) ten behoeve van kinderopvang, houdt Kinderdagverblijf Dribbel de overeengekomen plaats(en) voor de klant in haar kinderdagverblijf beschikbaar. Uit de registratie (aanmeldingsformulier) blijkt:
- wat de aanvangsdatum van de plaatsing is;
 - voor welk kind de plaats bestemd is;
 - hoeveel en welke dag(en) het betreft.
- 2.3 Wachtlijst: er zijn geen kosten verbonden aan de plaatsing op de wachtlijst.
- 2.4 Opvangpakketten: Voor de opvang van een kind moet een opvangpakket worden gekozen.
- standaardpakket: opvang op vaste dagen in de week gedurende 52 weken per jaar;
 - zomerpakket: opvang op vaste dagen in de week gedurende 52 weken per jaar met uitzondering van 6 weken basisschool zomervakantie (regio midden Nederland);
 - vakantiepakket: opvang op vaste dagen in de week gedurende 52 weken per jaar met uitzondering van alle 12 weken basisschool vakanties (regio midden Nederland);
 - 4 wekenpakket: opvang op vaste dagen in de week gedurende 52 weken per jaar met uitzondering van 4 door de klant te bepalen kalender weken (ma t/m vrij).
- NB: Het 4 wekenpakket is gebaseerd op een geheel kalenderjaar. Wanneer u het jaar niet helemaal vol maakt wordt het aantal weken waarop uw kind **niet** naar de opvang komt bepaald door het aantal kwartalen in uw "gebroken" jaar. Het aantal kwartalen van dat jaar wordt op basis van afronding vastgesteld.
- 2.5 Opvangblokken: Ouders/verzorgers van kinderen die opgevangen worden bij Kinderdagverblijf Dribbel kunnen tot op zekere hoogte zelf de opvangtijden bepalen. Ten einde het dagprogramma niet te verstoren kunt u uw kind brengen vanaf: 07:00, 07:30, 08:00 en 08:30. Uw kind dient weer opgehaald zijn om: 16:30, 17:00, 17:30, 18:00 of 18:30.
- 2.6 Ruilingen: Het zonder extra kosten ruilen van opvangblokken is toegestaan mits, de bezetting op de groepen dit toelaat en dat de data waartussen geruild wordt niet verder dan vier weken uit elkaar liggen. Vaste bezettingen die op dagen vallen waarop Kinderdagverblijf Dribbel is gesloten kunnen niet worden geruild.



Dribbel KDV
BSO
POV

Artikel 3. Aanmeldingen, beëindigingen en wijzigingen.

- 3.1 Alle aanmeldingen (registraties), beëindigingen of andere wijzigingen dienen schriftelijk te geschieden of middels de ouderlogin tenzij anders is overeengekomen. Uit deze correspondentie blijkt:
- per wanneer de plaatsing, beëindiging of wijziging gewenst is;
 - voor welk(e) kind(eren) deze bestemd is (zijn).

Artikel 4. Openingstijden.

- 4.1 Kinderdagverblijf Dribbel is geopend van 7:00 uur tot 18:30 uur.
- 4.2 Kinderdagverblijf Dribbel is het hele jaar geopend met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen en de dag na Hemelvaart.
- 4.3 Op 5, 24 en 31 december sluit Kinderdagverblijf Dribbel om 17:00 uur.

Artikel 5. De toelating van kinderen.

- 5.1 Kinderdagverblijf Dribbel laat in haar kinderdagverblijf uitsluitend kinderen toe vanaf de leeftijd van tien weken tot het moment dat het kind naar de basisschool gaat tenzij anders is overeengekomen.
- 5.2 Indien blijkt dat een in het kinderdagverblijf geplaatst kind een zodanig gedrag vertoont, dat het kind niet op de gebruikelijke wijze opgevangen kan worden en/of dat daardoor een gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige aanwezige kinderen, dan heeft Kinderdagverblijf Dribbel het recht om dit kind de toegang tot het kinderdagverblijf te ontzeggen; zulks geschiedt uiteraard in overleg met betreffende ouders/verzorgers.
- 5.3 Kinderen van wie de geestelijke of lichamelijke gezondheidstoestand zodanig is dat zij niet op de bij Kinderdagverblijf Dribbel gebruikelijke wijze kunnen worden opgevangen, behoeft Kinderdagverblijf Dribbel niet in haar kinderdagverblijf te plaatsen. In voorkomende gevallen zal hierover overleg met de betreffende ouders/verzorgers plaatsvinden.
- 5.4 Kinderdagverblijf Dribbel treft zodanige personele en materiële voorzieningen, dat haar kinderdagverblijf optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen, met inachtneming van de algemeen bindende voorschriften, die op grond van verleende vergunningen verkregen zijn.
- 5.5 Kinderdagverblijf Dribbel behoudt zich het recht voor om kinderen die niet deelnemen aan het rijks vaccinatie programma niet te plaatsen in haar kinderdagverblijf.



Dribbel KDV
BSO
POV

Artikel 6. De Oudercommissie.

- 6.1 Kinderdagverblijf Dribbel zal zorg dragen voor de oprichting en in stand houding van een oudercommissie, al dan niet in combinatie met een andere entiteit van Kinderopvang Dribbel B.V. In overleg zal er een huishoudelijk reglement door de oudercommissie verzorgd worden welke niet in strijd is met deze algemene en leveringsvoorwaarden. Voornoemd huishoudelijk reglement zal toegevoegd worden aan het pedagogisch beleidsplan van Kinderdagverblijf Dribbel.

Artikel 7. Duur van de overeenkomst / gehele of gedeeltelijke beëindiging van de overeenkomst.

- 7.1 De overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.2 Zowel Kinderdagverblijf Dribbel als de klant is ten alle tijden gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van één maand.

Artikel 8. Duur van de plaatsing of reservering / geheel of gedeeltelijke beëindiging van de Plaatsing.

- 8.1 De minimum plaatsingstermijn is twee maanden mits anders is overeengekomen.
- 8.2 Een opzegging dient schriftelijk te gebeuren en gaat in één maand na ontvangst van de opzegging.

Artikel 9. Verzekering.

- 9.1 Kinderopvang Dribbel B.V. heeft verzekeringen afgesloten zoals vereist is om vergunning te verkrijging volgens de gemeentelijke verordening van de gemeente Amersfoort. Deze dekt eventuele schade aan derden tot het verzekerde bedrag.

Artikel 10. Tarieven.

- 10.1 Kinderdagverblijf Dribbel is gerechtigd haar tarieven periodiek aan te passen, op basis van loonkostenontwikkeling middels de CAO Kinderopvang en de overige kostenstijgingen volgens de indexcijfers voor de gezinsconsumptie gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Een wijziging wordt minimaal zes weken van te voren via de communicatiekanalen van KOVnet schriftelijk aangekondigd bij monde van de oudercommissie.
- 10.2 Kinderdagverblijf Dribbel stelt per jaar het tarief voor haar standaardpakket vast. De overige pakketten: 4 weken pakket, zomerpakket en vakantiepakket volgen



Dribbel KDV
BSO
POV

respectievelijk in de verhouding 102%, 102% en 104%.

Artikel 11. Betaling.

- 11.1 De door de klant verschuldigde bedragen voor afname kinderopvang dienen per maand bij vooruitbetaling middels automatische incasso aan Kinderdagopvang Dribbel B.V. te worden voldaan. In uitzonderlijke gevallen kan in overleg worden afgezien van automatische incasso. In dergelijke gevallen dient betaling binnen 10 dagen na ontvangst van de factuur op de IBAN, welke vermeld staat op deze factuur, overgemaakt te zijn.
- 11.2 Automatische incasso staat gepland op of rond de 27^e van de maand voorafgaand aan de maand waarop deze betrekking heeft.
In uitzonderlijk gevallen kan - na overleg - gebruik gemaakt worden van een speciale incassobatch rond de 22^e van de maand waarop deze betrekking heeft.
- 11.3 Bij overschrijding van de betalingstermijn kunnen er, zonder dat er een ingebrekestelling is vereist, incassokosten, administratiekosten en/of de wettelijke rente in rekening worden gebracht.

Artikel 12 Klachtenregeling

- 12.1 De klant of oudercommissie kan een klacht indienen volgens de klachten procedure van Kinderopvang Dribbel B.V.
https://www.dribbel.info/images/Beleidstukken/Klachtenprocedure_versie_5-2018.pdf
- 12.2 Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet de klacht binnen 12 maanden na de datum waarop de klant of oudercommissie de klacht bij Kinderdagverblijf Dribbel indiende, schriftelijk of op een door de commissie te bepalen vorm, bij de *Geschillencommissie Kinderopvang* (hierna: *Geschillencommissie*) worden ingediend.
- 12.3 Geschillen of klachten kunnen zowel door de klant, de oudercommissie of door Kinderdagverblijf Dribbel bij de *Geschillencommissie* worden ingediend. Zie ook www.degeschillencommissie.nl
- 12.4 Wanneer de klant of oudercommissie een geschil indient bij de *Geschillencommissie*, is Kinderdagverblijf Dribbel aan deze keuze gebonden.
Indien Kinderdagverblijf Dribbel een geschil neer wil leggen bij de *Geschillencommissie*, moet Kinderdagverblijf Dribbel de klant/oudercommissie schriftelijk, of in een andere passende vorm, vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Kinderdagverblijf Dribbel dient hierbij aan te kondigen dat bij het verstrijken van de voornoemde termijn, Kinderdagverblijf Dribbel zich vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- 12.5 De *Geschillencommissie* doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Deze is via de [website van de geschillencommissie](http://www.degeschillencommissie.nl) op te vragen of wordt op verzoek toegezonden. De beslissingen van de



Dribbel KDV
BSO
POV

- 12.6 Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie, dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 13. **Slotbepaling.**

- 13.1 In die gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, streven partijen naar het bereiken van oplossingen naar redelijkheid en billijkheid. Op de overeenkomst is het Nederlands Recht van toepassing. Eventuele uit de overeenkomst voortvloeiende geschillen die niet tot overeenstemming leiden, zullen worden berecht door een bevoegde rechter te Amersfoort of Utrecht.



Dribbel KDV
BSO
POV

Deel 2: BSO de Berkenboom

Algemene Levering en Handelsvoorwaarden m.b.t. BSO de Berkenboom

Artikel 1. **Begripsbepaling.**

- 1.1 Buitenschoolse opvang (BSO): een BSO is een verblijf voor kinderen van 4 t/m 12 jaar.
- 1.2 Kindplaats BSO: de plaats of de plek die door zowel particulieren en of bedrijven ingehuurd kan worden, met een maximum van vijf dagen in een werkweek, 52 weken per jaar, behoudens de gebruikelijke feestdagen en de dag na Hemelvaart.
- 1.3 Wachtlijst: een lijst waarop ouders geplaatst worden in afwachting van een vaste bezetting.
- 1.4 Klant: een klant is degene die een of meerdere kindplaatsen inhuurt bij BSO de Berkenboom.
- 1.5 Opvangpakket: een opvangpakket is de bepaling van welke weken per jaar er opvang wordt afgenomen door een klant.
- 1.6 KOVnet: leverancier van de door BSO de Berkenboom gebruikte software.
- 1.7 Vaste bezetting: een dag die wekelijks aan een kind wordt toegekend binnen de bepalingen van het opvangpakket.
- 1.8 Losse bezetting: een dag die incidenteel aan een kind wordt toegekend.
- 1.9 Registratie: komt voort uit het elektronische inschrijfformulier, ingevuld en verstuurd door de ouder/verzorger.
- 1.10 Ouderlogin: dit is de afgeschermdede digitale omgeving waar ouders/verzorgers zaken m.b.t. de kinderopvang kunnen inzien, aanvragen, doorgeven, etc.
- 1.11 Studiedag: een dag waarop leerkrachten van de basisschool studie doen en dientengevolge geen reguliere schooldag is. Op een dergelijke dag zijn de openingstijden van BSO de Berkenboom verruimd.

Artikel 2. **Dienstverlening door BSO de Berkenboom.**

- 2.1 Kinderopvang bij BSO de Berkenboom: indien partijen zijn overeengekomen dat BSO de Berkenboom zal zorg dragen voor kinderopvang, dient de klant minimaal één dag kinderopvang per week af te nemen.
- 2.2 Reservering van plaatsen ten behoeve van kinderopvang: indien partijen zijn overeengekomen dat BSO de Berkenboom zal zorg dragen voor de reservering van plaats(en) ten behoeve van kinderopvang, houdt BSO de Berkenboom de overeengekomen plaats(en) voor de klant in haar BSO beschikbaar.
- 2.3 Uit de registratie (aanmeldingsformulier) blijkt:
 - wat de aanvangsdatum van de plaatsing is;
 - voor welk kind de plaats bestemd is;
 - om hoeveel en welke dag(en) het gaat.
- 2.4 Wachtlijst: er zijn geen kosten verbonden aan de plaatsing op de wachtlijst.



Dribbel KDV
BSO
POV

- 2.5 Opvangpakketten: Voor de opvang van een kind moet een opvangpakket worden gekozen:
- Pakket 1: opvang op vaste dagen in de week gedurende 52 weken per jaar; inclusief vakantieweken en studiedagen.
 - Pakket 2: opvang op vaste dagen in de week gedurende 40 weken per jaar met uitzondering van vakantieweken (regio midden Nederland) en een aantal studiedagen.
NB: Pakket 2 geeft recht op een aantal studiedagen zonder extra kosten, gelijk aan het aantal dagen dat het kind in één week bij BSO de Berkenboom wordt opgevangen. De studiedag(en) moet(en) dan wel vallen op de dag waarop de vaste bezetting van het kind is bepaald.
 - Pakket 3: Opvang op vaste dagen in de week uitsluitend gedurende vakantieweken (regio midden Nederland).
 - Plaatsing op flexibele basis is alleen mogelijk in uitzonderlijke gevallen en na overleg met de directie.
- 2.6 Ruilingen: het zonder extra kosten ruilen van vaste bezettingen is toegestaan mits,
- de bezetting op de groepen dit toelaat;
 - de ruiling ten minste drie dagen voorafgaand aan de te ruilen dag is aangevraagd via KOVnet;
 - de data waartussen geruild moet worden niet verder dan 4 weken uit elkaar liggen;
- Tevens geldt:**
- ruilingen binnen vakanties zijn alleen toegestaan binnen de zelfde week;
 - vaste bezettingen die op dagen vallen waarop BSO de Berkenboom is gesloten kunnen **niet** worden geruild;
 - vaste bezettingen kunnen niet geruild worden naar dagen aangemerkt als studiedag of visa versa.
- 2.7 Wanneer er gedurende vakanties en/of op studiedagen minder dan 4 kinderen aanwezig zullen zijn, is BSO de Berkenboom niet geopend. In voorkomende gevallen zullen ouders/verzorgers worden gecompenseerd door de het aanbieden van een andere dag of worden de kosten verrekend.
- 2.8 Bij een (te) lage bezettingsgraad gedurende schoolvakanties zal samen gegaan worden met BSO de Biezbos (eveneens een BSO van Kinderopvang Dribbel B.V.). Ouders/verzorgers worden geïnformeerd.

Artikel 3. **Aanmeldingen, beëindigingen en wijzigingen.**

- 3.1 Alle meldingen (registraties), beëindigingen of andere wijzigingen dienen schriftelijk te geschieden of middels de ouderlogin tenzij anders is overeengekomen. Uit deze correspondentie blijkt:
- per wanneer de plaatsing, beëindiging of wijziging gewenst is;
 - voor welk(e) kind(eren) deze bestemd is (zijn).



Dribbel KDV
BSO
POV

Artikel 4. Openingstijden.

4.1 BSO de Berkenboom heeft alleen dagopvang, d.w.z. er kan alleen sprake zijn van afname overdag.

BSO de Berkenboom is geopend op:

- schoolweken maandag t/m donderdag van 14:00 tot 18:30;
- vakantieweken maandag t/m donderdag van 7:30 tot 18:30 ;
- studiedagen maandag t/m donderdag 8:00 tot 18:30.

Op vrijdag is de naschoolse opvang van BSO de Berkenboom gefaciliteerd op de locatie van BSO de Biezbos. De tijden zijn gelijk aan die van maandag t/m donderdag.

4.2 BSO de Berkenboom is het hele jaar geopend met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen en de dag na Hemelvaart.

Op 5, 24 en 31 december sluit BSO de Berkenboom om 17:00 uur.

Artikel 5. De toelating van kinderen.

5.1 BSO de Berkenboom laat in haar BSO uitsluitend kinderen toe vanaf de leeftijd van vier jaar tot aan het moment waarop de leerplichtige de basisschool verlaat.

5.2 Indien blijkt dat een bij BSO de Berkenboom geplaatst kind een zodanig gedrag vertoont, dat het kind niet op de gebruikelijke wijze opgevangen kan worden en/of dat daardoor een gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige aanwezige kinderen, dan heeft BSO de Berkenboom het recht om dit kind de toegang tot de BSO te ontzeggen; zulks geschiedt uiteraard in overleg met betreffende ouders/verzorgers.

5.3 Kinderen van wie de geestelijke of lichamelijke gezondheidstoestand zodanig is dat zij niet op gebruikelijke wijze kunnen worden opgevangen, behoeft BSO de Berkenboom niet te plaatsen. In voorkomende gevallen zal hierover overleg met de betreffende ouders/verzorgers plaatsvinden.

5.4 BSO de Berkenboom treft zodanige personele en materiële voorzieningen, dat haar BSO optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen, met inachtneming van de algemeen bindende voorschriften, die op grond van verleende vergunningen verkregen zijn.

5.5 BSO de Berkenboom behoudt zich het recht voor om kinderen die niet deelnemen aan het rijks vaccinatie programma niet te plaatsen.

Artikel 6. De Oudercommissie.

6.1 De BSO zal zorg dragen voor de oprichting en in stand houding van een oudercommissie, al dan niet in combinatie met een andere entiteit van Kinderopvang Dribbel B.V. In overleg zal er een huishoudelijk reglement door de oudercommissie verzorgd worden welke niet in strijd is met deze algemene en leveringsvoorwaarden.



Dribbel KDV
BSO
POV

Voornoemd huishoudelijk reglement zal toegevoegd worden aan het pedagogisch beleidsplan van BSO de Berkenboom.

- Artikel 7. **Duur van de overeenkomst / gehele of gedeeltelijke beëindiging van de overeenkomst.**
- 7.1 De overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.2 Zowel BSO de Berkenboom als de klant is ten alle tijden gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van één maand.
- Artikel 8. **Duur van de plaatsing of reservering / geheel of gedeeltelijke beëindiging van de Plaatsing.**
- 8.1 De minimum plaatsingstermijn is twee maanden mits anders is overeengekomen.
- 8.2 Een opzegging dient schriftelijk te gebeuren en gaat in één maand na ontvangst van de opzegging.
- Artikel 9. **Verzekering.**
- 9.1 Kinderopvang Dribbel B.V. heeft verzekeringen afgesloten zoals vereist is om vergunning te verkrijging volgens de gemeentelijke verordening van de gemeente Amersfoort. Deze dekt eventuele schade aan derden tot het verzekerde bedrag.
- Artikel 10. **Tarieven.**
- 10.1 Kinderopvang Dribbel B.V. is gerechtigd de tarieven van haar BSO's periodiek aan te passen, op basis van loonkostenontwikkeling middels de CAO Kinderopvang en de overige kostenstijgingen volgens de indexcijfers voor de gezinsconsumptie gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Een wijziging wordt minimaal zes weken van te voren via de communicatiekanalen van KOVnet schriftelijk aangekondigd bij monde van de oudercommissie.
- Artikel 11. **Betaling.**
- 11.1 De door de klant verschuldigde bedragen voor afname kinderopvang dienen per maand bij vooruitbetaling middels automatische incasso aan Kinderdagopvang Dribbel B.V. te worden voldaan. In uitzonderlijke gevallen kan in overleg worden afgezien van automatische incasso. In dergelijke gevallen dient betaling binnen 10



Dribbel KDV
BSO
POV

dagen na ontvangst van de factuur op de IBAN, welke vermeld staat op deze factuur, overgemaakt te zijn.

- 11.2 Automatische incasso staat gepland rond de 27^e van de maand voorafgaand aan de maand waarop deze betrekking heeft.
In uitzonderlijk gevallen kan - na overleg - gebruik gemaakt worden van een speciale incassobatch rond de 22^e van de maand waarop deze betrekking heeft.
- 11.3 Bij overschrijding van de betaaldatum kunnen er, zonder dat er een ingebrekestelling is vereist, incassokosten, administratiekosten en/of de wettelijke rente in rekening worden gebracht.

Artikel 12 **Klachtenregeling**

- 12.1 De klant of oudercommissie kan een klacht indienen volgens de klachten procedure van BSO de Berkenboom.
https://www.dribbel.info/images/Beleidsstukken/Klachtenprocedure_versie_5-2018.pdf
- 12.2 Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet de klacht binnen 12 maanden na de datum waarop de klant of oudercommissie de klacht bij BSO de Berkenboom indiende, schriftelijk of op een door de commissie te bepalen vorm, bij de *Geschillencommissie Kinderopvang* (hierna: Geschillencommissie) worden ingediend.
- 12.3 Geschillen of klachten kunnen zowel door de klant, de oudercommissie of door BSO de Berkenboom bij de Geschillencommissie worden ingediend. Zie ook www.degeschillencommissie.nl
- 12.4 Wanneer de klant of oudercommissie een geschil indient bij de Geschillencommissie, is BSO de Berkenboom aan deze keuze gebonden.
Indien BSO de Berkenboom een geschil neer wil leggen bij de Geschillencommissie, moet BSO de Berkenboom de klant/oudercommissie schriftelijk, of in een andere passende vorm, vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. BSO de Berkenboom dient hierbij aan te kondigen dat bij het verstrijken van de voornoemde termijn, BSO de Berkenboom zich vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- 12.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Deze is via de [website van de geschillencommissie](#) op te vragen of wordt op verzoek toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
- 12.6 Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.



Dribbel KDV
BSO
POV

Artikel 13. **Slotbepaling.**

- 13.1 In die gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, streven partijen naar het bereiken van oplossingen naar redelijkheid en billijkheid. Op de overeenkomst is het Nederlands Recht van toepassing. Eventuele uit de overeenkomst voortvloeiende geschillen die niet tot overeenstemming leiden, zullen worden berecht door een bevoegde rechter te Amersfoort of Utrecht.



Dribbel KDV
BSO
POV

Deel 3: BSO de Biezbos

Algemene Levering en Handelsvoorwaarden m.b.t. BSO de Biezbos

Artikel 1. **Begripsbepaling.**

- 1.1 Buitenschoolse opvang (BSO): een BSO is een verblijf voor kinderen van 4 t/m 12 jaar.
- 1.2 Kindplaats BSO: de plaats of de plek die door zowel particulieren en of bedrijven ingehuurd kan worden, met een maximum van vijf dagen in een werkweek, 52 weken per jaar, behoudens de gebruikelijke feestdagen en de dag na Hemelvaart.
- 1.3 Wachtlijst: een lijst waarop ouders geplaatst worden in afwachting van een vaste bezetting.
- 1.5 Klant: een klant is degene die een of meerdere kindplaatsen inhuurt bij BSO de Biezbos.
- 1.5 Opvangpakket: een opvangpakket is de bepaling van welke weken per jaar er opvang wordt afgenomen door een klant.
- 1.6 KOVnet: leverancier van de door BSO de Biezbos gebruikte software.
- 1.7 Vaste bezetting: een dag die wekelijks aan een kind wordt toegekend binnen de bepalingen van het opvangpakket.
- 1.8 Losse bezetting: een dag die incidenteel aan een kind wordt toegekend.
- 1.9 Registratie: komt voort uit het elektronische inschrijfformulier, ingevuld en verstuurd door de ouder/verzorger.
- 1.10 Ouderlogin: dit is de afgeschermdede digitale omgeving waar ouders/verzorgers zaken m.b.t. de kinderopvang kunnen inzien, aanvragen, doorgeven, etc.
- 1.11 Studiedag: een dag waarop leerkrachten van de basisschool studie doen en dientengevolge geen reguliere schooldag is. Op een dergelijke dag zijn de openingstijden van BSO de Biezbos verruimd.

Artikel 2. **Dienstverlening door BSO de Biezbos.**

- 2.3 Kinderopvang bij BSO de Biezbos: indien partijen zijn overeengekomen dat BSO de Biezbos zal zorg dragen voor kinderopvang, dient de klant minimaal één dag kinderopvang per week af te nemen.
- 2.4 Reservering van plaatsen ten behoeve van kinderopvang: indien partijen zijn overeengekomen dat BSO de Biezbos zal zorg dragen voor de reservering van plaats(en) ten behoeve van kinderopvang, houdt BSO de Biezbos de overeengekomen plaats(en) voor de klant in haar BSO beschikbaar.
- 2.9 Uit de registratie (aanmeldingsformulier) blijkt:
- wat de aanvangsdatum van de plaatsing is;
- voor welk kind de plaats bestemd is;
- om hoeveel en welke dag(en) het gaat.
- 2.10 Wachtlijst: er zijn geen kosten verbonden aan de plaatsing op de wachtlijst.



- 2.11 Opvangpakketten: Voor de opvang van een kind moet een opvangpakket worden gekozen:
- Pakket 1: opvang op vaste dagen in de week gedurende 52 weken per jaar; inclusief vakantieweken en studiedagen.
 - Pakket 2: opvang op vaste dagen in de week gedurende 40 weken per jaar met uitzondering van vakantieweken (regio midden Nederland) en een aantal studiedagen.
NB: Pakket 2 geeft recht op een aantal studiedagen zonder extra kosten, gelijk aan het aantal dagen dat het kind in één week bij BSO de Biezbos wordt opgevangen. De studiedag(en) moet(en) dan wel vallen op de dag waarop de vaste bezetting van het kind is bepaald.
 - Pakket 3: Opvang op vaste dagen in de week uitsluitend gedurende vakantieweken (regio midden Nederland).
 - Plaatsing op flexibele basis is alleen mogelijk in uitzonderlijke gevallen en na overleg met de directie.
- 2.12 Ruilingen: het zonder extra kosten ruilen van vaste bezettingen is toegestaan mits,
- de bezetting op de groepen dit toelaat;
 - de ruiling ten minste drie dagen voorafgaand aan de te ruilen dag is aangevraagd via KOVnet;
 - de data waartussen geruild moet worden niet verder dan 4 weken uit elkaar liggen;
- Tevens geldt:**
- ruilingen binnen vakanties zijn alleen toegestaan binnen de zelfde week;
 - vaste bezettingen die op dagen vallen waarop BSO de Biezbos is gesloten kunnen **niet** worden geruild;
 - vaste bezettingen kunnen niet geruild worden naar dagen aangemerkt als studiedag of visa versa.
- 2.13 Wanneer er gedurende vakanties en/of op studiedagen minder dan 4 kinderen aanwezig zullen zijn, is BSO de Biezbos niet geopend. In voorkomende gevallen zullen ouders/verzorgers worden gecompenseerd door de het aanbieden van een andere dag of worden de kosten verrekend.
- 2.14 Bij een (te) lage bezettingsgraad gedurende schoolvakanties zal samen gegaan worden met BSO de Biezbos (eveneens een BSO van Kinderopvang Dribbel B.V.). Ouders/verzorgers worden geïnformeerd.

Artikel 3. **Aanmeldingen, beëindigingen en wijzigingen.**

- 3.1 Alle meldingen (registraties), beëindigingen of andere wijzigingen dienen schriftelijk te geschieden of middels de ouderlogin tenzij anders is overeengekomen. Uit deze correspondentie blijkt:
- per wanneer de plaatsing, beëindiging of wijziging gewenst is;
 - voor welk(e) kind(eren) deze bestemd is (zijn).



Dribbel KDV
BSO
POV

Artikel 4. Openingstijden.

- 4.1 BSO de Biezbos heeft alleen dagopvang, d.w.z. er kan alleen sprake zijn van afname overdag.
BSO de Biezbos is geopend op:
- schoolweken maandag t/m vrijdag van 14:00 tot 18:30;
- vakantieweken maandag t/m vrijdag van 7:30 tot 18:30 ;
- studiedagen maandag t/m vrijdag 8:00 tot 18:30.
- 4.2 BSO de Biezbos is het hele jaar geopend met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen en de dag na Hemelvaart.
Op 5, 24 en 31 december sluit BSO de Biezbos om 17:00 uur.

Artikel 5. De toelating van kinderen.

- 5.1 BSO de Biezbos laat in haar BSO uitsluitend kinderen toe vanaf de leeftijd van vier jaar tot aan het moment waarop de leerplichtige de basisschool verlaat.
- 5.2 Indien blijkt dat een bij BSO de Biezbos geplaatst kind een zodanig gedrag vertoont, dat het kind niet op de gebruikelijke wijze opgevangen kan worden en/of dat daardoor een gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige aanwezige kinderen, dan heeft Kinderopvang Dribbel B.V. het recht om dit kind de toegang tot de BSO te ontfeggen; zulks geschiedt uiteraard in overleg met betreffende ouders/verzorgers.
- 5.3 Kinderen van wie de geestelijke of lichamelijke gezondheidstoestand zodanig is dat zij niet op gebruikelijke wijze kunnen worden opgevangen, behoeft BSO de Biezbos niet te plaatsen. In voorkomende gevallen zal hierover overleg met de betreffende ouders/verzorgers plaatsvinden.
- 5.4 BSO de Biezbos treft zodanige personele en materiële voorzieningen, dat haar BSO optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen, met inachtneming van de algemeen bindende voorschriften, die op grond van verleende vergunningen verkregen zijn.
- 5.5 BSO de Biezbos behoudt zich het recht voor om kinderen die niet deelnemen aan het rijks vaccinatie programma niet te plaatsen.

Artikel 6. De Oudercommissie.

- 6.1 De BSO zal zorg dragen voor de oprichting en in stand houding van een oudercommissie, al dan niet in combinatie met een andere entiteit van Kinderopvang Dribbel B.V. In overleg zal er een huishoudelijk reglement door de oudercommissie verzorgd worden welke niet in strijd is met deze algemene en leveringsvoorwaarden. Voornoemd huishoudelijk reglement zal toegevoegd worden aan het pedagogisch beleidsplan van BSO de Biezbos.



Dribbel KDV
BSO
POV

- Artikel 7. **Duur van de overeenkomst / gehele of gedeeltelijke beëindiging van de overeenkomst.**
- 7.3 De overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.4 Zowel BSO de Biezbos als de klant is ten alle tijden gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van één maand.
- Artikel 8. **Duur van de plaatsing of reservering / geheel of gedeeltelijke beëindiging van de Plaatsing.**
- 8.3 De minimum plaatsingstermijn is twee maanden mits anders is overeengekomen.
- 8.4 Een opzegging dient schriftelijk te gebeuren en gaat in één maand na ontvangst van de opzegging.
- Artikel 9. **Verzekering.**
- 9.2 Kinderopvang Dribbel B.V. heeft verzekeringen afgesloten zoals vereist is om vergunning te verkrijging volgens de gemeentelijke verordening van de gemeente Amersfoort. Deze dekt eventuele schade aan derden tot het verzekerde bedrag.
- Artikel 10. **Tarieven.**
- 10.2 Kinderopvang Dribbel B.V. is gerechtigd de tarieven van haar BSO's periodiek aan te passen, op basis van loonkostenontwikkeling middels de CAO Kinderopvang en de overige kostenstijgingen volgens de indexcijfers voor de gezinsconsumptie gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Een wijziging wordt minimaal zes weken van te voren via de communicatiekanalen van KOVnet schriftelijk aangekondigd bij monde van de oudercommissie.
- Artikel 11. **Betaling.**
- 11.2 De door de klant verschuldigde bedragen voor afname kinderopvang dienen per maand bij vooruitbetaling middels automatische incasso aan Kinderdagopvang Dribbel B.V. te worden voldaan. In uitzonderlijke gevallen kan in overleg worden afgezien van automatische incasso. In dergelijke gevallen dient betaling binnen 10 dagen na ontvangst van de factuur op de IBAN, welke vermeld staat op deze factuur, overgemaakt te zijn.
- 11.2 Automatische incasso staat gepland rond de 27^e van de maand voorafgaand aan de maand waarop deze betrekking heeft.



Dribbel KDV
BSO
POV

- 11.3 In uitzonderlijk gevallen kan - na overleg - gebruik gemaakt worden van een speciale incassobatch rond de 22^e van de maand waarop deze betrekking heeft. Bij overschrijding van de betaaldatum kunnen er, zonder dat er een ingebrekestelling is vereist, incassokosten, administratiekosten en/of de wettelijke rente in rekening worden gebracht.

Artikel 12 **Klachtenregeling**

- 12.1 De klant of oudercommissie kan een klacht indienen volgens de klachten procedure van BSO de Biezbos.
https://www.dribbel.info/images/Beleidsstukken/Klachtenprocedure_versie_5-2018.pdf
- 12.2 Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet de klacht binnen 12 maanden na de datum waarop de klant of oudercommissie de klacht bij BSO de Biezbos indiende, schriftelijk of op een door de commissie te bepalen vorm, bij de *Geschillencommissie Kinderopvang* (hierna: Geschillencommissie) worden ingediend.
- 12.3 Geschillen of klachten kunnen zowel door de klant, de oudercommissie of door BSO de Biezbos bij de Geschillencommissie worden ingediend. Zie ook www.degeschillencommissie.nl
- 12.4 Wanneer de klant of oudercommissie een geschil indient bij de Geschillencommissie, is BSO de Biezbos aan deze keuze gebonden. Indien BSO de Biezbos een geschil neer wil leggen bij de Geschillencommissie, moet BSO de Biezbos de klant/oudercommissie schriftelijk, of in een andere passende vorm, vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. BSO de Biezbos dient hierbij aan te kondigen dat bij het verstrijken van de voornoemde termijn, BSO de Biezbos zich vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- 12.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Deze is via de [website van de geschillencommissie](#) op te vragen of wordt op verzoek toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
- 12.6 Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 13. **Slotbepaling.**

- 13.1 In die gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, streven partijen naar het bereiken van oplossingen naar redelijkheid en billijkheid. Op de overeenkomst is het Nederlands Recht van toepassing. Eventuele uit de overeenkomst voortvloeiende geschillen die niet tot overeenstemming leiden, zullen worden berecht door een bevoegde rechter te Amersfoort of Utrecht.



Dribbel KDV
BSO
POV

Deel 4: Peuteropvang Dribbel

Algemene Levering en Handelsvoorwaarden m.b.t. Peuteropvang Dribbel

Artikel 1. **Begripsbepaling.**

- 1.1 Peuteropvang: een Peuteropvang is een verblijf voor kinderen van 2 tot 4 jaar.
- 1.2 Kindplaats: de plaats of de plek die door zowel particulieren en of bedrijven ingehuurd kan worden, met een maximum van vijf dagen in een werkweek gedurende (basis)school weken (regio midden Nederland).
- 1.3 Wachtlijst: een lijst waarop ouders geplaatst worden in afwachting van een vaste bezetting.
- 1.4 Klant: een klant is degene die een of meerdere kindplaatsen inhuurt bij een Peuteropvang.
- 1.5 KOVnet: leverancier van de door Peuteropvang Dribbel gebruikte software.
- 1.6 Vaste bezetting: een kindplaats die wekelijks aan een kind wordt toegekend.
- 1.7 Losse bezetting: kindplaats die incidenteel aan een kind wordt toegekend.
- 1.8 Registratie: een registratie is het elektronische inschrijfformulier ingevuld en verstuurd door de ouder/verzorger.
- 1.9 Ouderlogin: dit is de afgeschermdede digitale omgeving waar ouders/verzorgers zaken m.b.t. de kinderopvang kunnen inzien, aanvragen, doorgeven, etc.
- 1.10 Studiedag: een dag waarop leerkrachten van de basisschool studie doen en dat het dientengevolge geen reguliere schooldag is. In voorkomende gevallen is op een dergelijke dag Peuteropvang Dribbel gesloten.

Artikel 2. **Dienstverlening door Peuteropvang Dribbel.**

- 2.1 Kinderopvang bij Peuteropvang Dribbel: indien partijen zijn overeengekomen dat Peuteropvang Dribbel zal zorg dragen voor kinderopvang, dient de klant minimaal twee dagen per week kinderopvang af te nemen tenzij anders is overeengekomen.
- 2.2 Reservering van plaatsen ten behoeve van kinderopvang: indien partijen zijn overeengekomen dat Peuteropvang Dribbel zal zorg dragen voor de reservering van plaats(en) ten behoeve van kinderopvang, houdt Peuteropvang Dribbel de overeengekomen plaats(en) voor de klant in haar Peuteropvang beschikbaar.
- 2.2 Uit de registratie (aanmeldingsformulier) blijkt:
 - wat de aanvangsdatum van de plaatsing is;
 - voor welk kind de plaats bestemd is;
 - om hoeveel en welke dag(en) het gaat.
- 2.3 Wachtlijst: er zijn geen kosten verbonden aan de plaatsing op de wachtlijst.



Dribbel KDV
BSO
POV

Artikel 3. Aanmeldingen, beëindigingen en wijzigingen.

- 3.1 Alle aanmeldingen (registraties), beëindigingen of andere wijzigingen dienen schriftelijk te geschieden of middels de ouderlogin tenzij anders is overeengekomen. Uit deze correspondentie blijkt:
- per wanneer de plaatsing, beëindiging of wijziging gewenst is;
 - voor welk(e) kind(eren) deze bestemd is (zijn).

Artikel 4. Openingstijden.

- 4.1 Peuteropvang Dribbel heeft alleen dagopvang. POV Dribbel is geopend van 8:30 uur tot 11:30 uur.
- 4.2 Peuteropvang Dribbel is geopend gedurende (basis)school weken (regio midden Nederland) met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen en de dag na Hemelvaart.
- 4.3 Wanneer een studiedag vereist dat BSO de Biezbos geopend is op een tijd die normaal aan de POV toebehoort, is de POV gesloten. In een dergelijk geval worden ouders/verzorgers gecompenseerd middels een ruildag of verrekening op de factuur.

Artikel 5. De toelating van kinderen.

- 5.1 Peuteropvang Dribbel laat in haar kinderdagverblijf uitsluitend kinderen toe vanaf de leeftijd van twee jaar tot het moment dat het kind naar de basisschool gaat tenzij anders is overeengekomen.
- 5.2 Indien blijkt dat een in de peuteropvang geplaatst kind een zodanig gedrag vertoont, dat het kind niet op de gebruikelijke wijze opgevangen kan worden en/of dat daardoor een gevaar ontstaat voor de geestelijke of lichamelijke gezondheid van de overige op te vangen kinderen, dan heeft Peuteropvang Dribbel het recht om dit kind de toegang tot de peuteropvang te ontzeggen; uiteraard in overleg met betreffende ouders/verzorgers.
- 5.3 Kinderen van wie de geestelijke of lichamelijke gezondheidstoestand zodanig is dat zij niet op de bij Peuteropvang Dribbel gebruikelijke wijze kunnen worden opgevangen, behoeft Peuteropvang Dribbel niet in haar peuteropvang te plaatsen. In voorkomende gevallen zal hierover overleg met de betreffende ouders/verzorgers plaatsvinden.
- 5.4 Peuteropvang Dribbel treft zodanige personele en materiële voorzieningen, dat haar peuteropvang optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen, met inachtneming van de algemeen bindende voorschriften, die op grond van verleende vergunningen verkregen zijn.



Dribbel KDV
BSO
POV

Artikel 6. **De Oudercommissie.**

- 6.1 **Peuteropvang Dribbel** zal zorg dragen voor de oprichting en in stand houding van een oudercommissie, al dan niet in combinatie met een andere entiteit van Kinderopvang Dribbel B.V. In overleg zal er een huishoudelijk reglement door de oudercommissie verzorgd worden welke niet in strijd is met deze algemene en leveringsvoorwaarden. Voornoemd huishoudelijk reglement zal toegevoegd worden aan het pedagogisch beleidsplan van Peuteropvang Dribbel.
- 6.2 Wanneer ondanks inspanningen geen (volwaardige) oudercommissie gevormd kan worden, zullen bevindingen, besluiten, adviezen, trajecten, etc. van de oudercommissie van Kinderdagverblijf Dribbel lijdend zijn.

Artikel 7. **Duur van de overeenkomst / gehele of gedeeltelijke beëindiging van de overeenkomst.**

- 7.1 De overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.2 Zowel Peuteropvang Dribbel als de klant is ten alle tijden gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van één maand.

Artikel 8. **Duur van de plaatsing of reservering / geheel of gedeeltelijke beëindiging van de Plaatsing.**

- 8.1 De minimum plaatsingstermijn is twee maanden mits anders is overeengekomen.
- 8.2 Een opzegging dient schriftelijk te gebeuren en gaat in één maand na ontvangst van de opzegging.

Artikel 9. **Verzekering.**

- 9.2 Kinderopvang Dribbel heeft verzekeringen afgesloten zoals vereist is om vergunning te verkrijging volgens de gemeentelijke verordening van de gemeente Amersfoort. Deze dekt eventuele schade aan derden tot het verzekerde bedrag.



Dribbel KDV
BSO
POV

Artikel 10. Tarieven.

- 10.1** Kinderopvang Dribbel is gerechtigd haar tarieven periodiek aan te passen, op basis van loonkostenstijgingen middels de C.A.O.- kinderopvang en de overige kostenstijgingen volgens de indexcijfers voor de gezinsconsumptie gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Een wijziging wordt minimaal zes weken van te voren via de communicatiekanalen van KOVnet schriftelijk aangekondigd bij monde van de oudercommissie.

Artikel 11. Betaling.

- 11.1** De door de klant verschuldigde bedragen voor afname kinderopvang dienen per maand bij vooruitbetaling middels automatische incasso aan Kinderopvang Dribbel B.V. te worden voldaan. In uitzonderlijke gevallen kan in overleg worden afgezien van automatische incasso. In dergelijke gevallen dient betaling binnen 10 dagen na ontvangst van de factuur op de IBAN, waarvan het nummer vermeld staat op deze factuur, overgemaakt te zijn.
- 11.2** Automatische incasso staat gepland op of rond de 27^e van de maand voorafgaand aan de maand waarop deze betrekking heeft. In uitzonderlijk gevallen kan - na overleg - gebruik gemaakt worden van een speciale incassobatch rond de 22^e van de maand waarop deze betrekking heeft.
- 11.3** Bij overschrijding van de betaaldatum kunnen er zonder dat er een ingebrekestelling is vereist, incassokosten, administratiekosten en/of de wettelijke rente in rekening worden gebracht.

Artikel 12 Klachtenregeling

- 12.1** De klant of oudercommissie kan een klacht indienen volgens de klachten procedure van Kinderopvang Dribbel.
www.dribbel.info/images/KDV-algemeen/Klachtenprocedure_versie_3_-_2016.pdf
- 12.2** Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet de klacht binnen 12 maanden na de datum waarop de klant of oudercommissie de klacht bij Kinderopvang Dribbel indiende, schriftelijk of door de commissie te bepalen vorm, bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzaal (hierna: Geschillencommissie) worden ingediend.
- 12.3** Geschillen of klachten kunnen zowel door de klant, de oudercommissie of door Kinderopvang Dribbel bij de Geschillencommissie worden ingediend. Zie ook www.degeschillencommissie.nl
- 12.4** Wanneer de klant of oudercommissie een geschil indient bij de Geschillencommissie, is Kinderopvang Dribbel aan deze keuze gebonden. Indien Kinderopvang Dribbel een geschil neer wil leggen bij de Geschillencommissie, moet Kinderopvang Dribbel de klant/oudercommissie schriftelijk, of in een andere



Dribbel KDV
BSO
POV

passende vorm, vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Kinderopvang Dribbel dient hierbij aan te kondigen dat bij het verstrijken van de voornoemde termijn, Kinderopvang Dribbel zich vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

12.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Deze is via de [website van de geschillencommissie](#) op te vragen of wordt op verzoek toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

12.6 Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 13. **Slotbepaling.**

13.1 In die gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, streven partijen naar het bereiken van oplossingen naar redelijkheid en billijkheid. Op de overeenkomst is het Nederlands Recht van toepassing. Eventuele uit de overeenkomst voortvloeiende geschillen die niet tot overeenstemming leiden, zullen worden berecht door een bevoegde rechter te Amersfoort of Utrecht.