
Algemene voorwaarden

Lucy's Kinderdagsalon B.V.



KVK nummer: 71289771
LRKP nummer: 776943182

Bron:  Brancheorganisatie
Kinderopvang

Inhoud

ARTIKEL 1 - Algemene definities	3
ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid	4
ARTIKEL 3 – Informatie verstrekking.....	4
ARTIKEL 4 – Aanmelding	4
ARTIKEL 5 – Aanbod	4
ARTIKEL 6 – De overeenkomst	5
ARTIKEL 7 – Annulering.....	5
ARTIKEL 8 – Plaatsingsgesprek	5
ARTIKEL 9 – Duur en verlenging van de overeenkomst	5
ARTIKEL 10 – Einde van de overeenkomst	6
ARTIKEL 11 - Toegankelijkheid.....	6
ARTIKEL 12 – Wederzijdse verplichtingen	7
ARTIKEL 13 – Verplichtingen van L.S.E. Tavitian-Tolhuis.....	7
ARTIKEL 14 – Verplichtingen van de ouder.....	7
ARTIKEL 15 – Wijzigingen van de overeenkomst	7
ARTIKEL 16 – De prijs en wijziging van de prijs.....	8
ARTIKEL 17 – De betaling / Niet-tijdige betaling	8
ARTIKEL 18 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter	8
ARTIKEL 19 – Klachtenprocedure.....	8
ARTIKEL 20 – Geschillenregeling en wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang.....	9
Bijlage I.....	10

ARTIKEL 1 - Algemene definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Aanvangsdatum:</i>	De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
<i>Dagopvang:</i>	Kinderopvang verzorgd door een Kinderdagsalon voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
<i>Geschillencommissie:</i>	De geschillencommissie kinderopvang.
<i>Ingangsdatum:</i>	De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.
<i>Kinderdagsalon:</i>	Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (geen gastouder): in dit geval Lucy's Kinderdagsalon.
<i>Kinderopvang:</i>	Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.
<i>Ondernemer:</i>	Natuurlijke of rechtspersoon die een Kinderdagsalon exploiteert: in dit geval L.S.E. Tavitian-Tolhuis
<i>Ouder:</i>	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
<i>Oudercommissie:</i>	Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het Kinderdagsalon worden opgevangen.
<i>Overeenkomst:</i>	De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en de ondernemer.
<i>Partijen:</i>	De ondernemer en de ouder.
<i>Schriftelijk:</i>	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst.
2. De overeenkomst wordt gesloten tussen L.S.E. Tavitian-Tolhuis en de ouder.

ARTIKEL 3 – Informatie verstrekking

1. Indien een ouder interesse heeft in de mogelijke plaatsing van zijn kind bij Lucy's Kinderdagsalon, verstrekt L.S.E. Tavitian-Tolhuis de ouder een informatiepakket, waarin L.S.E. Tavitian-Tolhuis een omschrijving van de dienstverlening in Lucy's Kinderdagsalon verstrekt, die voldoende gedetailleerd is om de ouder bij zijn oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende Kindercentra.
2. Het informatiepakket wordt schriftelijk verstrekt en bevat tenminste de elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen.
3. Na kennisname van het informatiepakket heeft de ouder de mogelijkheid zich aan te melden bij L.S.E. Tavitian-Tolhuis als geïnteresseerde voor Kinderopvang.

ARTIKEL 4 – Aanmelding

1. De ouder meldt zich via een inschrijfformulier aan bij L.S.E. Tavitian-Tolhuis als geïnteresseerde voor dagopvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. Op het inschrijfformulier geeft de ouder aan of hij ermee instemt dat het in artikel 5 bedoelde aanbod elektronisch aan hem worden verstrekt.
3. L.S.E. Tavitian-Tolhuis bevestigt schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
4. Op de aanmelding zijn de inschrijfformulieren van L.S.E. Tavitian-Tolhuis van toepassing.
5. De aanmelding verplicht noch de ouder noch L.S.E. Tavitian-Tolhuis tot het aangaan van een overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de ouder aan L.S.E. Tavitian-Tolhuis om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van kinderopvang.
6. Na ontvangst van de aanmelding kan L.S.E. Tavitian-Tolhuis de ouder direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat L.S.E. Tavitian-Tolhuis de ouder op een wachtlijst plaatst.
7. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt L.S.E. Tavitian-Tolhuis de ouder hiervan schriftelijk in kennis. Zodra een ouder in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal L.S.E. Tavitian-Tolhuis de ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.

ARTIKEL 5 – Aanbod

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan L.S.E. Tavitian-Tolhuis de ouder een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat een omschrijving van de dienstverlening, alle elementen genoemd in bijlage I bij de Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen, alsmede:
 - de (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke) geboortedatum van het kind;
 - de beschikbare aanvangsdatum;
 - de beschikbare groep; de aangeboden handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg, mits de ouder daarom bij aanmelding heeft verzocht en L.S.E. Tavitian-Tolhuis beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - de prijs behorende bij het aanbod;
 - de wijze van betaling;
 - de looptijd van de overeenkomst;
 - de geldende opzegtermijn;
 - de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
 - een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden;
 - een dagtekening.

3. Het aanbod vindt schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de algemene voorwaarden.
4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan L.S.E. Tavitian-Tolhuis de ouder een termijn van 7 dagen stelt, is gedurende deze reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.

ARTIKEL 6 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de ouder van het door L.S.E. Tavitian-Tolhuis gedane aanbod.
2. De ouder aanvaardt het aanbod schriftelijk middels ondertekening van de overeenkomst.
3. De ouder verplicht zich de getekende overeenkomst per kerende post te retourneren dan wel persoonlijk aan L.S.E. Tavitian-Tolhuis te overhandigen.
4. L.S.E. Tavitian-Tolhuis bevestigt de ontvangst van de aanvaarding schriftelijk indien deze per post is getourneerd.
5. Binnen het kader van de overeenkomst komt L.S.E. Tavitian-Tolhuis de vrijheid toe de kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

ARTIKEL 7 – Annulering

1. De ouder heeft het recht de overeenkomst te annuleren tot uiterlijk 1 maand voor de aanvangsdatum.
2. De ouder is voor annulering geen kosten verschuldigd.

ARTIKEL 8 – Plaatsingsgesprek

1. L.S.E. Tavitian-Tolhuis nodigt de ouder tijdig voor de aanvangsdatum uit voor een gesprek.
2. In dit gesprek komt het volgende aan de orde:
 - a. De voor de kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de ouder en zijn kind; waaronder de benodigde Burger Service Nummers.
 - b. De aanvang en duur van de wenperiode;
 - c. De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke);
 - d. De individuele wensen van de ouder en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijk mogelijk is;
 - e. De wijze van communicatie;
 - f. Het maken van uitstapjes;
 - g. Het maken van foto's en/of video's van het kind;
 - h. De wettelijke aansprakelijkheid van de ouder voor schade veroorzaakt door zijn kind.
3. L.S.E. Tavitian-Tolhuis legt de tijdens het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk vast op het intakeformulier.

ARTIKEL 9 – Duur en verlenging van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn van het overeengekomen type kinderopvang.
2. De maximale termijn voor dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind 4 jaar wordt.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.
4. Na afloop van de overeenkomst die conform lid 3 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen partijen de overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
5. Een verlenging van de overeenkomst wordt schriftelijk overeengekomen.

ARTIKEL 10 – Einde van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de overeenkomst opgenomen termijn.
2. Daarnaast eindigt de overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.
3. L.S.E. Tavitian-Tolhuis is slechts bevoegd de overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - a. De situatie dat de ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
 - b. Voortdurend van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2 sub a en c;
 - c. De situatie genoemd in artikel 11 lid 2 sub b;
 - d. De omstandigheid dat L.S.E. Tavitian-Tolhuis vanwege een niet aan haar toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de overeenkomst uit te voeren;
 - e. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere partij gerichte gemotiveerde schriftelijke verklaring en;
 - a. met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, in geval van opzegging door de ouder;
 - b. met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door L.S.E. Tavitian-Tolhuis;
 - c. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door L.S.E. Tavitian-Tolhuis op grond van artikel 10 lid 3 onder a.
5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de ouder voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de ouder of L.S.E. Tavitian-Tolhuis de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.
6. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de overeenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

ARTIKEL 11 - Toegankelijkheid

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en ouder.
2. L.S.E. Tavitian-Tolhuis heeft het recht het kind en/of de ouder de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van L.S.E. Tavitian-Tolhuis mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
 - a. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is;
 - b. Het kind en/of de ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van L.S.E. Tavitian-Tolhuis mag worden verwacht;
 - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzaakt of belemmert.
3. Ingeval L.S.E. Tavitian-Tolhuis het kind en/of de ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt L.S.E. Tavitian-Tolhuis met de ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing voor de situatie.

4. Indien de ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11 lid 2 om toegang te weigeren en het overleg met L.S.E. Tavitian-Tolhuis niet tot een oplossing heeft geleid, kan hij deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het Reglement van de geschillencommissie kinderopvang te behandelen.
5. Tijdens de verkorte procedure mag L.S.E. Tavitian-Tolhuis de plaats niet opzeggen.

ARTIKEL 12 – Wederzijdse verplichtingen

1. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
2. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar over:
 - De ouder is bij het brengen verantwoordelijk voor het kind en L.S.E. Tavitian-Tolhuis bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden.

ARTIKEL 13 – Verplichtingen van L.S.E. Tolhuis

1. L.S.E. Tavitian-Tolhuis is op grond van de overeenkomst gehouden om kinderopvang te leveren onder de overeenkomen voorwaarden.
2. L.S.E. Tavitian-Tolhuis staat er voor in dat:
 - a. De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
 - overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
 - verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
 - b. Lucy's Kinderdagsalon geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen. Een nadere regeling van de wijze waarop L.S.E. Tavitian-Tolhuis voldoet aan haar verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 1 is vastgelegd in bijlage I. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze algemene voorwaarden.
3. L.S.E. Tavitian-Tolhuis houdt rekening met de individuele wensen van de ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

ARTIKEL 14 – Verplichtingen van de ouder

1. De ouder meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
2. De ouder draagt zorg dat L.S.E. Tavitian-Tolhuis beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de ouder.
3. De ouder houdt zich aan de regels die binnen Lucy's Kinderdagsalon gelden.
4. De ouder onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de overeenkomst van de zijde van L.S.E. Tavitian-Tolhuis verzaamt en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
5. De ouder brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem brengen en halen.
6. L.S.E. Tavitian-Tolhuis legt de bevoegdheid van anderen dan de ouders om het kind van de kinderopvang te halen schriftelijk vast indien de ouder daarom verzoekt.
7. De ouder betaalt L.S.E. Tavitian-Tolhuis conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

ARTIKEL 15 – Wijzigingen van de overeenkomst

1. L.S.E. Tavitian-Tolhuis heeft het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.

2. Wijzigingen van de overeenkomst kondigt L.S.E. Tavitian-Tolhuis tijdig van te voren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.

ARTIKEL 16 – De prijs en wijziging van de prijs

1. De prijs die de ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. L.S.E. Tavitian-Tolhuis is bevoegd om de overeengekomen prijs na drie maanden na de Ingangsdatum aan te passen, waaronder te verhogen. L.S.E. Tavitian-Tolhuis kondigt een dergelijke prijswijziging van te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

ARTIKEL 17 – De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De ouder betaalt op basis van een schriftelijke factuur en binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
2. Indien een ouder betaalt aan een door L.S.E. Tavitian-Tolhuis aangewezen derde geldt dit voor de ouder als bevrijdende betaling. De aanwijzing door de ouder van een derde die voor het doen van betalingen dient zorg te dragen, staat niet aan de aansprakelijkheid van de ouder voor (tijdige) betaling in de weg. Een eventuele betaling door een derde voor de ouder geldt wel als een bevrijdende betaling door die ouder.
3. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de ouder van rechtswege in verzuim.
4. L.S.E. Tavitian-Tolhuis zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een schriftelijke betalingsherinnering en geeft de ouder de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt L.S.E. Tavitian-Tolhuis de ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van L.S.E. Tavitian-Tolhuis op grond van Artikel 10 lid 3 sub a. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop die bevoegdheid ontstaat verzonden zijn.
5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt L.S.E. Tavitian-Tolhuis rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. Door L.S.E. Tavitian-Tolhuis gemaakte buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld van de ouder af te dwingen, worden aan de ouder in rekening gebracht. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen.
7. Een gedane betaling strekt in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde kosten en rente en vervolgens ter voldoening van de oudst openstaande schulden.
8. De ouder dient het kind binnen openingstijden op te halen, na sluitingstijd gaat er een boeteregeling van kracht. De kosten hiervan zijn €15,00 per kwartier en worden bij de eerstvolgende facturatie verrekend.

ARTIKEL 18 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

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

ARTIKEL 19 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst kunnen schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij L.S.E. Tavitian-Tolhuis maar mogen ook direct mondeling in een daarvoor gepland gesprek worden geventileerd.
2. L.S.E. Tavitian-Tolhuis behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure (zie document "Klachtenprocedure"). Bij het opstellen of wijzigen van

deze procedure heeft de Oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.

3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20.

ARTIKEL 20 – Geschillenregeling en wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang

1. Geschillen tussen ouder en L.S.E. Tavitian-Tolhuis over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door L.S.E. Tavitian-Tolhuis aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.sgc.nl).
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van L.S.E. Tavitian-Tolhuis, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene Voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat de gang naar de rechter open.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouder zijn klacht eerst bij L.S.E. Tavitian-Tolhuis heeft ingediend.
4. Uiterlijk drie maanden nadat een klacht een geschil is geworden, (zie artikel 19 lid 3), moet het geschil bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is L.S.E. Tavitian-Tolhuis aan deze keuze gebonden. Dit ontslaat de ouder echter niet van zijn betalingsverplichting gedurende de looptijd van dit geschil.
6. Indien L.S.E. Tavitian-Tolhuis een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet zij de ouder schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. L.S.E. Tavitian-Tolhuis dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.
8. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
9. Indien de ouder zulks wenselijk acht, kan hij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 20 lid 3, dat de klacht eerst bij L.S.E. Tavitian-Tolhuis wordt ingediend.

Bijlage I

Nadere regeling van de verplichtingen van L.S.E. Tavitian-Tolhuis uit artikel 13 van de algemene voorwaarden voor Kinderopvang.

L.S.E. Tavitian-Tolhuis voldoet aan haar verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 2 door er onder meer voor zorg te dragen dat de onderneming beschikt over:

1. Een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en hun ouders omschrijft;
2. Reglementen/stukken die het beleid weergeven met betrekking tot hygiëne, veiligheid, kindermishandeling, medisch handelen, ziekte en privacy;
3. Een reglement dat het functioneren van de oudercommissie regelt;
4. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt;
5. Een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
 - a. soort opvang, mogelijkheden voor flexibele opvang en eventuele extra diensten;
 - b. informatie aangaande de groep, de getalsverhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie, en de beschikbare ruimte;
 - c. informatie-uitwisseling, vorm en frequentie, waaronder het aantal oudergesprekken dat in principe per jaar plaatsvindt;
 - d. de te verstrekken voeding;
 - e. mogelijkheden voor het maken van specifieke afspraken over ontwikkeling, verzorging en voeding;
 - f. openingstijden en -dagen en eventueel verplichte minimumafname;
 - g. de tijden waarop de kinderen worden ontvangen en de opvang verlaten;
 - h. de plaatsingsprocedure;
 - i. de aard en omvang van de wenperiode;
 - j. de geldende prijs;
 - k. de wijze van betaling;
 - l. de annuleringsvoorwaarden;
 - m. de inschrijfvoorwaarden;
 - n. de geldende opzegtermijn.