

Aanvullende algemene voorwaarden

Kinderopvang 'de eerste stap' Grave B.V.



de eerste stap
kinderopvang

Met plezier samen groeien

**Laantje 11, 6602 AA Wijchen
024-648 83 88**

**info@deeerstestap.nl
www@deeerstestap.nl**

Aanvullende algemene voorwaarden dagopvang, buitenschoolse opvang en peuteropvang Kinderopvang de eerste stap Grave B.V., hierna te noemen 'de eerste stap'

Artikel 1: Algemeen

1. Deze aanvullende algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle kinderopvangovereenkomsten van 'de eerste stap' die betrekking hebben op dagopvang, buitenschoolse opvang en peuteropvang en gelden in aanvulling op de met de ouder gesloten overeenkomst kinderopvang en de algemene voorwaarden Brancheorganisatie Maatschappelijke Kinderopvang. Bij strijdigheid tussen de overeenkomst en deze aanvullende algemene voorwaarden prevaleert de inhoud van de overeenkomst.
2. 'De eerste stap' wijst toepasselikheden van eventuele door de ouder gebruikte algemene voorwaarden uitdrukkelijk van de hand.
3. Afwijkingen van deze aanvullende algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
4. Indien de ouder eenmaal een overeenkomst met 'de eerste stap' heeft gesloten op basis van de aanvullende algemene voorwaarden, of indien hij op andere wijze daarmee bekend is of redelijkerwijze geacht kan worden bekend te zijn, worden deze voorwaarden door dat feit deel van iedere volgende met 'de eerste stap' te sluiten overeenkomst.
5. 'De eerste stap' behoudt zich het recht voor de aanvullende algemene voorwaarden te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. 'De eerste stap' zal de wijziging van de aanvullende algemene voorwaarden tenminste een maand vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan de ouder communiceren. In het geval de aanvullende algemene voorwaarden eenzijdig ten nadele van de ouder worden gewijzigd, is de ouder gerechtigd de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in gaat. Bij gebreke van een dergelijke opzegging is de ouder gebonden aan de gewijzigde voorwaarden.

Artikel 2: Begripsbepalingen

1. Hierna wordt een aantal door 'de eerste stap' gebruikte begrippen gedefinieerd. De ouder conformeert zich aan de begripsbepalingen, welke zijn:

Aanvullende algemene voorwaarden

De aanvullende algemene voorwaarden van 'de eerste stap' die van toepassing zijn op opvangovereenkomsten ter zake dagopvang en buitenschoolse opvang.

Algemene voorwaarden Brancheorganisatie Maatschappelijke Kinderopvang

Branchevoorwaarden Maatschappelijke Kinderopvang.

Ouder

Natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf die een overeenkomst afsluit voor opvang van een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waar- voor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de Wet op de Jeugdzorg.

Kindercentrum

De feitelijke locatie van onderdak waarin aan kinderen opvang en verzorging wordt geboden.

Werkdagen

De dagen van de (werk)week, niet zijnde zaterdag en zondag, dan wel algemene erkende feestdagen zoals genoemd in de CAO kinderopvang.

Schooldagen

De dag(en) waarop een kind onderwijs geniet.

Dagopvang

De dagelijkse opvang voor kinderen van 0 jaar tot start basisschool. Een dagdeel bestaat uit een ochtend van 5,25 uur of een middag van 5,25 uur.

Peuteropvang

Dagopvang voor peuters van 2 jaar tot start basisschool. Een standaard dagdeel bestaat uit 4 uur.

Buitenschoolse opvang

Kinderopvang voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs gaan, waarbij opvang wordt geboden voor en/of na de dagelijkse schooltijd en in de schoolvakanties (conform rooster voor basisscholen Grave en Nederasselt).

Verlengde opvang

Opvang die in de dagopvang en buitenschoolse opvang wordt aangeboden vóór de standaard openingstijd of na de standaard sluitingstijd van de locatie.

Flexibele dagopvang

Opvang waarbij een gemiddeld aantal uren per week wordt afgenomen op wisselende dagen, afhankelijk van de behoefte van de ouder.*

Flexibele buitenschoolse opvang

Opvang waarbij een gemiddeld aantal uren per week wordt afgenomen op wisselende dagen, afhankelijk van de behoefte van ouder.*

Incidentele dagopvang

Incidentele dagopvang binnen de reguliere tijden van het kindercentrum. Een dagdeel bestaat uit een ochtend van 5,5 uur of een middag van 5 uur.

Incidentele buitenschoolse opvang

Incidentele buitenschoolse opvang binnen de reguliere tijden van het kindercentrum

Roostervrije buitenschoolse opvang

Buitenschoolse opvang buiten de reguliere tijden van het kindercentrum op schoolvrije dagen.

Buitenschoolse opvang inclusief opvang op schoolvrije dagen

Kinderopvang voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs gaan, waarbij opvang wordt geboden voor en/of na de dagelijkse schooltijd, tijdens schoolvrije dagen, eventueel als incidentele buitenschoolse opvang en eventueel als opvang in de schoolvakanties (conform rooster voor basisscholen Grave en Nederasselt).

Overeenkomst

Overeenkomst tussen 'de eerste stap' en de ouder met betrekking tot de opvang van het kind.

Artikel 3: Contractvorm

'De eerste stap' biedt de onderstaande contractvormen aan:

- 40-weeken contract**
Contract gedurende 40 schoolweken (conform rooster voor basisscholen Grave en Nederasselt) per jaar voor de in artikel 4 genoemde opvangvormen¹.
- 48-weeken contract **
Contract gedurende 40 schoolweken en 8 vakantieweken per jaar voor de in artikel 4 genoemde opvangvormen². De 8 opvangweken tijdens de vakantieweken zijn afzonderlijk als gehele week binnen een kalenderjaar vrij te kiezen.
- 52-weeken contract
Contract gedurende 40 schoolweken en 12 vakantieweken per jaar voor de in artikel 4 genoemde opvangvormen.
- 26-weeken contract**
Contract gedurende 40 schoolweken en 12 vakantieweken per jaar voor de in artikel 4 genoemde opvangvormen. Minimale afname 2 dagdelen per 2 weken. Indien dit product gecombineerd wordt met een ander product is alleen een combinatie met een 52 weken product mogelijk.

Verandering van contractvorm kan met inachtneming van de daarvoor geldende opzegtermijn van één maand (zie voor opzegging per dagdeel artikel 9 lid 5).

Artikel 4: Opvangvorm

De eerste stap biedt de volgende opvangvormen aan:

Dagopvang

Kindplaats dagopvang

De professionele opvang en verzorging die vereist is voor een kind van 10 weken tot start basisschool en geboden wordt op werkdagen voor maximaal 10 dagdelen per week gedurende het gehele jaar in een kindercentrum toebehorend aan 'de eerste stap'. Het minimaal aantal dagdelen dat wordt afgenomen is 2 dagdelen per week of een hele dag per week. De standaard openingsduur is 10,5 uur per dag. Een contract wordt overeengekomen voor 40 weken per jaar, 48 weken per jaar of 52 weken per jaar.

Kindplaats verlengde dagopvang

De professionele opvang en verzorging die vereist is voor een kind van 10 weken tot start basisschool en geboden wordt op werkdagen voorafgaand of aansluitend op de standaard dagopvang van maximaal 10,5 uur per week gedurende het gehele jaar in een kindercentrum toebehorend aan 'de eerste stap'.

De verlengde dagopvang wordt alleen aangeboden in kindercentra die dit in de '[locatiegegevens](#)' op de website hebben opgenomen en vindt plaats aansluitend of voorafgaand aan de reguliere openingstijd.

Kindplaats peuteropvang

* Flexibele opvang wordt alleen aangeboden in een 52-weeken contract.

**In de BSO contracten wordt de verhouding school – vakantieweken aangepast aan de keuzes die door school worden gemaakt

De professionele opvang en verzorging die vereist is voor een kind van 2 jaar tot start basisschool en geboden wordt op werkdagen gedurende het gehele jaar in een kindercentrum toebehorend aan 'de eerste stap'. Het minimaal aantal dagdelen dat wordt afgenomen bedraagt 2 dagdelen per week. De standaard openingstijd 4 uur per dagdeel. Een contract wordt overeengekomen voor 40 weken per jaar.

Kindplaats flexibele dagopvang

De professionele opvang en verzorging die vereist is voor een kind van 10 weken tot start basisschool en geboden wordt op werkdagen voor minimaal 15 uur per week op wisselende dagen en tijden gedurende het gehele jaar en met een minimum van 5 uur opvang aaneengesloten in een kindercentrum toebehorend aan 'de eerste stap'.

De roosters dienen digitaal 3 weken van te voren te zijn ingeleverd voor alle opvanguren in die hele week, uiterlijk zondag 24:00 uur. Na vaststelling door 'de eerste stap' zijn de uren niet herroepbaar en niet te ruilen. De flexibele uren zijn kind gebonden. Niet opgenomen uren komen aan het eind van de kalendermaand te vervallen of op het moment waarop het contract wordt beëindigd of wordt gewijzigd. Meer-uren worden maandelijks gefactureerd.

Flexibele dagopvang wordt alleen aangeboden in de kindercentra die dit in de '[locatie gegevens](#)' op de website hebben opgenomen.

Met ingang van 2023 bieden we geen nieuwe en/ of wijziging van contracten flexibele dagopvang aan.

Incidentele dagopvang

De professionele opvang en verzorging die vereist is voor een kind van 10 weken tot start basisschool en geboden wordt op werkdagen voor de dagdelen die door de ouder zijn aangevraagd, buiten het plaatsingscontract om. Een standaard dagdeel bestaat uit een ochtend van 5,25 uur of een middag van 5,25 uur. De incidentele dagopvang wordt vier weken voor het gewenste dagdeel door de ouder aangevraagd en is na vaststelling door 'de eerste stap', uiterlijk 2 weken voor de gewenste opvang dag, niet herroepbaar.

Voor- en naschoolse opvang

Kindplaats buitenschoolse opvang (BSO)

De professionele opvang en verzorging vóór- en ná de schooltijden die vereist is voor een kind dat de basisschool bezoekt en geboden wordt op werkdagen gedurende het gehele jaar, (zowel op schooldagen als tijdens de schoolvakanties) in een kindercentrum toebehorend aan 'de eerste stap'. Een contract wordt overeengekomen voor 40 weken per jaar, 48 weken per jaar of 52 weken per jaar. Het aantal uur BSO wordt berekend voorafgaand aan en aansluitend op de schooltijden. De tijden van de schoolgroepen die het laatste starten en het eerste uit zijn, zijn daarbij leidend. Hierbij wordt een gemiddelde urenberekening toegepast, d.w.z. het gemiddeld aantal uur per dag wordt berekend over het totaal aantal BSO uren in de schoolweken en - indien van toepassing - het totaal aantal BSO uren in de schoolvakanties. De openingstijden zijn in de '[locatie gegevens](#)' op de website opgenomen.

Kindplaats voorschoolse opvang (VSO)

De professionele opvang en verzorging vóór de schooltijden die vereist is voor een kind dat de basisschool bezoekt en geboden wordt op werkdagen gedurende het gehele jaar, (zowel op schooldagen als tijdens de schoolvakanties) in een kindercentrum toebehorend aan 'de eerste stap'. Een contract wordt overeengekomen voor 40 weken per jaar, 48 weken per jaar of 52 weken per jaar. Het aantal uur VSO wordt berekend vanaf 7.30 uur tot het begin van de schooltijd. De tijden van de schoolgroepen die het laatste starten, zijn daarbij leidend. Hierbij wordt een gemiddelde urenberekening toegepast, d.w.z. het gemiddeld aantal uur per dag wordt berekend over het totaal aantal VSO uren in de schoolweken en - indien van toepassing - het totaal aantal hele dagen in de schoolvakanties. De openingstijden zijn in de '[locatie gegevens](#)' op de website opgenomen.

Kindplaats naschoolse opvang (NSO)

De professionele opvang en verzorging ná de schooltijden die vereist is voor een kind dat de basisschool bezoekt en geboden wordt op werkdagen gedurende het gehele jaar, (zowel op schooldagen als tijdens de schoolvakanties) in een kindercentrum toebehorend aan 'de eerste stap'. Een contract wordt overeengekomen voor 40 weken per jaar, 48 weken per jaar of 52 weken per jaar. Het aantal uur NSO wordt berekend aansluitend op de schooltijden tot 18.00 uur. De tijden van de groepen die het eerste uit zijn, zijn daarbij leidend. Bij scholen met een vijf gelijke dagen rooster is de eindtijd 18.00 uur of 18.30 uur. Hierbij wordt een gemiddelde urenberekening toegepast, d.w.z. het gemiddeld aantal uur per dag wordt berekend over het totaal aantal NSO uren in de schoolweken en - indien van toepassing - het totaal aantal hele dagen in de schoolvakanties. De openingstijden zijn in de '[locatie gegevens](#)' op de website opgenomen.

Kindplaats verlengde buitenschoolse opvang

De professionele opvang en verzorging die vereist is voor een kind dat de basisschool bezoekt en geboden wordt op werkdagen aansluitend of voorafgaand aan de reguliere opvang, gedurende het gehele jaar in een kindercentrum toebehorend aan 'de eerste stap'.

De verlengde buitenschoolse opvang wordt alleen aangeboden in kindercentra die dit in de ['locatie gegevens'](#) op de website hebben opgenomen.

Kindplaats flexibele buitenschoolse opvang

De professionele opvang en verzorging die vereist is voor een kind dat de basisschool bezoekt en geboden wordt tijdens de reguliere openingstijden van de BSO op werkdagen gedurende het gehele jaar, (zowel op schooldagen als tijdens de schoolvakanties) voor minimaal een equivalent van 1 x VSO plus 1 x NSO en schoolvakanties per week op wisselende dagen in een kindercentrum toebehorend aan 'de eerste stap'. De minimale afname is één maal VSO, NSO of BSO per week. Bij afname wordt altijd het gehele dagdeel VSO, NSO of BSO in rekening gebracht, vanaf 7.30 uur tot het begin van de schooltijd (VSO) en/of aansluitend op de schooltijden per school tot 18.30 uur (NSO). De tijden van de schoolgroepen die het eerste uit zijn, zijn daarbij leidend. In de schoolvakanties is de minimale opname een hele dag (een halve dag alleen mits het activiteitenprogramma dit toelaat).

De roosters dienen 3 weken van te voren te zijn ingeleverd voor alle opvang in die hele week, uiterlijk zondag 24:00 uur, digitaal en op het betreffende formulier. Na vaststelling door 'de eerste stap' zijn de uren niet herroepbaar en niet te ruilen. De flexibele uren zijn kind gebonden. Eventueel openstaande uren komen eens per jaar per 31 december te vervallen of op het moment waarop het contract wordt beëindigd. Als er in een kalenderjaar het saldo van de werkelijk afgenomen uren hoger is dan de in het contract afgesproken uren worden deze meer-uren in rekening gebracht via een eindafrekening. Bij beëindiging van het contract of mutatie naar een andere contractvorm vervallen de openstaande uren. De flexibele uren mogen ook gebruikt worden voor de aanvraag van schoolvrije dagen. De openingstijden zijn in de ['locatie gegevens'](#) op de website opgenomen. Voor deze dienstverlening is geen vervoer van en naar de school mogelijk.

Met ingang van 2023 bieden we geen nieuwe contracten flexibele buitenschoolse opvang aan.

Vakantieopvang

De professionele opvang en verzorging die vereist is voor een kind dat de basisschool bezoekt en geboden wordt tijdens de schoolvakanties gedurende het gehele jaar in een kindercentrum toebehorend aan 'de eerste stap'. Tijdens de schoolvakanties bestaat de standaard openingstijd uit 10,5 uur per werkdag. De openingstijden zijn in de ['locatie gegevens'](#) op de website opgenomen.

Vakantieopvang is alleen mogelijk als onderdeel van een 48- of 52 weken contract op bestaande contractdagen

Incidentele buitenschoolse opvang

De professionele opvang en verzorging die vereist is voor een kind dat de basisschool bezoekt en geboden wordt in een kindercentrum toebehorend aan 'de eerste stap'. Incidentele opvang binnen reguliere openingstijden wordt niet gegarandeerd. De incidentele buitenschoolse opvang binnen reguliere openingstijden wordt minimaal vier weken voor aanvang door de ouder aangegeven. Na vaststelling door 'de eerste stap' is deze opvang niet herroepbaar. Incidentele opvang buiten reguliere openingstijden wordt wel gegarandeerd (schoolvrij) mits minimaal 4 weken van te voren door de ouder aangegeven en conform opvang dag volgens contract. Na vaststelling door 'de eerste stap', uiterlijk 2 weken voor de gewenste opvang dag, is deze opvang niet herroepbaar.

Voor deze dienstverlening is vervoer van de school mogelijk. De openingstijden zijn in ['locatiegegevens'](#) op de website opgenomen.

Buitenschoolse opvang inclusief opvang op schoolvrije dagen

De professionele opvang en verzorging die vereist is voor een kind dat de basisschool bezoekt en geboden wordt tijdens de reguliere openingstijden van de BSO op werkdagen gedurende het gehele jaar, (zowel op schooldagen, als op schoolvrije dagen en eventueel tijdens de schoolvakanties of als extra BSO) in een kindercentrum toebehorend aan 'de eerste stap'.

Deze vorm van buitenschoolse opvang is gekoppeld aan een 52 weken contract waarbij gedurende een kalenderjaar 27 uur opvang extra wordt afgenomen zijnde 5 schoolvrije dagen (gemiddeld aantal schoolvrije dagen per school per groep). Ouders kunnen de uren gebruiken voor schoolvrije dagen, voor extra BSO en voor vakantiedagen. Na het kalenderjaar komen de uren te vervallen.

Artikel 5: Inkomensafhankelijke ouderbijdrage peuteropvang en Kinderopvangtoeslag

1. In het geval van een éénverdiener als ouder is deze voor peuteropvang een eigen bijdrage verschuldigd die afhankelijk is van het gezinsinkomen. De inkomensafhankelijke ouderbijdrage kan

worden aangevraagd door middel van het verstrekken van gegevens over het gezinsinkomen (loon voor loonheffing/fiscaal loon). Ouders zijn niet verplicht deze informatie te verstrekken, in dat geval wordt het maximale tarief gehanteerd. Een jaarlijkse wijziging in de eigen bijdrage zal schriftelijk vóór invoering door 'de eerste stap' aan de ouder worden meegedeeld.

2. De ouder is zelf verantwoordelijk voor de tijdige en correcte aanvraag van de kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst. Indien 'de eerste stap' dat wenst, is de ouder verplicht om de kinderopvangtoeslag te laten storten op de bankrekening van 'de eerste stap'. 'De eerste stap' kan bewijs verlangen dat de kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst aan haar wordt voldaan.
3. Om controle ten aanzien van de uitkering van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, dient de geboortedatum en het BSN van de ouder en het kind voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst aan 'de eerste stap' te worden verstrekt. De ouder is gehouden alle voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke persoonsgegevens correct en voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst aan 'de eerste stap' te verstrekken. Wijzigingen in persoonsgegevens moeten uiterlijk binnen één week na ingangsdatum van de wijziging schriftelijk, per email of via het ouderportaal worden doorgegeven.
4. In verband met de verstrekking van kinderopvangtoeslag dient 'de eerste stap' de mogelijkheid te krijgen om de identiteit van ouder en kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs. De ouder is verplicht om op eerste verzoek alle medewerking te verlenen aan een controle van de identiteit. Het is de verantwoordelijkheid van de ouder om zich op deugdelijke wijze te identificeren. Wanneer de ouder in gebreke blijft de hiervoor genoemde gegevens te verstrekken, kan dit gevolgen hebben voor de kinderopvangtoeslag alsmede voor de overeenkomst met 'de eerste stap'.

Artikel 6: De dienst en tarieven

1. 'De eerste stap' staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden in overeenstemming met wettelijke eisen worden uitgevoerd en conform het pedagogisch beleid van 'de eerste stap'. Er worden dusdanige personele en materiële voorzieningen getroffen dat de peutergroep optimaal geschikt is voor kinderen in de leeftijd van 2 – 4 jaar.
2. De ouder is bij het brengen van het kind verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs vanuit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. 'De eerste stap' is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs vanuit kunnen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid aan de ouder heeft plaatsgevonden.
3. 'De eerste stap' en de ouder dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind. 'De eerste stap' houdt, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is in verband met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de ouder.
4. De dienstverlening van 'de eerste stap' is inclusief de verzorging (zoals voeding, tussendoortjes en luiers) conform het pedagogisch beleid van 'de eerste stap', met uitzondering van speciale voeding in verband met allergieën. Deze voeding wordt niet door 'de eerste stap' ter beschikking gesteld of vergoed. Deze voeding dient de ouder aan het kind mee te geven.
5. Jaarlijks worden de tarieven voor de opvangvormen van 'de eerste stap' herzien. De nieuwe tarieven worden tenminste een maand voorafgaand aan de ingangsdatum gepubliceerd op de website van 'de eerste stap'. Wijzigingen in opvangvormen worden eveneens tenminste een maand voorafgaand aan de ingangsdatum gepubliceerd op de website van 'de eerste stap'. De tarieven en de opvangvormen kunnen verschillen per locatie van 'de eerste stap'.

Artikel 7: Voorwaarden en Informatie

1. 'De eerste stap' hanteert richtlijnen per locatie, te weten het pedagogisch plan. Ten aanzien van de overeenkomst die 'de eerste stap' en de ouder aangaan, kunnen per locatie deels andere voorwaarden gelden. De pedagogische plannen zijn per locatie op de website opgenomen. Onder de kop *Opvang* staan bij iedere opvangsoort de locaties vermeld. Kies de locatie die je wilt bekijken en klik in de rechterbalk onder het kopje 'pedagogisch plan' op het oranje vak 'download'. Voor het aangaan van de overeenkomst wordt de ouder door 'de eerste stap' gewezen op de Aanvullende algemene voorwaarden, de Branchevoorwaarden en het pedagogisch plan die op de website van 'de eerste stap' zijn opgenomen. Deze maken deel uit van de overeenkomst.
2. Wanneer een kind door ziekte niet in staat is om naar de opvang te komen, dient de ouder dit tijdig kenbaar te maken aan de locatie. Dagdelen die door ziekte niet afgenomen kunnen worden, komen niet in aanmerking voor restitutie, maar kunnen worden geruild overeenkomstig de ruilregels van 'de eerste stap', zoals gepubliceerd op haar ouderportaal. **De ruilregels zijn aangepast per 13 november 2023. De opbouw van punten in het huidige ruilsysteem stopt per 1 januari 2024. Tot 1 juli 2024 kun je nog ruilverzoeken indienen via de ouderapp. Het resterende ruilsaldo vervalt per 1 juli 2024.**
3. 'De eerste stap' is bevoegd om een kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor andere aanwezigen binnen de locatie. Wanneer een ziek kind toch op de opvang wordt gebracht,

beoordeelt 'de eerste stap' of het kind opgevangen of geweigerd wordt. Hierbij worden de richtlijnen van de GGD gehanteerd.

4. In geen enkele situatie worden door een medewerker van 'de eerste stap' medicijnen toegediend aan een kind zonder dat daarover een getekende overeenkomst met de ouder is gesloten.
5. De ouder geeft 'de eerste stap' toestemming om in spoedeisende gevallen met het kind naar het ziekenhuis of een arts te gaan en de noodzakelijke maatregelen te nemen na – indien mogelijk – overleg met de ouder. De kosten van medische behandeling zijn in alle gevallen voor rekening van de ouder.

Artikel 8: Vakantie, erkende feestdagen en ziekte van het kind

1. De standaard openingstijden van 'de eerste stap' zijn gepubliceerd op de website bij de betreffende locatie. Naast de standaard openingstijden kent 'de eerste stap' een aantal sluitingsdagen. Op deze dagen vindt geen opvang plaats. Deze sluitingsdagen staan op de website van 'de eerste stap' vermeld en betreffen in ieder geval algemeen erkende feestdagen. Wanneer de genoemde sluitingsdagen, zijnde algemeen erkende feestdagen, op een overeengekomen dag vallen, vindt geen terugbetaling van niet gebruikte uren plaats. Vanaf 1 januari 2023 wordt voor algemeen erkende feestdagen geen ruiltegoed meer toegekend.
2. De peutergroepen hanteren het regionale schoolvakantierooster van de basisscholen. Indien de schooltijden en/of openingstijden van de locatie wijzigen, is 'de eerste stap' gerechtigd om de opvanguren hierop aan te passen. Eventuele wijzigingen in opvangkosten zullen schriftelijk aan de ouder worden bevestigd. Wijzigingen zullen schriftelijk worden aangekondigd met in acht name van een termijn van tenminste één maand.
3. Tijdens vakantie en ziekte van het kind (voor peuteropvang liggende in de periode van de 40 contractweken) en wanneer de opvang is gesloten wegens sluitingsdagen, blijft de overeengekomen bijdrage door de ouder verschuldigd.
4. De ouder is gehouden het kind tijdig op te (laten) halen. Indien de ouder zich niet houdt aan de afgesproken haal- en brengtijden is 'de eerste stap' gerechtigd een half uur opvang en 25 euro extra administratiekosten in rekening te brengen.
5. Het vakantierooster voor de dagopvang en buitenschoolse opvang (waar tevens de 40-weken contracten op zijn gebaseerd) wordt jaarlijks door 'de eerste stap' vastgesteld aan de hand van het adviesrooster van het toepasselijk overleg vakantieplanning en sluiten aan bij de voorschriften en adviezen van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. 'De eerste stap' is gerechtigd dit rooster te wijzigen.

Artikel 9: Annulering, Wijziging en Einde van de overeenkomst

1. Indien de ouder gebruik maakt van de mogelijkheid om de overeenkomst te annuleren zoals bedoeld artikel 7 van de algemene voorwaarden Brancheorganisatie Maatschappelijke Kinderopvang, dient dit via het ouderportaal, schriftelijk of per email te geschieden. Als datum van annulering geldt de datum van ontvangst van de annulering door 'de eerste stap'.
2. In geval van annulering zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte daarvan is afhankelijk van het verschuldigde maandbedrag en het aantal maanden tussen de annulering en de aanvangsdatum van de overeenkomst, een en ander volgens onderstaande staffel:

Moment annulering voor aanvang opvang

3 maanden of meer
tussen 1 en 3 maanden
minder dan 1 maand

Annuleringskosten

geen kosten verschuldigd
€ 100,00
Het bedrag van de contractueel
overeengekomen kosten van één maand
opvang.

3. 'De eerste stap' is gerechtigd, indien omstandigheden daartoe aanleiding geven, om een andere locatie voor opvang van het kind aan te wijzen en/of groepen samen te voegen (al dan niet op een andere locatie). Indien 'de eerste stap' van deze mogelijkheid gebruik maakt, dient dit schriftelijk aan de ouder te worden aangekondigd met inachtneming van een termijn van tenminste één maand voorafgaand aan de ingang van de wijziging, tenzij in redelijkheid niet van 'de eerste stap' gevergd kan worden deze termijn in acht te nemen. In dat geval heeft 'de eerste stap' het recht om de wijziging op kortere termijn te laten plaatsvinden.
4. Partijen kunnen de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Opzegging dient via het ouderportaal, schriftelijk of per e-mail te geschieden. Bij opzegging door de ouder is de datum van ontvangst door 'de eerste stap' bepalend.
5. De ouder heeft de mogelijkheid de overeenkomst per dagdeel op te zeggen.
6. In aanvulling op artikel 10 lid 3 van de Aanvullende algemene voorwaarden Brancheorganisatie Maatschappelijke Kinderopvang geldt dat als zwaarwegende redenen voor opzegging van de overeenkomst door 'de eerste stap' tevens worden aangemerkt:
 - a. de situatie waarin een of beide ouders het gezag over het kind verliest/verliezen;

b. als naar het oordeel van 'de eerste stap' sprake is van een slechte verstandhouding tussen (medewerkers van) 'de eerste stap' en het kind en/of de ouder, al dan niet het gevolg van herhaalde en/of ernstige overtreding van de afspraken, op grond waarvan voortzetting van de dienstverlening door 'de eerste stap' niet kan worden verlangd.

Artikel 10: Overmacht

1. Indien 'de eerste stap' haar verplichtingen uit de overeenkomst met de ouder niet of slechts gedeeltelijk kan nakomen als gevolg van overmacht, is 'de eerste stap' bevoegd de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten voor de duur van de overmacht hetzij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat 'de eerste stap' tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.
2. Indien de overmacht situatie een maand heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst door een schriftelijke verklaring buitenrechtelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat 'de eerste stap' schadeplichtig is, ook niet in het geval dat 'de eerste stap' als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.
3. Onder overmacht wordt onder andere verstaan feiten en omstandigheden die de gehele of gedeeltelijke nakoming van de met de ouder gesloten overeenkomst verhinderen en die niet aan 'de eerste stap' kan worden toegerekend of omstandigheden waardoor de nakoming in redelijkheid niet kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst al dan niet voorzienbaar waren. Onder de hiervoor bedoelde feiten en omstandigheden zullen onder andere begrepen zijn stakingen, algemene vervoersproblemen, het optreden van besmettelijke ziekten (onder de kinderen en/of medewerkers van een bepaalde locatie) en van overheidswege opgelegde verplichting tot (gedeeltelijke) sluiting van opvanglocatie(s).
4. Indien 'de eerste stap' bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan de verplichtingen heeft kunnen voldoen, is 'de eerste stap' gerechtigd hetgeen zij reeds heeft uitgevoerd afzonderlijk aan de ouder in rekening te brengen. De ouder is alsdan gehouden hetgeen in rekening is gebracht te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 11: Aangaan overeenkomst, betaling/niet tijdige betaling

1. De overeenkomst wordt aangegaan met één van de ouders van het kind, waarbij als uitgangspunt geldt dat 'de eerste stap' ervan uitgaat dat beide ouders ouderlijk gezag hebben over het kind en de ouder die de overeenkomst ondertekent ook de andere ouder vertegenwoordigt. Deze ouder staat er voor in dat alle belangrijke zaken waar het ouderlijk gezag op toe ziet, onderling afgestemd worden met de andere ouder.
2. Indien er sprake is van een verschil van mening tussen de ouders over de opvang, dient de ouder die de overeenkomst heeft ondertekend aan de hand van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant aan te tonen dat hetgeen in lid 1 van dit artikel is bepaald, niet van toepassing is.
3. Indien blijkt dat de andere ouder niet met het ouderlijk gezag over het kind belast is, heeft deze ouder op grond van artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek recht op informatie die "belangrijke feiten en informatie die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreft".
4. De ouder is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan 'de eerste stap'.
5. Het te betalen jaarbedrag voor de opvang wordt in gelijke bedragen per maand in rekening gebracht, tenzij anders is overeengekomen. Het 40-weeken contract kinderdagopvang en buitenschoolse opvang wordt gefactureerd in 11 maanden per jaar (niet in juli). Het contract peuteropvang wordt gefactureerd in 10 maanden per jaar (juli en augustus niet).
6. Het verschuldigde bedrag, eventueel aanvullend afgenomen producten en/of diensten, worden in beginsel door 'de eerste stap' door middel van een doorlopende SEPA-machtiging van de rekening van de ouder afgeschreven. De ouder heeft ook de mogelijkheid om de factuur zelf over te maken.
7. Inschakeling door de ouder van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de ouder niet van zijn betalingsverplichting.
8. De ouder is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. 'De eerste stap' zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering gelegenheid alsnog te betalen. De ouder wordt gewaarschuwd door de afdeling Debiteurenbeheer van 'de eerste stap' dat als er dan nog geen betaling plaatsvindt, er buitengerechtelijke incassokosten en rente in rekening gebracht worden en/of de overeenkomst onmiddellijk kan worden opgezegd.
9. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is 'de eerste stap' gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.
10. 'De eerste stap' kan onverlet het bepaalde in dit artikel een betalingsregeling aanbieden.

11. Bij start, beëindiging of wijziging van het contract wordt de maandfactuur bepaald aan de hand van het aantal opvangdagen en vervolgens wordt er een prijs per keer berekend.
12. Indien gedurende of na eind van een kalenderjaar blijkt dat de ouder door tussentijdse opzeggingen in feite een contract is aangegaan voor 40- of 48 weken per jaar, dan behoudt 'de eerste stap' zich het recht voor een correctie/verrekening uit te voeren over de afgenomen uren in het betreffende kalenderjaar met het bijbehorende uurtarief voor een 40- of 48 weken contract.

Artikel 12: Beperking aansprakelijkheid

1. 'De eerste stap' is slechts aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen van haar personeelsleden of door haar ingeschakelde derden voor zover hiervoor wettelijke aansprakelijkheid geldt. 'De eerste stap' is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door een kind of ouder.
2. 'De eerste stap' heeft in verband met de door haar geleverde opvang (een) bij haar onderneming passende verzekering(en) voor wettelijke aansprakelijkheid alsmede ongevallen afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij 'de eerste stap' werkzame personeel. Aansprakelijkheid van 'de eerste stap' voortvloeiend uit of samenhangend met deze overeenkomst is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door deze verzekering(en) van 'de eerste stap' wordt gedekt en uitgekeerd. 'De eerste stap' is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadigingen van eigendommen van kinderen en/of ouders.
3. Indien de ouder meent schade te hebben geleden dient hij/zij dit direct aan 'de eerste stap' te melden. Wanneer de vordering niet uiterlijk binnen 30 dagen na het bekend worden van de schade schriftelijk aan 'de eerste stap' kenbaar is gemaakt, komt ieder recht van de ouder tot het vorderen van schadevergoeding te vervallen.
4. Calamiteiten veroorzaakt door overmacht zullen niet leiden tot aansprakelijkheid van 'de eerste stap' noch leiden tot vergoeding door 'de eerste stap' van geleden schade door de ouder noch tot terugbetaling van de door de ouder betaalde vergoeding van de opvang.

Artikel 13: Klachtenprocedure

1. 'De eerste stap' heeft een klachtenregeling. In deze klachtenregeling staat vermeld op welke manier klachten door de ouder ingediend kunnen worden. Deze klachtenregeling is op de website van 'de eerste stap' gepubliceerd.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij 'de eerste stap' tijdig nadat de ouder de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht heeft tot gevolg dat de ouder zijn of haar rechten ter zake verliest.
3. 'De eerste stap' behandelt de klacht overeenkomstig de klachtenregeling.

Artikel 14: Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Op alle door 'de eerste stap' gesloten overeenkomsten of op hieruit voortvloeiende overeenkomsten is het Nederlandse recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen welke naar aanleiding van de met 'de eerste stap' gesloten overeenkomst of hieruit voortvloeiende overeenkomsten mochten ontstaan, zullen in de eerste aanleg worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter van de rechtbank Gelderland.

Artikel 15: Geheimhouding

Alle partijen bij de overeenkomst zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de plaatsing/ overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij de inschrijving van een kind vraagt 'de eerste stap' een aantal (wettelijk verplichte) gegevens van zowel ouder als kind. Alle gevraagde gegevens worden conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) behandeld.

Artikel 16: Conversiebepaling

Indien één of meer bepalingen uit de overeenkomst(en) met de ouder niet of niet geheel rechtsgeldig zouden blijken te zijn, blijven de overgebleven bepalingen volledig in stand, terwijl partijen voorts voor wat betreft de ongeldige bepaling geacht worden te hebben overeengekomen datgene wat wettelijk geoorloofd is en de strekking van de buiten werking gestelde bepaling het meest nabij komt.