



Edmond Jasparstraat 32

Postbus 2406 \* 6201 EA Maastricht

Tel.: 043 343 29 95

Fax: 043 323 37 10

www.kleinduimpje.net

info@kleinduimpje.net

Algemene voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang KDV “Klein Duimpje”

ARTIKEL 1 - Definities 0 2

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid 0 2

ARTIKEL 3 - De kennismaking 0 2

ARTIKEL 4 - Het aanbod 0 3

ARTIKEL 5 - De overeenkomst 0 3

ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek 0 3

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst 0 4

ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid 0 4

ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen 0 5

ARTIKEL 10 - Annulering 0 5

ARTIKEL 11 - De Dienst 0 5

ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging 0 6

ARTIKEL 13 - De betaling / Niet-tijdige betaling 0 6

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument 0 6

ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure 0 6

ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht 7

ARTIKEL 17 - Nakomingsgarantie 0 7

ARTIKEL 18 - Afwijking 788

ARTIKEL 19 - Wijziging 70 88

Deze Algemene Voorwaarden van de Maatschappelijk Ondernemers Groep en de

Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang zijn totstandgekomen in overleg met de

Consumentenbond en BOinK in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de

Sociaal-Economische Raad en treden in werking per september 2005. De CZ stelt het op prijs indien

zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt.

Preambule

De kinderopvang in Nederland heeft een belangrijke maatschappelijke positie verworven.

Dit is onder meer het gevolg van de veranderende verdeling van werk- en zorgtaken tussen

partners met kinderen en van de gestegen arbeidsparticipatie van vrouwen. De branche

kinderopvang ontwikkelt zich van een semi-publieke voorziening tot een marktgerichte

branche van maatschappelijke dienstverlening.

De kinderopvang is een dynamische bedrijfstak waar de verscheidenheid van dienstverlening

toeneemt. Afnemers en aanbieders van kinderopvang hebben daarom brancheafspraken

over de dienstverlening gemaakt. Deze zijn vastgelegd in Algemene Voorwaarden die beogen

rechten en plichten van partijen evenwichtig te verdelen. Voor de consument betekent dit meer

duidelijkheid en rechtszekerheid. Aan ondernemers verschaffen de algemene voorwaarden een gelijke

rechtsbasis. Algemene Voorwaarden kunnen oneigenlijke concurrentie deels voorkomen en bieden de

ondernemer de mogelijkheid zich te profi leren met prijs, kwaliteit en soort van dienstverlening.

Het uitgangspunt bij de ontwikkeling van Algemene Voorwaarden is dat kinderopvang in

Nederland algemeen toegankelijk is en dat goede voorwaarden een kwalitatief verantwoorde

kinderopvang kunnen borgen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen: de ouders, de

kinderen en de ondernemers. Centraal bij dit alles staat dat het bij kinderopvang gaat om de

kwetsbare groep van jonge kinderen.

ARTIKEL 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Kinderopvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van

kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die

kinderen begint. Tot de kinderopvang worden niet gerekend: het toezicht houden op

schoolgaande kinderen dat zich beperkt tot het toezicht tijdens de middagpauze;

verzorging en opvoeding hetzij in een peuterspeelzaal, hetzij in het kader van de wet

op de Jeugdzorg, hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft anders dan

gastouderopvang en professionele opvang aan huis.

- De consument: De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de

uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen

van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat

in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een

pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.

- De Ondernemer (onderneming in kinderopvang): Natuurlijke of rechtspersoon die

een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van de dienst

kinderopvang in een kindercentrum.

- Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste

kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent)

de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een

regeling op het gebied van de behandeling van klachten.

- Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door de Ondernemer, bestaande uit

een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen in kindercentra

in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.

2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen de ondernemer in kinderopvang

en de consument.

3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2,

kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan

derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.

4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft de ondernemer geen toestemming van de

consument voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin

de consument voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

ARTIKEL 3 - De kennismaking

1. De ondernemer biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan,

die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt

een nadere keuze tussen de ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.

2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:

- de aard en omvang van de in of via de vestiging te verlenen opvang en eventuele extra

diensten; soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een

minimum; eventuele mogelijkheden van flexibele opvang; plaatsingsprocedure; aard

en omvang van de wenperiode;

- (een samenvatting van) het door de onderneming in kinderopvang ontwikkelde

pedagogisch beleidsplan, waarin de voor deze onderneming kenmerkende wijze van

omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat de uitgebreide

versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;

- de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal

oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;

- het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;

- de wijze waarop de onderneming in kinderopvang aan de Oudercommissie dan wel

andere vorm van Ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven;

- de op dit moment geldende prijs van alle reguliere en eventuele extra diensten inclusief

de hoogte van de annuleringskosten en de voorwaarden waaronder annulering mogelijk

is; de wijze van betaling. Áls aan een bepaalde betaalvorm meerkosten vastzitten, moet

ook over de dan te betalen meerprijs kennismakingsinformatie worden verschaft;

- de klachtenprocedure;

- de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;

- de getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie;

- informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;

- de openingstijden en -dagen van de onderneming in kinderopvang alsmede de tijden

waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder is begrepen,

indien van toepassing, informatie over de wijze waarop de afstand tussen school

en onderneming in kinderopvang overbrugd wordt (wijze van vervoer en al dan niet

onder begeleiding) en afspraken over het al dan niet zelfstandig naar huis gaan. Verder

is hieronder begrepen, indien van toepassing, informatie over de opvang tijdens

vakantiedagen en extra vrije dagen van de school;

- de al dan niet door de onderneming in kinderopvang te verzorgen voeding en, zo ja de

eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en

verzorging.

3. De consument kan zich via een inschrijfformulier schriftelijk dan wel elektronisch

aanmelden als geïnteresseerde bij de onderneming in kinderopvang voor een

bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.

ARTIKEL 4 - Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten

om een definitieve keuze voor de onderneming in kinderopvang door de consument

mogelijk te maken.

2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 3

alsmede:

- de naam en leeftijd van het kind;

- de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;

- aanvang en duur van de wenperiode;

- overige specifieke afspraken tussen ondernemer en consument over de voeding en

verzorging van het kind;

- de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de consument

daarom heeft verzocht en de ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe;

- de mededeling dat de ondernemer op een vertrouwelijke manier met de ontvangen

gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens

bij wet vastgelegde uitzonderingen.

3. De consument moet binnen de door de ondernemer gestelde redelijke termijn laten weten

of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.

4. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en gaat vergezeld

van een exemplaar daarvan.

5. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn

onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken is het aanbod als vervallen te

beschouwen.

ARTIKEL 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat

de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan

wel elektronische handtekening aan de onderneming in kinderopvang retourneert en

de ondernemer deze heeft ontvangen. De onderneming in kinderopvang bevestigt de

overeenkomst aan de consument. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van

het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de consument verplichtingen.

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

ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt de ondernemer de consument

uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde

specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. De onderneming in

4

kinderopvang en de consument spreken daarbij af om elkaar, voorzover nodig, regelmatig

te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden

voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).

2. De ondernemer wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:

- de ondernemer gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de

ouder te communiceren;

- de consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door

zijn of haar kind.

3. Ondernemer en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken

schriftelijk dan wel elektronisch.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het

kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand

waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Een en ander tenzij schriftelijk

dan wel elektronisch anders is overeengekomen.

2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst,

wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige

Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.

3. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij

nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan

beïnvloeden hebben de consument en de onderneming in kinderopvang het recht om de

overeenkomst per direct te beëindigen.

4. Een overeenkomst wordt gesloten voor de maximale tijdsduur genoemd in lid 1 of een

overeengekomen kortere tijdsduur (bijvoorbeeld van één jaar). Elk der partijen kan een

overeenkomst van kortere tijdsduur niet tussentijds opzeggen, tenzij voortzetting in de

gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar

zou zijn. Bij een voor de maximale tijdsduur zoals genoemd in lid 1 gesloten overeenkomst

heeft elk der partijen het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen

tijdsduur op te zeggen door middel van een aan de wederpartij gerichte gemotiveerde

schriftelijke dan wel elektronische verklaring. Dit met inachtneming van een opzegtermijn

van maximaal twee maanden. Opzeggen is in ieder geval mogelijk per de eerste dan wel de

zestiende van de maand. Een en ander laat onverlet zijn of haar overige rechten op grond

van deze Algemene Voorwaarden.

5. De ondernemer kan de overeenkomst met een consument waarvan het kind twee maanden

opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang

beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag de ondernemer

de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de consument

ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De

onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de consument aannemelijk maakt

dat hij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn

betalingsverplichting te voldoen.

ARTIKEL 8 – Toegankelijkheid

1. De onderneming in kinderopvang is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover

overeenstemming bestaat tussen ondernemer en consument.

2. De ondernemer behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor

de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoeftig is,

dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen de onderneming

in kinderopvang en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs

niet van hem of haar mag worden verwacht.

3. Wanneer de consument het niet eens is met de door de ondernemer geweigerde toegang

op grond van het lid 2, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek

het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de

Geschillencommissie is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag

de ondernemer de plaats niet opzeggen en blijft voor de consument de verplichting in

stand om te betalen overeenkomstig artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.

4. Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag

blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke

gezondheid van de overige opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke

wijze kan worden opgevangen, heeft de ondernemer het recht op redelijke grond en met

inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de onderneming in kinderopvang

te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. De ondernemer kan dan naar vermogen

verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

5. Ondernemer en consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op

de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de

opvangplaats.

ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.

2. Prijswijzigingen worden door de onderneming in kinderopvang tijdig van te voren

aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen

opzegtermijn (zie artikel 7 lid 4).

ARTIKEL 10 – Annulering

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de

overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor

zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit

meer dan de verschuldigde betaling voor twee maanden. De ondernemer moet bij het doen

van het aanbod de consument informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de

annuleringskosten.

ARTIKEL 11 - De Dienst

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de

kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke

eisen.

2. De ondernemer treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de onderneming

in kinderopvang optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een

verantwoorde opvang van kinderen in de onderneming in kinderopvang.

3. De ondernemer kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen

aan te bieden. De daarmee belaste medewerkers voldoen aan de eisen in de wet op de

beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien de ondernemer daarvoor kiest, zijn

de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende

wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.

4. De consument is bij het brengen van het kind naar de dagopvang verantwoordelijk voor

zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de

overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. De ondernemer

is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen

er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook

daadwerkelijk heeft plaats gevonden.

5. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind

overgaat van de consument of andere volwassene op de ondernemer in kinderopvang

en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de

ondernemer naar de consument of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop

het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen

ondernemer en consument schriftelijk of elektronisch eenduidige afspraken gemaakt.

6. De ondernemer kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid

van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.

7. De ondernemer en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatieuitwisseling

over het kind.

8. De ondernemer houdt voorzover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten

met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de consument.

9. De ondernemer kan de consument wijzen op de juridische consequenties van het

stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een

voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.

ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de

kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met

gebruikmaking van deugdelijk materiaal. De onderneming in kinderopvang voldoet

minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

2. Personen werkzaam bij een kindercentrum zijn in het bezit van een verklaring omtrent

het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een

dergelijke verklaring aan de ondernemer vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden;

de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien de

ondernemer redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de

eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt de ondernemer dat de werknemer,

binnen een door de ondernemer vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent

het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

ARTIKEL 13 - De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de onderneming in

kinderopvang.

2. Betaling op basis van een factuur geschiedt niet vaker dan eens per maand en bovendien

niet langer dan een maand vooruit voordat de opvang plaats vindt. Een eventueel

gevraagde borgstelling wordt in deze gelijkgesteld aan betaling. De factuur wordt

kosteloos verstrekt.

3. Indien een consument betaalt aan een door de ondernemer ingeschakelde derde

overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling.

Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat

de consument niet van zijn betalingsverplichting.

4. De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer

zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de

consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering

alsnog te betalen. Verder waarschuwt de ondernemer de consument in deze

betalingsherinnering voor de situatie dat op grond van artikel 7 lid 5 van deze Algemene

Voorwaarden de plaatsing per direct kan worden beëindigd als twee maanden opvang is

afgenomen waarvoor niet is betaald. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen

vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn verzonden zijn.

5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds

niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de

betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

6. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan de ondernemer ervoor kiezen een

betalingsregeling aan te bieden.

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument

Partijen zijn aansprakelijk voorzover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

ARTIKEL 15 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven

worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de consument de gebreken heeft

geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat

moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben

dat de consument zijn of haar rechten terzake verliest.

2. De onderneming in kinderopvang behandelt de klacht overeenkomstig haar interne

klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure bestaat

Ouderbetrokkenheid in de zin van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.

3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat

vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van

overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten

en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer 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 de ondernemer, 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 uiteraard de gang naar de rechter open.

3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de

consument zijn of haar klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.

4. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na

het ontstaan daarvan (zie artikel 15 lid 3) bij de Geschillencommissie aanhangig worden

gemaakt.

5. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de

ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil

maken bij de Geschillencommissie, moet hij of zij de consument schriftelijk vragen zich

binnen vijf weken uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient

daarbij aan te kondigen dat hij of zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal

achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

6. 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.

7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd

van geschillen kennis te nemen.

8. Indien de consument zulks wenselijk acht, kan hij of zij een klacht indienen bij een

klachtencommissie volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Het is in

dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden,

dat de klacht eerst bij de ondernemer wordt ingediend.

ARTIKEL 17 – Nakomingsgarantie

De MOgroep dan wel de Branchevereniging staat garant voor de nakoming van de bindende

adviezen van de Geschillencommissie Kinderopvang, die betrekking hebben op geschillen met

een bij hen aangesloten ondernemer, tenzij deze het bindend advies binnen twee maanden na

verzending daarvan ter toetsing voorlegt aan de rechter en het vonnis waarbij de rechter het

bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde gegaan is. Een nadere regeling

van deze nakomingsgarantie is vastgelegd in de bijlage. Deze bijlage maakt integraal onderdeel

uit van deze Algemene Voorwaarden.

Voor ondernemers aangesloten bij de MOgroep wordt deze garantstelling uitgevoerd door de

Stichting Nakoming Kinderopvang MOgroep.

Let wel: Deze nakomingsgarantie van MOgroep en Branchevereniging geldt alleen voor

uitspraken jegens hun leden.

ARTIKEL 18 – Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze

Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer en de consument worden

vastgelegd.

ARTIKEL 19 – Wijziging

De MOgroep en de Branchevereniging zullen deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in

overleg met de Consumentenbond en BOinK.

bijlage

Nadere regeling van de nakomingsgarantie uit artikel 17 van de Algemene Voorwaarden voor

Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2005

De overlegpartijen MOgroep, Branchevereniging, Consumentenbond en BOinK hebben een

geschillenregeling tot stand willen brengen met een nakomingsgarantie die enerzijds aangeeft

welke zekerheden de consument uit die regeling mag verwachten en die anderzijds de

continuïteit van de brancheorganisaties niet in gevaar brengt. Om beide te verenigen, zijn zij

het onderstaande overeengekomen. Als uitgangspunt geldt dat de consument een beroep kan

doen op de nakomingsgarantie van MOgroep dan wel Branchevereniging (afhankelijk waarvan

de ondernemer lid is), indien de ondernemer door een uitspraak van de Geschillencommissie

in het ongelijk is gesteld en tot betaling aan de consument moet overgaan, maar dit om welke

reden dan ook niet doet.

1. Er wordt een maximumbedrag gesteld voor de nakoming per uitspraak van 10.000 euro.

Ook wordt een maximumbedrag van de nakoming gesteld voor een totaal van meerdere

uitspraken bij één ondernemer, die hetzelfde inhoudelijk geschil naar aanleiding van

dezelfde gebeurtenis betreffen. Het gaat dus om individuele geschillen als gevolg van

eenzelfde gebeurtenis bij dezelfde ondernemer. De maximale financiële nakoming in die

situatie bedraagt 50.000 euro per ondernemer.

2. Als de uitspraak van de Geschillencommissie een hoger bedrag toekent dan het

maximumbedrag van de nakomingsgarantie, zal Stichting Nakoming Kinderopvang

(SNK) MOgroep dan wel Branchevereniging actie ondernemen om in het kader van

de nakomingsgarantie voor het resterend deel van het bedrag (het meerdere) een

incassoprocedure c.q. gerechtelijke procedure te starten ten behoeve van de consument.

Het incassotraject dat ten behoeve van de consument wordt uitgevoerd en de mogelijk

daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK MOgroep dan wel

Branchevereniging. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK

MOgroep dan wel Branchevereniging verhaald worden op de ondernemer.

3. Bij het van start gaan van de Geschillencommissie geldt de nakomingsgarantie voor

alle geschillen binnen de twee hiervoor genoemde voorwaarden (maximumbedrag en

garantie van een invorderingsverplichting bij een hoger bedrag). In die gevallen behoudt

SNK MOgroep dan wel Branchevereniging een vordering op het desbetreffende lid. Het

is aan SNK MOgroep dan wel Branchevereniging deze vordering te innen. Het hiermee

gepaard gaande incassotraject en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen

voor rekening van SNK MOgroep dan wel Branchevereniging. De incassokosten en andere

juridische kosten zullen door SNK MOgroep dan wel Branchevereniging verhaald worden

op de ondernemer.

4. Indien de situatie van faillissement, surséance van betaling en/of bedrijfsbeëindiging zich

voordoet, is de nakomingsgarantie niet van kracht zolang het geschil nog niet ter zitting

is behandeld. Dus: indien vóór indiening van het geschil of vóór de zitting sprake is van

één van deze situaties, dan doet de Geschillencommissie geen uitspraak. Als deze situatie

ontstaat nadat het geschil ter zitting is behandeld, dan geldt de nakomingsgarantie zoals

geformuleerd onder 1 en 2.

5. Als aantoonbaar is gebleken dat de ondernemer het bindend advies niet zelf nakomt, noch

het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing voorlegt

aan de rechter, dan kan de consument een beroep doen op de nakomingsgarantie. De

uitbetaling door SNK MOgroep dan wel Branchevereniging tot het maximaal door haar uit

te keren bedrag (zie punt 1) geschiedt binnen een termijn van één kalendermaand.

Het verhaalstraject voor het eventueel resterende bedrag wordt binnen diezelfde termijn

van één kalendermaand gestart en zo spoedig mogelijk afgerond