

Aanvullende voorwaarden en nadere uitleg | 2026

Kinderstad Kinderopvang B.V.

Inhoud

Introductie	3
Definities	3
1. Contractspartij en informatierecht ouders	4
2. Plaatsing en dienstverlening.....	4
3. Duur, verlenging en einde van de Overeenkomst	7
4. Tarieven en betalingen.....	8
5. Klachten	10
6. Type plaatsingsovereenkomsten	11
7. Wennen	12
8. Openingstijden en extra mogelijkheden	12
9. Overige.....	13

Introductie

Deze aanvullende voorwaarden en nadere uitleg versie 2025 (hierna: “**Aanvullende Voorwaarden**”) zijn van toepassing op de plaatsingsovereenkomst die is gesloten tussen u en Kinderstad (“**Overeenkomst**”). Deze Aanvullende Voorwaarden gelden in aanvulling op de algemene voorwaarden van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK) versie 1 januari 2025 (hierna: “**Algemene Voorwaarden**”).

Definities

In dit document hanteert Kinderstad de definities zoals die zijn vermeld in de algemene voorwaarden BMK (artikel 1). In aanvulling daarop hanteert Kinderstad de volgende definities:

Aanvullende Voorwaarden:	Deze aanvullende voorwaarden en nadere uitleg versie 2025;
Algemene Voorwaarden:	De algemene voorwaarden van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK) versie 1 januari 2025;
Bso:	Buitenschoolse opvang door Kinderstad aan kinderen in de leeftijd waarop ze naar het basisonderwijs gaan;
Contractouder:	De ouder/wettelijk verzorger van het Kind die de Overeenkomst heeft ondertekend;
Kind:	het kind waar de Overeenkomst betrekking op heeft;
Kinderstad:	Kinderstad Kinderopvang B.V.;
Opvanglocatie:	De locatie waar het Kind wordt opgevangen;
Ouderportaal:	Het digitale platform waar Kinderstad gebruik van maakt voor de communicatie met de (Contract)ouder, inclusief bijbehorende mobiele applicatie;
Overeenkomst:	De plaatsingsovereenkomst die door de Contractouder en Kinderstad is ondertekend met betrekking tot de opvang van het Kind;
Peuteropvang:	Peuteropvang door Kinderstad aan kinderen van 2-4 jaar;
Vergoeding:	De kosten die de Contractouder verschuldigd is voor de overeengekomen opvang, welke wordt betaald in maandelijkse (gelijke) termijnen.

Aanvullende Voorwaarden

1. Contractspartij en informatierecht ouders

1.1 Contractouder

De Overeenkomst voor de overeengekomen kinderopvang wordt gesloten tussen Kinderstad en één van de ouders / wettelijk verzorgers (hierna: "**Contractouder**"). De Contractouder is de contractspartij van Kinderstad en is daarmee verantwoordelijk voor de betaling van de facturen.

De Contractouder verklaart dat hij/zij het gezag heeft over het kind waar de Overeenkomst betrekking op heeft ("**Kind**") of indien dit niet het geval is dat hij/zij toestemming heeft van de andere ouder met gezag of wettelijke vertegenwoordiger. De Contractouder levert op eerste verzoek van Kinderstad hiervoor bewijs aan.

Kinderstad gaat ervan uit dat als er een andere ouder is met gezag, dat de Contractouder toestemming heeft van deze andere ouder om de Overeenkomst aan te gaan. Indien de ouders/verzorgers het niet met elkaar eens zijn over het sluiten van de Overeenkomst, kan de Contractouder met het overleggen van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant aantonen dat het verkrijgen van toestemming, zoals bedoeld in dit artikel, niet nodig is.

1.2 Informatierecht

Een andere ouder, met of zonder gezag, heeft altijd recht op informatie over belangrijke feiten en omstandigheden van het Kind. Kinderstad bepaalt op welke wijze zij voldoet aan deze informatieverstrekking.

De Contractouder dient de andere ouder/wettelijke verzorger op de hoogte te stellen van de voorwaarden die gelden voor de opvang van het Kind en die zijn opgenomen in de Overeenkomst, Aanvullende Voorwaarden en Algemene Voorwaarden.

1.3 Ouderportaal en communicatie

Kinderstad maakt gebruik van een ouderportaal met bijbehorende mobiele applicatie ("**Ouderportaal**"). De Contractouder wordt geacht gebruik te maken van het Ouderportaal. Voor het Ouderportaal worden éénmaal inloggegevens verstrekt aan de Contractouder. Kinderstad raadt af om de toegangscodes aan anderen te verstrekken. Indien de Ouder hiertoe toch overgaat, kan Kinderstad niet instaan voor onbevoegde toegang tot het Ouderportaal. Op verzoek kan Kinderstad de andere ouder (met of zonder gezag) afgeschermd toegang tot het Ouderportaal verlenen. Via dit afgeschermd account heeft deze ouder toegang tot de gegevens met betrekking tot het Kind, maar niet tot de persoonsgegevens en financiële gegevens van de Contractouder.

De facturen kunnen door de Contractouder worden geraadpleegd in het Ouderportaal. Communicatie van Kinderstad met de Contractouder met betrekking tot een herinnering of aanmaning ten aanzien van deze facturen geschiedt per e-mail. De Contractouder is derhalve verantwoordelijk voor het schriftelijk verstrekken aan Kinderstad van zijn/haar correcte e-mailgegevens. Zodra er een wijziging plaatsvindt in de e-mailgegevens dient de Contractouder deze wijziging zo spoedig mogelijk schriftelijk door te geven. Indien blijkt dat Kinderstad beschikt over onjuiste dan wel niet actuele opgegeven e-mailgegevens van de Contractouder komt dit geheel voor rekening en risico van de Contractouder.

2. Plaatsing en dienstverlening

2.1 Startdatum

In de Overeenkomst is bepaald wanneer de opvang aanvangt ("**Startdatum**"). De Startdatum kan eenmalig door de Contractouder worden uitgesteld tot maximaal één maand na de originele Startdatum. De Contractouder dient dit minimaal een maand voorafgaand aan de originele Startdatum door te geven aan Kinderstad. Dit betreft een extra service. De Contractouder kan hier geen rechten aan ontleen. Kinderstad behoudt zich het recht voor deze extra service (tijdelijk) stop te zetten of te wijzigen.

Een verder uitstel van de Startdatum is in beginsel niet mogelijk. In dat geval zal de Overeenkomst geannuleerd worden en zal een nieuwe aanvraag moeten worden ingediend.

2.2 Annulering

Indien de herroepingstermijn van twee weken na het ondertekenen van de Overeenkomst is verstreken (zie de Overeenkomst en artikel 3 Algemene Voorwaarden), is het mogelijk de Overeenkomst tussen het moment van het ondertekenen en de daadwerkelijke start van de opvang te annuleren. Daarvoor geldt een annuleringstermijn van één maand. Tot een maand voorafgaand aan de start van de opvang, brengt Kinderstad geen kosten voor de annulering in rekening. Is de termijn waarop geannuleerd wordt korter dan een maand voorafgaand aan de start van de opvang dan zullen wel kosten in rekening worden gebracht. Deze kosten betreffen de hoogte van de verschuldigde betaling over de geldende termijn van een maand. Bijvoorbeeld: de opvang vangt aan op 1 maart en op 10 februari wordt de Overeenkomst geannuleerd. De Contractouder is dan de kosten verschuldigd gelijk aan de kosten opvang van 1 tot en met 9 maart.

2.3 Plaatsingsgesprek

In beginsel ontvangt de Contractouder twee tot vier weken voor de Startdatum een uitnodiging voor een plaatsingsgesprek op de locatie waar het Kind wordt opgevangen ("**Opvanglocatie**"). In het plaatsingsgesprek wisselen we met de Contractouder informatie uit over de Opvanglocatie, de groep, de wenperiode (zie *artikel 7 Wennen* van deze Aanvullende Voorwaarden) en uiteraard over Kind. Denk aan voeding, troosten, in het geval van dagopvang (de manier van) slapen, en andere bijzonderheden. De pedagogisch professional probeert zoveel mogelijk aan te sluiten bij de wensen en gewoontes van de ouders, mits dit mogelijk is binnen de groep. Afspraken worden vastgelegd in een kindgegevensformulier. Ook wordt vastgelegd wie het Kind naast de Contractouder en andere ouder met gezag mag komen ophalen en brengen. Voor een aantal bijzondere onderwerpen vraagt Kinderstad toestemming aan de ouder(s) via aparte verklaringen. Het is belangrijk om veranderingen tijdig door te geven aan de directeur van de Opvanglocatie door het sturen van een e-mail of via een bericht in het Ouderportaal. De Contractouder dient zowel een geldig identiteitsbewijs van zichzelf als een geldig identiteitsbewijs van het Kind mee te nemen naar het plaatsingsgesprek. De afspraken worden na afloop van het plaatsingsgesprek schriftelijk vastgelegd.

2.4 Randvoorwaarden bij plaatsing

Bij de plaatsing van het Kind proberen we uiteraard zo veel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de Contractouder. Plaatsing gebeurt op grond van verschillende criteria, waarbij het moment van aanmelden een rol speelt.

Verder letten we op (in willekeurige volgorde en met dezelfde mate van belangrijkheid):

- gewenste aanvangsdatum,
- gewenste dagdelen en beschikbare plaatsen,
- evenwichtige dagdeelverdeling,
- evenwichtige bezettingsgraad ochtend/middag,
- evenwichtige groepssamenstelling

Daarnaast gelden een aantal voorrangregels. Zo worden tweede en volgende kinderen uit hetzelfde gezin met voorrang geplaatst op de dagopvang van Kinderstad ("**Dagopvang**") of de buitenschoolse opvang ("**Bso**") waar het eerste kind ook is geplaatst. Daarnaast krijgen kinderen van personeelsleden van Kinderstad voorrang, alsmede kinderen met een sociaal medische indicatie (SMI). Voor peuteropvang van 2 tot 4 jaar ("**Peuteropvang**") krijgen kinderen met een VVE-indicatie voorrang. Uiteraard moet er wel een plaats beschikbaar zijn. Garanties omtrent startdatum en gewenste dagdelen kan Kinderstad niet geven. Ouders worden geadviseerd hun kinderen zo vroeg mogelijk aan te melden.

Bovenstaande regels met betrekking tot de plaatsing van nieuwe kinderen gelden als een richtlijn voor Kinderstad voor nieuwe plaatsingen. Ouders kunnen hier geen rechten aan ontlenen. Kinderstad beslist uiteindelijk bij een beschikbare plek welk kind geplaatst wordt.

2.5 Continuïteit

Kinderstad streeft zoveel mogelijk naar continuïteit in de opvang, daarom wordt het Kind bij voorkeur in een vaste groep geplaatst bij aanvang van de opvang of bij het doorstromen naar een volgende groep passend bij de leeftijd van het Kind. In sommige gevallen is het noodzakelijk om het Kind tijdelijk in twee groepen te plaatsen. Indien het Kind bij aanvang van de plaatsing in twee groepen wordt geplaatst, wordt dit vastgelegd in de Overeenkomst. Indien het Kind gedurende de plaatsingsperiode tijdelijk in een tweede groep wordt geplaatst, geeft de Contractouder hiervoor schriftelijk toestemming

via het Ouderportaal met het formulier "Plaatsing tweede groep"¹ en door het ondertekenen van het formulier. Zodra het mogelijk is, zal het Kind volledig in de vaste groep worden geplaatst. Ook is het mogelijk dat het Kind doorstroomt naar een volgende groep (bijvoorbeeld van een baby- naar een peutergroep).

2.6 Locatie-overstijgend opvangen Bso

Op sommige Opvanglocaties wordt locatie-overstijgend opvangen aangeboden. Onder locatie-overstijgend opvangen wordt verstaan dat het Kind op een andere Opvanglocatie wordt opgevangen dan waar het Kind normaal gesproken wordt opgevangen. Dit kan voorkomen op sluitingsdagen van de basisschool. Als er op de Bso sprake kan zijn van locatie-overstijgend opvangen, dan is in de Overeenkomst opgenomen onder welke voorwaarden dit plaatsvindt.

2.7 Activiteiten in samenwerking met andere Bso's

Kinderstad organiseert regelmatig gezamenlijke activiteiten met andere Bso's in de buurt. Hierdoor kan Kinderstad een breder aanbod van speciale activiteiten aanbieden en zorgt Kinderstad ervoor dat er meer speelkameraadjes en leeftijdsgenoten aanwezig zijn. Wanneer groepen klein zijn, kan het voor het Kind leuker en gezelliger zijn om samen met kinderen van andere Bso's deel te nemen aan activiteiten. Dit gebeurt onder andere tijdens sluitingsdagen van basisscholen, maar ook op reguliere opvangdagen kunnen Bso's samenwerken. Meer informatie over gezamenlijke activiteiten met andere Bso's is beschikbaar in het pedagogisch locatiebeleid.

2.8 Gekoppelde scholen aan de Bso

Kinderstad biedt Buitenschoolse opvang aan inclusief vervoer van en naar de Opvanglocatie. Indien de Opvanglocatie zich bevindt op dezelfde locatie als de school of op loopafstand daarvan, worden de kinderen lopend gehaald en gebracht. Indien de Opvanglocatie verder weg is, kan gemotoriseerd vervoer worden ingezet.

Vervoer wordt alleen aangeboden indien het Kind op een school zit waar Kinderstad een samenwerking mee heeft. De scholen waar de Kinderstad mee samenwerkt, staan per Opvanglocatie vermeld op de website van Kinderstad (www.bijkinderstad.nl).

De openingstijd van de Bso sluit aan bij sluitingstijd van de gekoppelde school van het Kind. Kinderstad biedt opvang aan het Kind op de middagen wanneer de school gesloten is, evenals tijdens ADV-of studiedagen² en de vooraf door de school vastgestelde vakanties, mits deze zijn inbegrepen in het door de Contractouder afgenomen pakket (zie artikel 6 van deze Aanvullende Voorwaarden). Op schoolvrije dagen, zoals vakanties of studiedagen, kan de opvang plaatsvinden op een andere opvanglocatie.

Het kan voorkomen dat een Opvanglocatie voor Bso niet langer gekoppeld is aan de school van het Kind. Als de gekoppelde school dit besluit neemt, brengt Kinderstad de Contractouder hiervan zo ver mogelijk voor de ontkoppeling op de hoogte. In dat geval spant Kinderstad zich in de Contractouder te informeren over de mogelijkheden om het Kind te plaatsen bij een gekoppelde Bso.

2.9 Geen medische opvang

Kinderstad biedt geen medische opvang. Kinderstad biedt in beginsel opvang aan kinderen die geen bijzondere zorg behoeven. Als bijzondere zorg (tijdelijk) nodig is, kan Kinderstad deze in sommige gevallen en in overleg bieden, mits deze binnen de grenzen van de mogelijkheden van de Opvanglocatie én die van het kind ligt. Voor het uitvoeren van medisch-technische (niet zijn BIG-geregistreerde) handelingen vragen we de ouders een aanvullende overeenkomst bij medische indicatie te ondertekenen. In sommige gevallen wordt de handeling wel door een BIG-geregistreerde uitgevoerd, in dat geval vraagt deze zelf toestemming aan de ouder om de handeling te mogen verrichten. Indien de zorg verandert gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dient de Contractouder dit tijdig door te geven aan de directeur van de Opvanglocatie. De directeur van de

¹ Vanuit wet- en regelgeving wordt aan kinderopvangorganisaties de mogelijkheid geboden om een kind tijdelijk in een tweede stamgroep (dagopvang) of basisgroep (Bso) te plaatsen (*Besluit Kwaliteit Kinderopvang art 9 lid 1 en lid 9 (dagopvang) en art 18 lid 1 en lid 4 (Bso)*).

² daar waar in dit document gesproken wordt over opvang op Adv-dagen en studiedagen van school, wordt bedoeld: sluitingsdagen van school (niet zijnde de 12 reguliere schoolvakanties) die aan het begin van het schooljaar door de betreffende school gecommuniceerd zijn.

Opvanglocatie zal dan samen met de Contractouder bekijken en beoordelen of en hoe dat deze zorg geboden kan worden. Indien de directeur van de Opvanglocatie van mening is dat de extra zorg niet langer verantwoord kan worden geboden door de medewerkers van de Opvanglocatie, is er sprake van een zwaarwegende reden (zoals wordt bedoeld in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden) op grond waarvan de Overeenkomst kan worden opgezegd.

2.10 Mogelijkheden op andere locaties

Het kan voorkomen dat Kinderstad op de door de Contractouder gewenste opvanglocatie geen opvang kan bieden of geen opvang kan bieden die aansluit bij de specifieke wensen van de Contractouder. Kinderstad adviseert altijd te overleggen met de directeur van de Opvanglocatie. In sommige gevallen zijn er alternatieven op andere locaties of op andere opvangdagen.

2.11 Overgang Dagopvang naar Bso

Een overeenkomst voor Dagopvang wordt niet automatisch vervangen door een overeenkomst voor Bso. Indien de Contractouder na een overeenkomst voor Dagopvang een overeenkomst voor Bso wenst af te sluiten, dient het Kind hiervoor te worden ingeschreven. Het kan zijn dat er een wachtlijst is.

2.12 Privacy

Om goede kinderopvang te kunnen garanderen, heeft Kinderstad persoonlijke informatie van ouders en het Kind nodig, zoals maar niet gelimiteerd tot naam, adres, rekeningnummer, medische gegevens en opvoedingsaspecten. Kinderstad vindt privacy van de ouders en het Kind erg belangrijk. Met de persoonsgegevens die met Kinderstad worden gedeeld, gaat Kinderstad zorgvuldig en in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om. Voor meer informatie is onze cookie- en privacyverklaring beschikbaar op onze website (www.bijkinderstad.nl).

3. Duur, verlenging en einde van de Overeenkomst

3.1 Duur en opzegging

De Overeenkomst is geldig voor de totale duur van de opvang.

De Overeenkomst is tussentijds opzegbaar door de Contractouder. Hiervoor geldt in beginsel een opzegtermijn van **één maand** (zie ook artikel 6 Algemene Voorwaarden). Kinderstad kan enkel opzeggen indien er sprake is van een zwaarwegende reden en met inachtneming van de geldende opzegtermijn zoals overeengekomen in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden. Naast de in de algemene voorwaarden genoemde zwaarwegende redenen, geldt aanvullend als zwaarwegende reden de situatie waarin de locatie – om welke reden dan ook – wordt gesloten. Opzeggen kan op iedere dag van de maand en moet altijd Schriftelijk aan de directeur van de Opvanglocatie doorgegeven worden. Opzeggen via het Ouderportaal is niet mogelijk.

3.2 Deelopzegging

*Als de Contractouder slechts een gedeelte van de opvang opzegt is sprake van een deelopzegging. Een deelopzegging wordt gezien als een contractwijziging en is alleen mogelijk met instemming van de Opvanglocatie. Bij het ontbreken van instemming van de Opvanglocatie, heeft de Contractouder de keuze om de Overeenkomst in zijn geheel op te zeggen dan wel om deze in zijn geheel voort te zetten. Bij deelopzegging bedraagt de (deel)opzeggingstermijn **één maand**.*

3.3 Duur van de Overeenkomst dagopvang

Om ervoor te zorgen dat er een goede aansluiting mogelijk is op de basisschool, is het voor kinderen die later dan de gerechtigde leeftijd starten met basisonderwijs (bijvoorbeeld vanwege een schoolvakantie) vaak mogelijk de opvang te verlengen tot en met de schoolvakantie. De Contractouder dient hierover tijdig, in ieder geval 6 maanden van te voren, te overleggen met de directeur van de Opvanglocatie, verlenging is alleen dan mogelijk als er plaats is op de groep.

!! Let op: als het Kind gaat overstappen van de Dagopvang naar een Bso dan moet de Contractouder het Kind opnieuw aanmelden. Dit gaat niet automatisch (zie hiervoor artikel 2.11 van deze Aanvullende Voorwaarden).

3.4 Duur van de Overeenkomst buitenschoolse opvang

Als het Kind de basisschool verlaat om naar de middelbare school te gaan dient de Contractouder de Overeenkomst op te zeggen. Dit gebeurt niet automatisch. De dag dat het Kind de leeftijd van dertien jaar bereikt, eindigt de Overeenkomst van rechtswege. Kinderstad hanteert in afwijking van artikel 5 van de Algemene Voorwaarden de leeftijd van dertien jaar om rekening te houden met kinderen die blijven zitten. Is het Kind ouder dan dertien jaar en bestaat er nog behoefte aan opvang op de Bso dan beoordeelt de directeur van de Opvanglocatie of verlenging van de Overeenkomst nog mogelijk is.

3.5 Aansprakelijkheid en overmacht

Kinderstad heeft een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor het geval zij aansprakelijk mocht zijn tegenover het Kind en/of de ouders. De aansprakelijkheid van Kinderstad is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar voor het desbetreffende geval wordt uitgekeerd.

Het is niet toegestaan om speelgoed, (dure) sieraden of andere kostbaarheden aan het Kind mee te geven naar de Opvanglocatie. Indien het Kind toch sieraden of andere kostbaarheden meeneemt naar de Opvanglocatie, is dit geheel op eigen risico. Kinderstad is niet aansprakelijk wanneer van huis meegenomen voorwerpen zoals bijvoorbeeld speelgoed, sieraden, kleding of andere kostbaarheden kapot gaan of kwijt raken op een opvanglocatie van Kinderstad.

Indien Kinderstad vanwege een overmachtssituatie (tijdelijk) geen opvang kan leveren, ontstaat voor de Contractouder geen recht op schadevergoeding. De Contractouder is geen vergoeding verschuldigd zolang de overmacht voortduurt. Indien de overmacht langer duurt dan drie maanden, heeft de Contractouder het recht de Overeenkomst te ontbinden.

4. Tarieven en betalingen

4.1 Tarieven en tariefwijzigingen

De tarieven per Opvanglocatie en per opvangpakket staan vermeld op de website www.bijkinderstad.nl

De in deze Overeenkomst genoemde prijzen voor opvang kunnen één keer per jaar worden aangepast, op de wijze zoals omschreven in artikel 11 van de Algemene Voorwaarden. Daarin staat ook het recht van de Contractouder om de Overeenkomst op te zeggen in geval van een prijswijziging. Kinderstad maakt bij het aanpassen van haar tarieven onderscheid tussen indexering op basis van de Consumentenprijsindex (CPI) en een extra opslag om de kosten bovenop de inflatie te kunnen ondervangen. Dit wordt hieronder toegelicht:

a) Indexering op basis van de Consumentenprijsindex (CPI):

De tarieven voor Kinderopvang worden jaarlijks aangepast op basis van de Consumentenprijsindex alle huishoudens 2015=100 (CPI), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Hierbij wordt gekeken naar de CPI van vier maanden vóór de aanpassingsdatum en de CPI van zestien maanden vóór die datum. De prijs wordt aangepast met het percentage dat volgt uit deze vergelijking. De indexering van de prijs op basis van de CPI is bedoeld om te corrigeren voor inflatie.

b) Jaarlijkse opslag:

Bovenop en gelijktijdig met de indexering (zie onder a) hierboven) kan een jaarlijkse opslag worden toegepast van maximaal 10% op de laatst geldende prijs. Deze opslag is bedoeld om te corrigeren voor de boveninflatoire stijging van kosten zoals beschreven in bijlage 3 bij de Algemene Voorwaarden, 'Redenen wijziging van de prijs' behorende bij artikel 11 van de Algemene Voorwaarden. In bijlage 3 zijn de gronden opgenomen op basis waarvan Kinderstad haar prijs kan verhogen. In aanvulling hierop merkt Kinderstad op dat de mogelijkheid van een extra opslag bovenop de CPI stijging in de kinderopvangsector noodzakelijk is. Het dominante deel van de kostenstijgingen komen over het algemeen door een stijging in de personeelskosten in verband met cao aanpassingen voor medewerkers in de kinderopvang. Deze stijgingen zijn vaak (aanzienlijk) hoger dan de CPI. Kinderstad dient dit mee te kunnen nemen in haar tarieven om ervoor te zorgen dat zij een gezonde onderneming blijft en de opvang kan blijven bieden.

4.2 Vergoeding en betaling

De kosten voor de opvang worden gelijkmatig verdeeld over twaalf maanden. De Contractouder ontvangt iedere maand een factuur met hetzelfde bedrag. Ook bij het 40-weken pakketten ontvangt de Contractouder een factuur gedurende de vakantiemaanden.

De Contractouder is de Vergoeding verschuldigd voor het vrijhouden van de opvangplek, ongeacht of het Kind ook daadwerkelijk naar de Opvanglocatie wordt gebracht, eerder wordt opgehaald of later wordt gebracht.

4.2.1 Opbouw kosten Dagopvang

De Vergoeding voor Dagopvang wordt berekend per hele dag opvang (vanaf de openings- tot de sluitingstijd van de Opvanglocatie).

4.2.2 Opbouw kosten Peuteropvang

Voor Peuteropvang wordt de Vergoeding berekend per halve dagen.

Indien de Contractouder geen recht heeft op kinderopvangtoeslag, ontvangt de Contractouder maandelijks een factuur met betrekking tot de ouderbijdrage voor de Peuteropvang. Het resterende bedrag wordt door de gemeente bekostigd. De verdeling ouderbijdrage/gemeentelijke subsidie is afhankelijk van de inkomsten van het gezin en de subsidieverordening van de gemeente en kan per gemeente en per jaar variëren.

4.2.3 Opbouw kosten buitenschoolse opvang

Voor Bso wordt de Vergoeding in beginsel berekend vanaf de eindtijd van de (gekoppelde) school waar het Kind op zit tot aan de sluitingstijd van de Opvanglocatie. Sommige Opvanglocaties bieden voorschoolse opvang aan. In dat geval wordt de Vergoeding berekend vanaf de openingstijd van de Opvanglocatie tot het moment dat de school van het Kind begint.

Op de Bso is het aantal uur per dagdeel afhankelijk van de begintijd van de Bso, het aantal dagdelen dat de Contractouder afneemt en het opvangpakket. Voor het berekenen van de studiedagen, hanteren wij begintijd van de Bso (7:30 uur³ op schoolvrije dagen) tot eindtijd van de school (hieronder in voorbeeld 14:30 uur) x 1,20. De opbouw van het aantal uren in de Bso is als volgt:

Voorbeeld opbouw maandelijkse Vergoeding op basis gemiddelde uren (bij Bso 52 weken en eindtijd school van 14.30 uur):

Aantal weken	tijden	Aantal uren per jaar (bij afname één dag)	Aantal uren per maand
40 schoolweken	14.30u - 19.00u	40 x 4.5 = 180 uur	15
12 vakantieweken	07.30u – 19.00u	12 x 11.5 = 138 uur	11.5
1 ADV/studiedag	07.30u – 14.30u	7 x 1,40 = 9,80 uur	0.82
		Totaal per maand	27,32 uur

4.3 Betaling

Betaling gebeurt in maandelijks, voorafgaand aan de maand, waarbij de factuur gericht is aan de Contractouder. Het verzenden van facturen doen we zo veel mogelijk digitaal.

Betalingen gebeuren via automatische incasso, tenzij anders overeengekomen. Hiervoor dient Contractouder een SEPA-machtiging te ondertekenen.

Valt de Contractouder onder bewind, dan kan de bewindvoerder als tussenpersoon optreden. Hiervoor neemt de Contractouder contact op met de directeur van de Opvanglocatie. Kinderstad zal de Contractouder dan vragen om de betreffende gegevens toe te zenden.

4.4 Kinderopvangtoeslag

De Contractouder is verantwoordelijk voor het correct en tijdig aanvragen van kinderopvangtoeslag (indien van toepassing). Via de Belastingdienst kan de Contractouder kinderopvangtoeslag aanvragen. De hoogte hiervan hangt af van de persoonlijke situatie van de Contractouder af (onder andere het inkomen en het aantal uren dat wordt gewerkt). Meer informatie hierover is beschikbaar via www.toeslagen.nl.

³ Sommige Opvanglocaties hanteren andere openingstijden.

Wijzigingen in opvang dient de Contractouder *zelf* zo snel mogelijk door te geven aan de Belastingdienst.

5. Klachten

Kinderstad vindt het heel belangrijk dat de Contractouder zijn of haar wensen en opmerkingen kenbaar maakt aan de pedagogisch professionals en/of de directeur. Informatie hierover is beschikbaar via onze [klachtenregeling](#). De klachtenregeling is beschikbaar op de website van Kinderstad (www.bijkinderstad.nl/klachtenregeling). Zie ook artikelen 14 en 15 van de Algemene Voorwaarden.

6. Type plaatsingsovereenkomsten

De Overeenkomst voldoet aan de vereisten van de Wet Kinderopvang. De Overeenkomst wordt digitaal aangeboden voor ondertekening.

Hieronder wordt het huidige aanbod weergegeven. Kinderstad behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in haar aanbod, met dien verstande dat dit geen gevolgen heeft voor lopende overeenkomsten. Voor het actuele aanbod verwijst Kinderstad naar de website (www.bijkinderstad.nl).

6.1 Dagopvang (0-4 jaar)

In de Dagopvang werkt Kinderstad met een overeenkomst voor 52 weken per jaar.

6.2 Peuteropvang (2-4 jaar)

Voor Peuteropvang werkt Kinderstad met een overeenkomst voor 40 weken per jaar.

6.3 Buitenschoolse opvang

Voor de Bso werkt Kinderstad met variabele overeenkomsten, afgestemd op de eindtijd van de school en persoonlijke keuze van de Contractouder. De eindtijd van de school bepaalt de begintijd van de Bso. Kinderstad hanteert verschillende tarieven voor de verschillende begintijden van de Bso.

Voor Bso heeft de Contractouder de keuze uit:

BSO52: 52-weekse opvang (inclusief hele dagen opvang gedurende 12 vakantieweken en inclusief aan het begin van het schooljaar door de betreffende school gecommuniceerde ADV-of studiedagen die vallen op de reguliere dag die wordt afgenomen)

BSO40: 40-weekse opvang (exclusief vakanties en inclusief aan het begin van het schooljaar door de betreffende school gecommuniceerde ADV-of studiedagen die vallen op de reguliere dag die wordt afgenomen)

Sommige Opvanglocaties bieden ook het volgende pakket aan (informeer hiernaar bij de Opvanglocatie):

BSO12: 12-weekse opvang (alleen tijdens de reguliere 12 vakantieweken en exclusief aan het begin van het schooljaar door de betreffende school gecommuniceerde ADV-of studiedagen)

VSO: voorschoolse opvang (alleen tijdens schoolweken)

6.4 ADV- en studiedagen van de basisscholen

In het gemiddeld aantal uur op de Overeenkomst voor BSO52 en BSO40 zijn standaard ADV-dagdelen of studiedagen van de basisschool meegerekend. Zie de berekening voor studiedagen bij artikel 4.2.3 van deze Aanvullende Voorwaarden.

Tijdens een ADV- of studiedag is het Kind met een Overeenkomst voor BSO52 of BSO40 de hele dag welkom op de Bso als de ADV- of studiedag valt op een dag van de week waarop het Kind normaal gesproken ook naar de Bso komt en die dus staat vermeld in de Overeenkomst (zie ook artikel 2.8 van deze Aanvullende Voorwaarden).

Tussentijdse dagen waarop de school sluit die niet zijn gecommuniceerd aan het begin van het schooljaar vallen niet binnen de Overeenkomst. Per keer zal worden bekeken of en zo ja, op welke manier deze *extra* opvang zal worden aangeboden (afhankelijk van inzet personeel, huisvesting en animo). Mogelijk zijn aan de extra opvang kosten verbonden.

Indien de school de ADV dagen koppelen tot een extra week vakantie, wordt dit niet meegerekend als een vakantieweek.

Heeft de school een ADV- of studiedag op een andere dag dan in de Overeenkomst is opgenomen, en wil de Contractouder dan gebruik maken van de opvang, dan moet de Contractouder dit aanvragen: zie 8.5 *Aanvraag extra opvang*.

Bij een BSO12 pakket, zijn de ADV en studiedagen (naast de 12 weken reguliere vakanties) niet inbegrepen. Het is mogelijk om een verzoek voor extra opvang aan te vragen voor deze dagen (zie *artikel 8.5 Aanvraag extra opvang*).

6.5 Extra services

Op enkele Opvanglocaties worden extra services aangeboden, zoals bijvoorbeeld het serveren van warme maaltijden en het organiseren van zwemlessen. De Contractouder kan bij de directeur informeren naar de mogelijkheden of specifieke wensen bespreken.

7. Wennen

7.1 Wenperiode dagopvang

Voorafgaand aan plaatsing

Het Kind kan voorafgaand aan de plaatsing alvast komen spelen om te wennen. De directeur overlegt met de Contractouder over het moment dat het Kind kan komen wennen. Het aantal keer dat het Kind kan komen wennen, is afhankelijk van de ruimte die hiervoor in de groep is. Indien het plannen van een wenochtend niet mogelijk is voorafgaand aan de datum waarop de opvang start (bijvoorbeeld omdat deze datum kort na het tekenen van de Overeenkomst is), heeft de Contractouder geen recht op enige vorm van compensatie.

Tijdens plaatsing

De eerste twee maanden na plaatsing heet de wenperiode. Tijdens deze periode heeft Kinderstad extra aandacht voor het welzijn van het Kind. Na twee maanden vindt er een evaluatie plaats, via een gesprek en/of met behulp van een (digitaal)formulier.

7.2 Wennen op de Bso

Op de Bso is er geen vast wenmoment. Het Kind wordt uitgenodigd mee te komen naar het plaatsingsgesprek. Op verzoek van de Contractouder kan met de directeur eventueel afspraken worden gemaakt om het Kind voorafgaand aan de plaatsing te laten komen spelen om te wennen. Het aantal keer dat het Kind kan komen wennen, is afhankelijk van de ruimte die hiervoor in de groep is.

8. Openingstijden en extra mogelijkheden

De Opvanglocaties zijn in beginsel geopend op werkdagen, 52 weken per jaar. De opvang is ook geopend tijdens de schoolvakanties en op ADV- en studiedagen van school. We zijn gesloten op algemeen erkende feestdagen (hierbij is 5 mei ieder lustrumjaar een nationale feestdag).

8.1 Openingstijden Dagopvang

De Opvanglocatie is iedere dag geopend van 7.30 uur tot 18.30 uur.

Een dagdeel is van 7.30 tot 13.00 uur en van 13.00 tot 18.30 uur. Op sommige Opvanglocaties gelden ruimere openingstijden.

Op sommige Opvanglocaties gelden breng- en haaltijden. Tenzij anders gecommuniceerd, zijn de breng- en haaltijden als volgt:

- Brengen tussen 7.30 en 9.00 uur en tussen 13.00 en 13.30 uur.
- Ophalen tussen 12.30 en 13.00 uur en tussen 16.30 en 18.30 uur.

Indien het Kind buiten deze breng- en haaltijden wordt gebracht/gehaald, dient de Contractouder dit vooraf te bespreken met de Opvanglocatie.

8.1.1 Dagdelen kinderdagverblijf

Het minimaal aantal af te nemen dagdelen is twee. Zo kan het kind zich vertrouwd en veilig gaan voelen op het kinderdagverblijf.

8.2 Openingstijden Bso

De Bso is geopend vanaf de vroegste eindtijd van één van de gekoppelde scholen tot 19.00 uur.

Tijdens ADV- of studiedagen van de school en tijdens schoolvakanties is de opvang geopend vanaf 7.30 uur tot 19.00 uur. Op sommige Opvanglocaties gelden ruimere openingstijden.

8.2.1 Dagdelen Bso

Het minimaal aantal af te nemen dagdelen is één.

8.2.2 Schoolvakanties

Tijdens de schoolvakanties is, voor het Kind dat gebruik maakt van één van de pakketten dat recht geeft op opvang tijdens schoolvakanties, de Bso geopend van 7.30 tot 19.00 uur. De middagopvang

verandert automatisch in een hele dag opvang. Het gaat dan om de dagen waarop het Kind in normale schoolweken ook gebruik maakt van de opvang, dus de dagen die staan opgenomen in de Overeenkomst.

De Contractouder dient tijdig, tenminste twee maanden van te voren, aan te geven wanneer het Kind wegens vakantie niet naar de Bso komt, zodat hiermee in de personeelsplanning rekening kan worden gehouden.

8.3. Voorschoolse opvang

Op sommige Opvanglocaties wordt op de Bso en/of op de locatie voor de Dagopvang voorschoolse opvang aangeboden. Informeer naar de mogelijkheden bij de directeur van de opvanglocatie. De uurtarieven voor voorschoolse opvang zijn te vinden op de website. (www.bijkinderstad.nl/kosten-kinderopvang).

8.4 Incidenteel ruilen van dagdelen

Het kan voorkomen dat de Contractouder onverwacht opvang op een andere dag/dagdeel nodig heeft dan de dagen die zijn afgesproken. Kinderstad biedt de mogelijkheid om incidenteel een dag/dagdeel te ruilen. Kinderstad hanteert de volgende voorwaarden wat betreft de ruildagen:

- a. Niet genoten Opvangdagen worden alleen aan het ruiltegoed toegevoegd, indien tijdig is afgemeld. Zie hiervoor het ruilbeleid dat in de ouderapp staat. De ruildag wordt via het Ouderportaal aangevraagd en twee weken voor de betreffende datum beoordeeld.
- b. Het inzetten van ruiltegoed is alleen dan mogelijk als de bezetting op de Opvanglocatie dat toelaat.
- c. Wanneer het Kind is afgemeld voor een ruildag, is dit onomkeerbaar.
- d. Er wordt geen ruiltegoed opgebouwd over opvanguren die vallen op een landelijk erkende feestdag of een Sluitingsdag.
- e. Tussen opvangdagen die vallen in een schoolweek en opvangdagen die vallen in een vakantieweek kan niet worden geruild.
- f. Het ruiltegoed vervalt binnen 28 dagen na de dag waarvoor de afmelding is gedaan en wanneer de Overeenkomst eindigt. Het ruiltegoed kan ook 28 dagen voor de dag waarvoor de afmelding is gedaan worden ingezet. De Contractouder heeft indien het ruiltegoed niet tijdig is ingezet of kan worden ingezet, geen recht op compensatie van het vervallen van het ruiltegoed. Het tegoed is niet om te zetten in geld.
- g. Het ruiltegoed kan alleen gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden ingezet.
- h. Ruiltegoed wordt opgebouwd per Kind en per overeenkomst. Ruiltegoed kan niet binnen het gezin tussen kinderen en voor een ander type overeenkomst (Dagopvang/Bso) worden ingezet.
- i. Het opbouwen van ruiltegoed betreft een extra service. De Contractouder kan hier geen rechten aan ontlenen. Kinderstad kan besluiten om deze extra service (tijdelijk) stop te zetten of te wijzigen.

8.5 Aanvraag extra opvang

Het kan voorkomen dat de Contractouder onverwacht een extra dag/dagdeel opvang nodig heeft en er onvoldoende ruiltegoed is. Een aanvraag voor een extra dag/dagdeel is mogelijk via het Ouderportaal. De directeur beoordeelt de aanvraag twee weken voor de gewenste opvangdatum. Extra opvang is mogelijk als er ruimte is in de groep en de personeelsplanning. Er bestaat voor de Opvanglocatie geen verplichting de gewenste extra opvang mogelijk te maken. Voor de eerste twee dagdelen in een kalenderjaar waarin gebruik wordt gemaakt van extra opvang, brengt Kinderstad geen kosten in rekening. Indien deze twee dagdelen voor extra opvang aan het eind van een kalenderjaar niet (beide) zijn gebruikt, vervallen deze. Deze worden niet financieel gecompenseerd.

9. Overige

9.1 Doorgeven ziekte/afwezigheid

Wanneer het Kind ziek is of om andere redenen niet kan komen, dan dient de Contractouder dit zo snel mogelijk door te geven. Bij de Bso is dit ook belangrijk in verband met het ophalen van de kinderen van de scholen. De procedure omtrent ziekmelden is beschikbaar op onze website (www.bijkinderstad.nl) Doet de Contractouder dit op de Dagopvang voor 9.00 uur en op de Bso voor

14.00 uur, dan wordt de ziektedag omgezet in ruiltegoed. Zie voor de voorwaarden van het ruiltegoed artikel 8.4 van deze Aanvullende Voorwaarden.

9.2 Ophalen door iemand anders

In beginsel komt de Contractouder het kind aan het einde van dag halen. Wordt het Kind op vaste dagen of incidenteel door een andere volwassene opgehaald, dan dient de locatie dit vooraf te laten weten anders mag het Kind niet mee met deze volwassene. De Contractouder informeert hiervoor rechtstreeks de pedagogisch professionals.

Met de schriftelijke toestemmingsverklaring van de Contractouder mag het Kind ook opgehaald worden door een minderjarige. Deze verklaring kan de Contractouder aanvragen bij de directeur van de Opvanglocatie.

9.3 Telefonische bereikbaarheid

Als het Kind op de opvang is, dient de Contractouder telefonisch bereikbaar te zijn. Wijzigingen in telefoonnummers moeten zo snel mogelijk aan Kinderstad worden doorgegeven.

9.4 Activiteiten buiten de locatie

Voor activiteiten die door de Opvanglocatie bij derden, dus buiten de locatie, worden georganiseerd vraagt Kinderstad schriftelijke toestemming aan ouders voor deelname. De Opvanglocatie regelt het vervoer conform het vervoersbeleid (www.bijkinderstad.nl) naar en van de activiteit of spreekt af dat ouders het Kind op de activiteit ophalen.