

Algemene voorwaarden Wee-Play Kinderopvang april 2021

Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. 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.
2. Vaste dagdelen: een dagdeel van 5,5 uur dat ingezet kan worden tussen 7.00 uur en 8 uur en loopt tot 12.30 uur en 13.30 uur, of van 12.30 uur en 13.30 uur tot 18.00 uur en 19.00 uur.
3. Structurele flexibele kinderopvang: kinderopvang per half uur met de mogelijkheid tot aan- en afmelding voor kinderen die regelmatig het kindercentrum bezoeken.
4. Wee-Play: Wee-Play Kinderopvang als aanbieder van de dienst structurele, flexibele kinderopvang.
5. IRosa: het onlinereserveringssysteem dat via de website of app van Wee-Play bereikbaar is. Iedere ouder ontvangt na inschrijving een unieke code waarmee ingelogd kan worden en opvang kan worden aangevraagd en/of afgemeld.

Artikel 2 - Inschrijving

1. Een kind kan gebruik maken van de diensten van Wee-Play als het inschrijfformulier via de website en het machtigingsformulier tot automatische incasso zijn ingevuld en ondertekend en het inschrijfgeld is betaald.
2. Het inschrijfgeld bedraagt € 15,- per kind en kan jaarlijks worden geïndexeerd.
3. U kunt gebruik maken van onze Wee-Play app. Hiervoor betaalt u éénmalig € 12,50. U kunt de app dan op een onbeperkt aantal apparaten installeren.

Artikel 3 -Intake

Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt Wee-Play u uit voor een intakegesprek. Het intakeformulier dient u ingevuld mee te nemen naar dit gesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de ouder/verzorger en zijn of haar kind besproken.

Artikel 4 - Vaste dagdelen op jaarbasis (dagopvang)

1. Middels het afnemen van een vast jaarcontract kunnen dagdelen van 5,5 uur gereserveerd worden. In tegenstelling tot flexibele opvang is deze opvang niet af te melden, en wordt de opvang voor 52 weken afgenomen. Er wordt een vast bedrag per maand gefactureerd.

2. Voor kinderen jonger dan 1 jaar, en bij oudere kinderen de eerste 3 maanden, geldt een minimale afname van 2 dagdelen per week op verschillende dagen. Tijdens vakantieperiodes geldt deze eis niet.
3. De dagdelen kunnen worden ingezet met een starttijd tussen 7.00 en 8.00 uur en tussen 12.30 en 13.30 uur.
4. Voor dagdelen geldt het uurtarief dat door de Belastingdienst wordt aangehouden bij de berekening van de kinderopvangtoeslag. Wee-Play kan besluiten hiervan af te wijken, indien het tarief van de Belastingdienst niet geïndexeerd wordt.
5. Vaste dagdelen kunnen gecombineerd worden met flexibele opvang.
6. Een dag (deel) kan geruild worden. Een aanvraag voor ruiling zal echter pas bekeken worden als alle flex-aanvragen voor de betreffende week afgehandeld zijn. Hierdoor kan pas uiterlijk 2 weken voor aanvang van de week waarin de reservering valt, duidelijk worden of de ruiling mogelijk is. Flex-aanvragen hebben voorrang. Ruildagen dienen ingezet te worden binnen 4 weken en zijn niet overdraagbaar naar andere kinderen van het gezin. Maximaal 12 ruildagen per jaar dit naar rato ingang van contract. VB: jaarcontract start per 1-8-2021 geeft recht op 5 ruildagen.

Artikel 5 - Reserveren van flexibele opvang

1. Reservering van flexibele kinderopvang kan enkel gebeuren via IRosa. Deze opvang kan volledig flexibel via het ouderportaal worden aangevraagd, of er wordt een vaste flexibele reservering in het systeem gezet.
2. Opvang dient per half uur te worden gereserveerd. Bij de reservering dient voldoende rekening te worden gehouden met mogelijke vertragingen bij het brengen en halen van het kind.
3. Voor kinderen jonger dan 1 jaar, en bij oudere kinderen de eerste 3 maanden, geldt in de dagopvang een minimale afname van 2 x 2,5 uur per week. Tijdens vakantieperiodes geldt deze eis niet.
4. Reserveringen voor naschoolse opvang dienen minimaal 2 uren te bedragen, gerekend vanaf einde schooltijd. Bij het enkel afnemen van voorschoolse opvang wordt minimaal 1 uur in rekening gebracht.
5. De reservering of afmelding is akkoord zodra Wee-Play een bevestigend antwoord heeft gestuurd. 6. Gereserveerde uren flexibele opvang kunnen éénmalig via IRosa afgemeld worden. Via mail kan éénmalig verzocht worden deze afmelding ongedaan te maken. Hierna is de reservering niet meer te wijzigen.
7. Kinderen kunnen alleen worden opgevangen als de reservering in IRosa staat.
8. Wee-Play behoudt zich het recht voor om te bepalen dat het om haar moverende redenen op een locatie (tijdelijk) niet mogelijk is om gebruik te maken van flexibele opvang, doch enkel van vaste, niet af te melden, opvang. Hiervoor kunnen andere regels m.b.t. aan- en afmelden afgesproken worden. Deze worden per omgaande aan ouders bekend gemaakt, alsmede de reden waarom de flexibele opvang (tijdelijk) niet mogelijk is.

Artikel 6 - Duur aanvraag, wijziging en annulering van de gereserveerde flexibele opvang

1. De dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot het kind start op de basisschool. De buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Een en ander tenzij anders is overeengekomen.
2. Indien Wee-Play en de ouder/verzorger overeenkomen dat opvang wordt verlengd, dan wordt dit schriftelijk dan wel digitaal bevestigd. Deze algemene voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
3. Reserveringen kunnen tot 14 dagen voor aanvang van de week waarin de betreffende datum valt via het reserveringssysteem IRosa aangevraagd worden.
4. Indien opvang binnen een termijn van 14 dagen voor aanvang van de betreffende week waarin de opvang valt nodig is, dan kan de aanvraag eveneens in IRosa gezet worden. Er zal worden bekeken of de benodigde uren opvang beschikbaar zijn (rekening houdende met het kind-leidsterratio). Wanneer de digitale aanvraag akkoord is gegeven, is de reservering definitief.
5. Annulering of wijziging van gereserveerde uren flexibele kinderopvang kan te allen tijde gebeuren. Indien annulering of wijziging echter geschiedt binnen een termijn van 14 dagen voorafgaand aan de week waarin de gereserveerde uren vallen, worden de gereserveerde uren in rekening gebracht. Annulering of wijziging van gereserveerde flexibele uren dient te allen tijde via de ouderlogin IRosa te gebeuren. Voorbeeld voor kosteloos afmelden: heeft u opvang gereserveerd op donderdag 23 januari, dan dient u deze uiterlijk zondag 5 januari afgemeld te hebben.
6. Aanmeldingen, annuleringen of wijzigingen van uren kinderopvang (dagopvang en BSO) die vallen binnen de landelijk vastgestelde zomervakantie (landelijke schoolvakantie regio Zuid) dienen uiterlijk 31 mei van het betreffende jaar via IRosa te worden gedaan. Latere aanmeldingen zullen worden geaccordeerd op basis van beschikbaarheid binnen de personeelsplanning. Latere afmeldingen kunnen niet worden gecrediteerd. U ontvangt hierover tijdig een reminder. Het niet of niet tijdig ontvangen van deze reminder doet echter niets af aan deze verplichting.
7. Wee-Play houdt zich het recht voor de begin- of eindtijden van een structurele opvang te wijzigen indien de ouder/verzorger zeer regelmatig (hiervan is sprake bij twee keer gedurende een maand) het kind eerder brengt dan wel later ophaalt.
8. Wee-Play kan de opvang van een kind dat twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaatsgevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag Wee-Play de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de ouder/verzorger van zijn of haar verplichting ontslaat alsnog voor die twee maanden te betalen. Voorgaande is niet van toepassing indien de ouder/verzorger aannemelijk maakt dat hij in de gehele genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen.
9. Beëindiging of wijziging van een vaste flexibele reservering kan enkel via e-mail naar info@wee-play.nl worden doorgegeven.

10. Indien een kind langer dan zes maanden geen gebruik maakt van de opvang, wordt het automatisch uitgeschreven.

11. Wee-Play heeft het recht om een vaste reservering die langer dan zes weken aaneengesloten

Indien de ouder een vast niet afmeldbaar contract afneemt, bestaat de mogelijkheid tot ruilen onder de volgende voorwaarden;

Een dag (deel) kan geruild worden. Een aanvraag voor ruiling zal echter pas bekeken worden als alle flex-aanvragen voor de betreffende week afgehandeld zijn. Hierdoor kan pas uiterlijk 2 weken voor aanvang van de week waarin de reservering valt, duidelijk worden of de ruiling mogelijk is. Flex-aanvragen hebben voorrang. Ruildagen dienen ingezet te worden binnen 4 weken en zijn niet overdraagbaar naar andere kinderen van het gezin. Maximaal 12 ruildagen per jaar dit naar rato ingang van contract. VB: jaarcontract start per 1-8-2021 geeft recht op 5 ruildagen.

Artikel 8 - Toegankelijkheid

1. Wee-Play is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Wee-Play en de ouder/verzorger.

2. Wee-Play behoudt zich het recht voor 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 de andere aanwezigen binnen Wee-Play en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van Wee-Play mag worden verwacht.

3. Wanneer de ouder/verzorger het niet eens is met de door Wee-Play geweigerde toegang op grond van het gestelde in 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 zowel Wee-Play als de ouder/verzorger.

4. Indien een 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 Wee-Play het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot Wee-Play te weigeren. Wee-Play kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van het kind beter geschikte instantie.

5. Wee-Play en de ouder/verzorger 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 - Uurtarief en tariefwijzigingen

1. Wee-Play hanteert voor flexibele dagopvang en BSO 2 tarieven: a. een basistarief voor opvang die vast gereserveerd wordt, of aangevraagd tot 14 dagen voor aanvang van de week waarbinnen de gewenste datum van opvang valt; b. een flexibel tarief voor opvang die aangevraagd wordt binnen 14 dagen voor aanvang van de week waarbinnen de gewenste datum van opvang valt.

2. Uitzondering op deze regel geldt voor aanvragen van reserveringen die vallen binnen de volledige zomervakantie (schoolvakantie regio Zuid) en die binnenkomen binnen 14 dagen voor aanvang van deze volledige zomervakantie. Hiervoor geldt het hoge tarief zowel voor dagopvang als BSO.
3. Voor dagdelen op basis van een jaarcontract geldt het uurtarief dat door de Belastingdienst wordt aangehouden bij de berekening van de kinderopvangtoeslag. Wee-Play kan besluiten hiervan af te wijken, indien het tarief van de Belastingdienst niet geïndexeerd wordt.
4. Prijswijzigingen worden tijdig aangekondigd.
5. Er wordt per half uur gefactureerd. 6. Het uurtarief geldt voor alle locaties en staat gepubliceerd op de website.

Artikel 10 - De betaling/niet-tijdige betaling

1. Wee-Play incasseert automatisch in de laatste week van de betreffende maand. Zonder machtiging tot automatische incasso wordt een kind niet geplaatst. Facturen worden zo veel als mogelijk in de ouderlogin van IRosa geplaatst.
2. De ouder/verzorger dient te zorgen voor een voldoende saldo op de rekening waarvoor Wee-Play gemachtigd is het verschuldigde bedrag te incasseren.
3. Indien er sprake is van bewindvoering dient voordat een kind kan starten bij Wee-Play Kinderopvang de toekenningsbeschikking van de Belastingdienst inzake de kinderopvangtoeslag overlegd te worden. Indien dit niet mogelijk is, dient de eerste betaling voldaan te zijn voordat het kind mag starten. Indien er door bewindvoering extra handelingen in verband met de betaling moeten worden verricht, worden hiervoor administratiekosten in rekening gebracht.
4. De ouder/verzorger is in verzuim indien incassering van het verschuldigde bedrag door Wee-Play niet mogelijk is. Wee-Play neemt in dat geval telefonisch of via mail contact met de ouder/verzorger op en geeft de ouder/verzorger de gelegenheid alsnog te betalen. Er worden in ieder geval € 10,- administratiekosten in rekening gebracht.
5. Als na het verstrijken van de genoemde termijn nog steeds niet is betaald, brengt Wee-Play rente in rekening vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente. De vordering wordt dan overgedragen aan een incassobureau.
6. Onverlet het bepaalde in lid 3 en 4 van dit artikel kan Wee-Play ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.

Artikel 11- De kinderopvang

1. Wee-Play biedt flexibele kinderopvang, waarbij het belang van het kind voorop staat. Zij staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden in overeenstemming zijn met de wettelijke eisen.
2. Wee-Play zal zich tot het uiterste inspannen om deze flexibiliteit te blijven bieden aan de kinderen die structureel het kindercentrum bezoeken. Het incidenteel bezoeken van het kindercentrum is niet in het belang van het kind, en daarom niet mogelijk.

3. Wee-Play treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de locatie optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen.

4. Wee-Play kan ervoor 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 Wee-Play daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen, zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.

5. De ouder/verzorger 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 plaatsgevonden. Wee-Play is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom de ouder/verzorger en Wee-Play er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden.

6. Het moment dat bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de ouder/verzorger of andere volwassene op Wee-Play en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van Wee-Play naar de ouder/verzorger of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat.

7. Wee-Play en de ouder/verzorger dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.

8. Wee-Play houdt, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, ook in verband met de contacten met andere kinderen, rekening met de individuele wensen van een ouder/verzorger.

Artikel 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. Wee -Play staat ervoor in dat de dienstverlening wordt verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Wee -Play voldoet aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

2. Alle medewerkers van Wee -Play zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële Gegevens en zijn geregistreerd in het Personenregister Kinderopvang .

Artikel 13- Aansprakelijkheid Wee -Play en ouder/verzorger

1. Wee -Play en ouder/verzorger zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

2. Indien door onvoorziene omstandigheden Wee -Play Kinderopvang de opvang van uw kind niet conform afspraak kan bieden, compenseert Wee - Play Kinderopvang u middels het (eventueel naar rato) voor eigen rekening nemen van de eigen bijdrage. Dit tezamen met uw recht op kinderopvangtoeslag zorgt ervoor dat u geen financieel nadeel ondervindt bij onvoorzienbare omstandigheden.

Artikel 14- Klachtenprocedure

1. Klachten over de kinderopvang moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Wee -Play tijdig nadat de ouder/verzorger de feiten 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 ouder/verzorger zijn of haar rechten ter zake verliest.
2. De klacht wordt behandeld conform de interne klachtenprocedure van Wee -Play (zie Reglement Klachtrecht).
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 13.

Artikel 15- Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

1. Geschillen tussen Wee -Play en een ouder/verzorger over de uitvoering van de kinderopvang kunnen zowel door de ouder/verzorger als door Wee -Play aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, (www.degeschillencommissie.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 nalaten van Wee -Play, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene Voorwaarden wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat uiteraard de gang naar de rechter open.
3. Voordat er een klacht ingediend wordt bij de Geschillencommissie, kan ervoor gekozen worden het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen.
4. Nadat de klacht bij Wee -Play is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 12 lid 3) bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de ouder/verzorger een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Wee -Play aan deze keuze gebonden. Indien Wee -Play een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, vraagt zij de ouder/verzorger zich binnen vijf weken schriftelijk uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. Wee -Play kondigt daarbij aan dat 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 Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.