

Informatiegids Ouders

Verlengde schooldag (buitenschoolse opvang)

Behorende bij Algemeen Bijzonder Neutraal Basisonderwijs



De Buitenkans

Een kind heeft honderd talen

honderd gedachten
honderd manieren van denken
van spelen van spreken

Honderd, altijd weer honderd
manieren van luisteren
verwonderen en liefhebben

Honderd vreugden
Om te zingen
en te begrijpen

Honderd werelden om te ontdekken
Honderd werelden om te verzinnen
Honderd werelden om te dromen

Inhoudsopgave

pagina

	Inhoudsopgave	2
1.	Inleiding	3
2.	Contactgegevens	3
3.	Onze visie en uitgangspunten	4
4.	Meenemen naar de Buitenkans	6
5.	Documentatie en Spectrovita	7
6.	Ziektebeleid	8
7.	Praktische zaken	10
8.	Klachtenregeling	10
9.	Algemene voorwaarden	11

Bijlagen

- Algemene voorwaarden voor kinderopvang

1. Inleiding

Welkom bij BSO De Buitenkans (verder genoemd 'De Buitenkans'). Deze informatiegids is samengesteld voor (nieuwe) ouders van De Buitenkans. Hij bevat diverse praktische informatie, regels en afspraken rondom het verblijf van je kind op de Buitenkans. Voor meer inhoudelijke informatie verwijzen we je naar het beleidsplan van De Buitenkans, deze is te vinden via website en onder ouder inlog. In deze informatiegids is alleen de informatie opgenomen die van toepassing is op de BSO-uren, algemene informatie over de invulling van de dag in combinatie en integratie met het onderwijsdeel vind je in de algemene infogids van de school.

2. Contactgegevens

ABN Basisschool De Buitenkans

Zwanedrift 2
8446 KS Heerenveen
0513-745151
www.debuitenkans.frl

Eigenaar/ directie;

Femke Rinsma-Dijkstra femke@villadebuitenkans.nl

Administratie administratie@villadebuitenkans.nl

Voor aanmeldingen, vragen over facturen of andere algemene (financiële) vragen kunt je terecht bij de Administratie. Contact bij voorkeur via mail.

Planning BSO@debuitenkans.frl

Voor wijzigingen van vaste dagdelen, doorgeven van extra (vakantie-)dagen of flexibele dagdelen kun je terecht bij de planning. Contact alleen via mail.

Bij de begeleiders kunt je terecht voor vragen over je kind(eren), ziekmeldingen en incidentele wijzigingen in de week zelf.

Oudercommissie OC@debuitenkans.frl

In verband met de zorg en verantwoordelijkheid voor je kind(eren) is het noodzakelijk dat de ouder(s) telefonisch bereikbaar is/zijn op de dagen dat je kind(eren) bij ons zijn. Ouders zorgen ervoor dat het juiste telefoonnummer bekend is bij de begeleiding. Geef een noodadres en/of telefoonnummer door aan de begeleiding voor het geval je zelf niet bereikbaar bent!

3. Onze visie en uitgangspunten in de praktijk

De Buitenkans is opgezet vanuit de gedachte dat kinderopvang meer moet zijn dan opvang alleen. Een plek van en voor kinderen, waar kinderen zich thuis voelen, vriendjes kunnen maken en ontdekken wie ze zijn en wat ze kunnen. Wij laten ons inspireren door de pedagogiek van Reggio Emilia en het Ervarings Gericht Onderwijs. Wij zien het verblijf van onze kinderen *in De Buitenkans* niet als voorbereiding op het leven, maar als het leven zelf. Wij zijn er van overtuigd dat een positief en krachtig kindbeeld bijdraagt aan het groot brengen van positieve, krachtige mensen. Ons volledige pedagogisch beleidsplan vind je op www.debuitenkans.nl/BSO

Onze visie

Wij laten ons inspireren door de pedagogiek van Reggio Emilia. Binnen de Buitenkans wordt vanuit de pedagogiek van Reggio Emilia gewerkt door middel van de volgende basisprincipes.

Het competente kind

De Buitenkans gaat uit van het competente kind; een kind dat alles in huis heeft om zichzelf en de wereld te leren kennen. Kinderen hebben heel veel eigen ideeën, gedachten en gevoelens. Ieder kind is uniek en moet daarom als uniek individu benaderd worden. Een volwassene zal dus altijd blanco (zonder oordeel en eigen invulling) naar ieder kind moeten kijken en luisteren om het individuele kind te leren kennen. De vraag die we stellen is niet: 'hoe houden wij de kinderen bezig', maar: 'wat houdt de kinderen bezig'.

Pedagogiek van het luisteren

De Reggio-benadering is een 'pedagogiek van het luisteren', in plaats van een 'pedagogiek van het vertellen'. Een pedagogiek van het luisteren houdt in, dat een begeleider de kinderen volgt, door goed naar hen te kijken en te luisteren. Heel bewust spreken wij van begeleiders in plaats van leiders. Door de begeleiders wordt het aanbod van activiteiten nadrukkelijk afgestemd op de wensen en behoeftes van de kinderen.

Honderd talen

Een ander belangrijk uitgangspunt in de pedagogiek van Reggio Emilia is, dat ieder kind 'honderd talen' tot zijn beschikking heeft. Hiermee worden de vele leer- en uitdrukkingsmogelijkheden van kinderen bedoeld. Naast het luisteren naar de 100 talen die het kind heeft om te laten zien wie hij is en wat hij kan, zien wij het als een uitdaging om het kind met zo veel mogelijk talen in aanraking te brengen. Dat wil zeggen dat wij ernaar streven het kind te omringen met honderd verschillende soorten muziek, honderd verschillende creatieve materialen, honderd kunstwerken, verzamelingen, honderd speelmaterialen.

Onze uitgangspunten

Bij het opvoeden van kinderen speelt het overbrengen van normen en waarden voortdurend een rol. Een kind moet leren dat niet alles kan en mag. Wij streven ernaar dat een kind bij ons leert dat het eigen normen en waarden heeft en dat een ander die zelf ook heeft. Ook streven wij ernaar dat onze kinderen elk levend wezen met het nodige respect behandelen. Om dit te bereiken bieden wij een omgeving waarin een kind kan leren omgaan met anderen. Een omgeving waarin een kind kan ontdekken waar grenzen liggen en aan welke regels het zich moet houden.

Vanuit onze visie en normen en waarden hebben we gezamenlijke uitgangspunten gevormd:

Openheid - We streven ernaar om met iedereen (groot en klein) open en eerlijk om te gaan.

Vertrouwen - Wij vertrouwen erop dat onze kinderen competent zijn en we geven ze de ruimte om zich op alle gebieden vrij kunnen ontwikkelen.

Verbondenheid - Wij werken actief aan verbondenheid en hebben veel aandacht voor vriendschappen, warmte en liefde.

Plezier en geluk - Plezier hebben in wat je doet, het fijn, leuk, naar je zin hebben en je goed voelen.

Respect - Respect voor jezelf, voor anderen en voor je omgeving, de ruimte krijgen om jezelf te zijn en anderen de ruimte geven om zichzelf te kunnen zijn.

Verantwoordelijkheid - Verantwoordelijk zijn voor eigen handelen, samen verantwoordelijk zijn voor de Buitenkans en de kinderen verantwoordelijkheid meegeven en zelf keuzes laten maken.

Onderzoek - De kinderen en jezelf nieuwsgierig maken om nieuwe dingen te leren.

Hoe we in de praktijk hier vorm aan geven, vind je in onze 'huisregels' (infogids school).

Activiteiten in BSO-tijd

In ons dagelijks handelen laten we ons zo veel mogelijk leiden door de individuele wensen en behoeften van de kinderen. Iedere dag heeft z'n vaste momenten, maar we vinden het belangrijk om dagelijks goed naar de kinderen te kijken en te luisteren. Daarom zitten we de ene dag wat eerder en de andere dag wat later aan tafel en soms niet met 'n allen tegelijk. De kinderen krijgen veel vrijheid om te kiezen met wie ze waar gaan spelen. We stimuleren de kinderen om alles wat ze zelf kunnen, zelf te doen. We trekken veel tijd uit om kinderen te leren zichzelf te redden, hun eigen jas op te hangen, zelf de tafel te dekken en af te ruimen, zelf te eten... en zelf een plan te maken voor de (mid)dag.

Naast het zelf kiezen van activiteiten vinden we het belangrijk om een aanbod van activiteiten te doen, we noemen deze workshops. Regelmatig stemmen we met elkaar af welke (ontwikkelings)behoefte we bij de kinderen signaleren en we stemmen de omgeving en het activiteitenaanbod hierop af. In ons activiteitenaanbod proberen we waar mogelijk thematisch te werken. Kinderen zijn vrij om zelf zonder directe begeleiding binnen en buiten te spelen. Regelmatig komt er een kunstenaar, pedagoog of een workshopleider om de kinderen en ons met nieuwe materialen en activiteiten te leren werken. Waar kinderen kiezen om een serie workshops te volgen proberen wij ze te houden aan deze keus.

Overdracht en dagritme

Bij het brengen en halen van je kind vindt er overdracht plaats tussen de begeleiding en jou als ouder en het kind zelf. Tijdens deze overdracht komen bijzonderheden met betrekking tot het kind ter sprake. Bijzonderheden die gedurende de dag plaatsvinden worden vastgelegd in 'Spectrovita' (zie infogids school).

In ons dagelijks handelen laten we ons zo veel mogelijk leiden door de individuele wensen en behoeften van de kinderen. Per groepje kinderen kan het dagritme dus verschillen, maar in ons dagritme zijn de volgende vaste momenten te onderscheiden:

7.30 – 9.00 inloop school

- Bijzonderheden kunnen overgedragen worden
- Kinderen worden uitgenodigd nog te ontbijten, te helpen dag opstarten of om vast te gaan spelen.

± 14.00

- Afsluiten schooldag per groep,
- start BSO-middag om 14.30.

± 9.00

- de kinderen gaan in de kring,
- met alle kinderen die daar al aan toe zijn wordt gezamenlijk fruit gegeten.

± 14.30

- drinken met fruit/ cracker aan basisgroep tafel, plannen voor de middag worden besproken

± 9.30

- start onderzoek/spel/naar buiten....

± 15.00

- start workshopronde 2
- vrij spel

± 11.30

- broodje eten, zelf tafeldekken en brood smeren en opruimen

± 16.30

- ophalen start
- vrij spel

± 12.30

- workshopronde 1

18.30 einde BSO-dag.

Groepssamenstelling en begeleiding

Kinderen op de school zitten in groepen van maximaal 25 kinderen per geboortjaar. Tijdens BSO- tijd plaatsen we de kinderen in basisgroepen van maximaal 20 kinderen (eis GGD), de kinderen blijven zoveel mogelijk bij hun eigen bekende vriendjes en begeleiders in een basisgroep. Basisgroepen hebben een eigen 'tafel' in de gang. Bij de ingang hangt een fotobord waarop kinderen en ouders kunnen zien wie de begeleider van hun kind is die dag en in welke basisgroep ze zitten. Los van de basisgroepen zijn kinderen tijdens BSO-tijd vrij om zich door het gebouw en buiten te mengen. Ook tijdens workshops wordt groep overstijgend gewerkt.

Voeding en verzorging

Het eten dat De Buitenkans tijdens openingstijden verstrekt is bij de uurprijs inbegrepen. Het aangeboden eten is biologisch, duurzaam, vegetarisch, zonder toegevoegde suikers en waar mogelijk lokaal of fairtrade verkregen. De Buitenkans verstrekt geen avondmaaltijden maar kan op verzoek (bijvoorbeeld in de week van de avondvierdaagse) hier een uitzondering op maken. Kinderen leren zichzelf op een gezonde manier te verzorgen en kennis op te doen over een gezonde leefstijl. Dit zien wij als een belangrijke bijdrage aan hun toekomst en het welbevinden van het kind. Veel buiten zijn, gezond eten en je zelfstandig leren redden bij bijvoorbeeld aankleden, toiletbezoek en handenwassen is onderdeel van onze dagelijkse opvoeding. We maken kinderen bewust van hun eigen keuzes en verantwoordelijkheden hierin en kiezen ervoor niet onmiddellijk in te grijpen als een kind geen onacceptabele risico's loopt. Een goed voorbeeld hiervan is dat we kinderen niet verplichten een jas aan en dicht te doen als ze naar buiten gaan, wel wijzen we ze op de temperatuur en de gevolgen van koud worden; immers daarvan gaat je welbevinden flink omlaag.

4. Meenemen naar de Buitenkans

Wanneer je kind (voor het eerst) naar de Buitenkans gaat, is het van belang dat het bepaalde spullen meeneemt. Ook is het hierbij van belang dat je op deze persoonlijke spullen de naam van je kind vermeldt (tip: <http://www.goed-gemerkt.com>).

- schone kleren (voor ongelukjes);
 - o ondergoed;
 - o broek;
 - o t-shirt;
 - o trui;
 - o slofjes;
 - o laarzen;
 - o sokken.
- eventueel medicijnen;
- eventuele andere benodigdheden.

Op de Buitenkans is spelmateriaal en gezonde voeding volop aanwezig: Kinderen kunnen onder BSO-tijd altijd vrij beschikken over fruit en drinken.

Omdat wij regelmatig (indien mogelijk minimaal één keer per dag) buiten spelen of ontdekken, raden we aan de kinderen altijd voldoende warme kleding mee te geven, ook laarzen zijn hierbij altijd handig. Houd er ook rekening mee dat je kind in het atelier of tijdens het spelen vies kan worden. Daarom adviseren we dringend om kinderen geen dure kleding aan te doen die niet vies mag worden.

5. Documentatie en Spectrovita

Op de Buitenkans houden we van ieder kind documentatie bij.

Om te weten waar het kind behoefte aan heeft en wat hij van ons vraagt, zullen we heel goed naar hem moeten kijken en luisteren. We proberen dit kijken en luisteren zichtbaar te maken door middel van documentatie in de vorm van foto's, videobeelden, een portfoliomap en een digitaal portfolio; Spectrovita. Zowel leerdoelen voor het onderwijs als persoonlijke ontwikkelingen en ervaringen (ook onder BSO-tijd) worden vastgelegd. Kinderen ontvangen via de administratie een login voor hun portfolio, ouders hebben via deze logincode van hun kind ook toegang.

We documenteren de bezigheden van je kind door middel van tekst en foto's. Het begint met een welkomstposter op de deur, zodat iedereen kan zien wie nieuw is op de Buitenkans. Daarna komt het beginverhaal, dit is het verhaal naar aanleiding van de intake met foto's van belangrijke personen van het kind. In het beginverhaal staat wie het kind is, wat hij/zij leuk vindt enzovoorts. Alle belangrijke ervaringen en leermomenten van het kind komen in het portfolio, leerdoelen worden door leerkrachten afgevinkt.

6. Ziektebeleid

Wanneer je kind ziek is, of een kind is om een andere reden afwezig, dan dien je dit te melden bij de administratie/ schooltelefoon (gegevens zijn te vinden op pagina 3).

Officieel Ziektebeleid

Algemene voorwaarden met betrekking tot ziektebeleid

In aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang Artikel 18, lid 2.

- a. Onder ziekte wordt in ieder geval verstaan: een kind dat zich duidelijk vervelend voelt (passief is, extreem veel huilt), over pijn klaagt, een herkenbare ziekte heeft, en/of een temperatuur boven de 38,5 graden heeft. Als sprake is van een of meerdere van bovenstaande verschijnselen word je gewaarschuwd door de begeleiding. De leiding heeft het recht je te vragen in een van deze gevallen je kind eerder op te halen!
- b. Ouders zijn verplicht te melden als hun kind lijdt aan een besmettelijke ziekte zoals roodvonk, rodehond, meningitis, kinkhoest, mazelen, TBC, RS-virus, diarree, vijfde ziekte, zesde ziekte etc. Afhankelijk van de ernst van de ziekte kun je gevraagd worden je kind thuis te houden
- c. De leiding mag geen medische handelingen verrichten en dient alleen koorts onderdrukkende middelen toe in samenspraak met ouders
- d. Indien je wilt dat de begeleiding medicijnen verstrekt dien je hiervoor een overeenkomst te tekenen
- e. De contractant geeft De Buitenkans toestemming om in spoedeisende gevallen met het kind naar het ziekenhuis of een arts te gaan en de noodzakelijk maatregelen te nemen na - indien mogelijk- overleg met de ouder(s) dan wel door deze aan te wijzen personen. De kosten van medische behandeling, in deze gevallen, zijn voor rekening van de contractant.

Aan de hand van deze algemene voorwaarden ziektebeleid bepaalt de leiding van De Buitenkans wanneer een ziek kind wel of niet naar De Buitenkans kan komen ofwel wanneer een kind moet worden opgehaald. Daarnaast hanteren we de actuele richtlijnen van de GGD (<https://www.ggdfryslan.nl>) en RIVM (<http://www.rivm.nl>).

1. De gezondheid en het welbevinden van het kind

De meeste licht zieke kinderen kunnen best meedoen met de activiteiten. Het ongemak dat ze ervaren bijvoorbeeld als zij een snotneus hebben of lichte pijn hoeft helemaal niet groter te zijn dan wanneer ze thuis waren gebleven. Als een kind op De Buitenkans duidelijk merkbaar ziek wordt worden de ouders gebeld.

2. De gezondheid en welbevinden van de andere kinderen

Veel besmettelijke ziekten worden al overgedragen voordat het zieke kind verschijnselen vertoont en de diagnose gesteld wordt. In deze situaties is het niet mogelijk besmetting te voorkomen. Wanneer het echter mogelijk is zal de begeleiding besmetting proberen te beperken.

Het is de verantwoordelijkheid van de ouder om De Buitenkans op de hoogte te brengen van een mogelijk besmettelijke ziekte van hun kind.

Het is de verantwoordelijkheid van De Buitenkans om ouders te informeren over een op De Buitenkans heersende besmettelijke ziekte.

Wat doet De Buitenkans als een kind ziek is?

Allereerst wordt er gekeken naar het algemene beeld; bv. heeft het kind verhoging, voelt hij of zij zich merkbaar ziek, drinkt het kind nog en speelt het nog. De begeleiding zal zodra een kind tekenen van ziekte vertoont contact opnemen met de ouders.

Als een kind zich ziek voelt en zich ook zo gedraagt dan zal er door de begeleiding aan de ouders gevraagd worden het kind op te halen. Bij twijfelgevallen zal er overlegd worden tussen de begeleider(s) en de ouder(s).

Wat je als ouder kan doen als het kind ziek is

Als een kind niet fit is kan het wel gebracht worden, je geeft aan de begeleiding door dat het kind niet fit is zodat deze extra op het kind kan letten. Je dient ook door te geven waar jij of je partner die dag bereikbaar zijn. Als het kind ziek is en thuis blijft, dien je dit telefonisch het door te geven aan de groep van je kind.

Een ziek kind met een temperatuur hoger dan 38,5 graden en/ of besmettelijke ziekte) mag niet naar De Buitenkans gebracht worden. Ook niet met een zetpil of paracetamol. De pil zorgt ervoor dat de koorts of pijn tijdelijk verdwijnt, maar neemt niet de oorzaak weg.

Het is van belang dat De Buitenkans over de juiste contactgegevens beschikt zodat in geval van ziekte van het kind te allen tijde een ouder bereikt kan worden die het kind ophaalt. Indien ouders niet in staat zijn binnen een redelijke termijn hun kind op te halen, dienen zij voor vervanging te zorgen (buurvrouw/familie). Ouders zijn verantwoordelijk voor het achterlaten van de juiste gegevens bij De Buitenkans.

Het kind is weer welkom op het kinderdagverblijf als hij/zij volledig genezen en één dag koortsvrij is.

Medicijngebruik op het De Buitenkans

De begeleiding mag nooit een kind op eigen gezag medicijnen (ook pijnstillers, hoestdrankjes etc.) verstrekken. De begeleiders zullen altijd vragen om een formulier medicijn verstrekking in te vullen en te ondertekenen. Dit formulier is verkrijgbaar bij de begeleiding.

De begeleiders mogen eenvoudige medische handelingen uitvoeren zoals:

- een schaafwond te behandelen;
- een splinter verwijderen;
- insmeren van huidandoeningen;
- toedienen van voorgeschreven medicatie;
- temperatuur opnemen;
- ogen druppelen.

Doen ouders een beroep op de begeleiding voor het verrichten van andere dan voorgenoemde handelingen dan verwijst de begeleiding naar de leiding van De Buitenkans.

7. Praktische zaken

Openingstijden

De Buitenkans is op werkdagen geopend met uitzondering van twee weken kerstvakantie, de algemeen erkende feestdagen en twee keer per jaar een vooraf bepaalde sluitingsdag.

Ophaalbevoegdheid

Als je kind door iemand anders wordt gehaald, dien je dit van tevoren door te geven aan de begeleiding. Een kind wordt nooit aan een voor ons onbekend iemand meegegeven.

Team De Buitenkans.

Bij De Buitenkans heeft iedere groep zoveel mogelijk vaste begeleiding. Medewerkers zijn in dienst bij zowel de school (stichting De Buitenkans) als bij de BSO (Villa de Buitenkans), voor de kinderen biedt dit veel vaste gezichten.

De aanwezige begeleider is het aanspreekpunt voor ouders en de administratie. Bijzonderheden met betrekking tot je kind mogen bij de begeleiders gemeld worden. Ieder kind heeft een eigen mentor. Naast de twee vaste begeleiders per basisgroep zijn doorgaans extra workshopleiders aanwezig. De Buitenkans heeft een eigen kunstenaar en pedagoog in dienst, ook deze kunnen aanwezig zijn. In de toekomst zullen we ook aan verschillende MBO- en HBO pedagogiekstagiaires een stageplaats bieden, deze zullen zich voorstellen bij de start van hun stage.

Nieuwsbrief

Via de schoolniewsbrief houden we ouders op de hoogte van het reilen en zeilen op de Buitenkans, de BSO zal regelmatig een stukje bijdragen aan deze nieuwsbrief. Daarnaast komt er enkele malen per jaar een eigen BSO nieuwsbrief uit. Wij vinden het 't leukst om deze samen met de kinderen te maken.

Publicatie van beeldmateriaal

De Buitenkans komt regelmatig in het nieuws. Dit omdat wij met ons werk anderen proberen te inspireren. Wanneer je er bezwaar tegen hebt dat beeldmateriaal van je kind wordt gebruikt voor (kranten-, internet-)artikelen en/of film, horen wij dat graag. Vanzelfsprekend kun je er op vertrouwen dat wij nooit beelden zullen gebruiken die jou of je kind schade kunnen berokkenen. Onze ervaring is juist dat ouders zeer trots zijn om hun kind in de krant te zien staan. Al in intakegesprekken en op het inschrijfformulier vragen we jullie hier wel of geen toestemming voor te geven.

Oudercommissie

De Wet Medezeggenschapsraad stelt een oudercommissie verplicht in iedere kinderopvang. De oudercommissie heeft adviesrecht op diverse punten. Wij ervaren dat ouderparticipatie zeer belangrijk en waardevol is. Je bent altijd welkom om mee te praten!

8. Klachtenregeling

Wat te doen bij klachten?

Wij hopen natuurlijk dat het verblijf van je kind bij De Buitenkans zowel voor jou als je kind naar alle tevredenheid zal verlopen. Het kan echter altijd gebeuren dat er zaken zijn die anders lopen dan je had gewenst en/of gedacht. Natuurlijk hopen we dat je bij de dagelijkse overdracht voldoende ruimte ervaart om deze zaken met de dagelijkse leiding te bespreken. Mochten er desondanks toch dingen zijn waar je mee blijft zitten, dan kun je gebruik maken van onderstaande klachtenprocedure, zodat je klacht op de juiste wijze afgehandeld wordt. Van belang is om hier te vermelden dat je als ouder altijd het recht hebt om de landelijke klachtencommissie in te schakelen!

Stap 1: Eerst klagen bij wie het betreft

Een klacht over een begeleider dient in eerste instantie met de desbetreffende begeleider besproken te worden. Zo nodig kan de directie hierbij een bemiddelende rol spelen. Heb je een klacht over beleidszaken (pedagogisch beleid, dagelijks beleid, hygiëne) dan kun je dit het beste met de directie bespreken. Je kunt een klacht zowel schriftelijk als mondeling indienen.

Stap 2: Een klacht indienen bij de directie

Voel je je door de directe betrokkene niet of onvoldoende gehoord, dan kun je altijd bij de directie terecht met je klacht. Zij zullen samen met jou en de betrokkene(n) een oplossing proberen te zoeken.

Stap 3: Een klacht indienen bij de oudercommissie

De oudercommissie is er om je belang en die van je kind(eren) te vertegenwoordigen. Je kunt te allen tijde mondeling of schriftelijk met je klacht terecht bij de oudercommissie. Indien gewenst zal de oudercommissie de klacht namens jou inbrengen bij de directie of bemiddelen bij de afhandeling van je klacht.

Stap 4: Een formele klacht indienen

Wanneer eenzelfde klacht zich opnieuw voordoet of wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door de begeleider of directie, heb je de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstelling legt vast hoe de klachtencommissie samengesteld wordt en hoe een objectieve behandeling van de klacht gewaarborgd kan worden.

Wet klachtrecht/klachtencommissie

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) schrijft voor dat kinderopvangorganisaties op zorgvuldige wijze met klachten van ouders omgaan. De wet schrijft voor dat elke kinderopvangorganisatie een klachtenregeling opstelt en ouders over deze regeling informeert. Ook is elke kinderopvangorganisatie verplicht om een klachtencommissie te hebben, dan wel hier deel van uit te maken.

De klachtencommissie moet uit minimaal drie personen bestaan en de voorzitter mag zelf niet werkzaam zijn bij of voor de instelling. Leden van de klachtencommissie mogen niet persoonlijk betrokken zijn bij het onderwerp of de gebeurtenis waar de klacht betrekking op heeft.

De klachtencommissie maakt bij het onderzoeken van de klacht gebruik van het principe dat de verschillende betrokkenen de kans krijgen hun argumenten en opvattingen toe te lichten. Dit dient schriftelijk of mondeling plaats te vinden. De Buitenkans heeft zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. De klachtencommissie is voor alle ouders van elke organisatie toegankelijk en kent geen financiële drempel. In principe is elke klacht behandelbaar. Voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie is het niet noodzakelijk dat de klacht eerst intern gemeld wordt bij de Buitenkans. Je kunt als ouder direct naar de klachtencommissie stappen. Een uitspraak van de klachtencommissie is bindend. Aangesloten organisaties beloven de uitspraken van de commissie na te komen.

Voor meer informatie: www.klachtkinderopvang.nl

9. Algemene voorwaarden voor kinderopvang

In de bijlagen vind je de algemene voorwaarden voor kinderopvang. Deze algemene voorwaarden zijn leidend als reglement voor De Buitenkans. Daarnaast heeft De Buitenkans een aanvulling op deze voorwaarden opgesteld.

Aanvulling algemene voorwaarden De Buitenkans

1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere plaatsingsbevestiging en overeenkomst c.q. contract tussen De Buitenkans en contractant voor zover van deze voorwaarden niet bij overeenkomst uitdrukkelijk is afgeweken. De Buitenkans draagt er zorg voor, dat een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden aan de contractant ter beschikking wordt gesteld. Iedere contractant is verplicht de bepalingen van het reglement alsmede de wijzigingen daarin en voorts eventuele door of vanwege De Buitenkans ingestelde richtlijnen van het kinderdagverblijf na te leven. De huisregels en het plaatsingsbeleid vormen een onafscheidelijk geheel met deze algemene voorwaarden.

2. Toelating en inschrijving

2.1 Aanmelding voor BSO de Buitenkans behorende bij basisschool De Buitenkans is via het formulier op de website www.debuitenkans.nl mogelijk

2.2 Aanmelden voor BSO is alleen mogelijk tijdens en na inschrijving bij Basisschool de Buitenkans.

2.3 Aanmelden voor de School en BSO is mogelijk vanaf de geboorte van het kind

2.4 In het belang van het kind geschiedt plaatsing voor minimaal 2 dagdelen per week.

2.5 De contractant ontvangt na definitieve aanmelding en nadat de beschikbaarheid voor een plaats voor het kind door het De Buitenkans is bevestigd een plaatsingsovereenkomst, die na ondertekening retour gezonden dient te worden aan de administratie. Vanaf dit moment is de inschrijving officieel.

2.6 De contractant ontvangt bij de intake een infogids met o.a. het plaatsingsbeleid, klachtenregeling en de huisregels;

3. Contractduur

3.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot en met de vierde verjaardag van het kind.

3.2 De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt vanaf inschrijving tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint, tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen.

4. Wijziging van de overeenkomst

4.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verlenen diensten te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst aanpassen.

4.2 Indien wijziging of aanvulling van de dienstverlening financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft zal De Buitenkans, de contractant hierover van tevoren inlichten.

4.3 Wijzigingen op de inhoud van de overeenkomst zijn slechts van kracht indien zij uitdrukkelijk schriftelijk door De Buitenkans zijn bevestigd.

5. Het Kennismakingsgesprek

5.1 Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing maakt De Buitenkans een afspraak met de contractant voor een intakegesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de

contractant en zijn of haar kind besproken alsmede een verslag gemaakt. De Buitenkans en de contractant spreken daarbij af om elkaar, waar nodig, regelmatig te informeren over algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (thuissituatie, voeding, ziekte en dergelijke).

5.2 De Buitenkans wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:

De Buitenkans verplicht is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren, en dat de contractant als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.

6. Geheimhouding

6.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron verkregen hebben. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

7. Opzegging

- 7.1 Voor alle overeenkomsten c.q. contracten geldt een opzegtermijn van 1 maand. Opzegging dient bij voorkeur te gebeuren op de eerste dag van de maand. Bovenstaande regeling geldt eveneens bij vermindering van dagdelen.
- 7.2 Opzegging en melding van vermindering van dagdelen, dient schriftelijk te geschieden door de contractant. De ontvangstdatum van de opzegging of vermindering op de administratie is de startdatum van opzegtermijn.
- 7.3 Indien de contractant de overeengekomen plaatsing annuleert binnen twee maanden voor de daadwerkelijke ingebruikname, worden annuleringskosten in rekening gebracht. De annuleringskosten bedragen bij annulering in de laatste maand voor de daadwerkelijke ingebruikname eenmaal het verschuldigde maandbedrag. Bij annulering in de tweede maand voor de daadwerkelijke ingebruikname, bedragen de annuleringskosten eenmaal de helft van het verschuldigde maandbedrag.

8. Betaling

- 8.1 De prijs van de opvang zal worden vermeld in de overeenkomst. Het verschuldigde bedrag is per maand te voldoen bij voorkeur via automatische incasso, danwel per bank, uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum.
- 8.2 Bij plaatsing voor de 15e van de maand is het volle maandtarief verschuldigd, terwijl bij plaatsing op of na de 15e van de maand de helft daarvan voldaan dient te worden.
- 8.3 Wanneer de betaling niet binnen 14 dagen na factuurdatum door De Buitenkans is ontvangen, is de contractant in verzuim. Wanneer de contractant in verzuim is, kan De Buitenkans een aanmaning sturen welke binnen 7 dagen voldaan dient te worden. Na het verstrijken van deze laatstgenoemde 7 dagen, wordt door De Buitenkans een tweede herinnering verzonden waarbij € 20,- aan administratiekosten wordt berekend. De tweede aanmaning dient binnen 7 dagen voldaan te worden. Indien de tweede aanmaning niet binnen 7 dagen wordt voldaan: vindt formele ingebrekestelling plaats, wordt de vordering door De Buitenkans uit handen gegeven zijn alle hieruit voortvloeiende incassokosten, conform artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden, inclusief de wettelijke rente voor rekening van de contractant. Ook behoudt De Buitenkans zich het recht voor om de overeenkomst te ontbinden.
- 8.4 De door de contractant gedane betaling, met uitzondering van de door De Buitenkans uit handen gegeven vorderingen, strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al meldt de contractant, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 8.5 De Buitenkans is bevoegd de overeengekomen prijs te verhogen indien prijsontwikkeling, overheidsmaatregelen of andere relevante omstandigheden daartoe aanleiding geven. Een zodanige prijsverhoging wordt tenminste een maand van tevoren aan de contractant schriftelijk kenbaar gemaakt.
- 8.6 Ingeval de contractant(en):
- a. in staat van faillissement worden verklaard, tot boedelafstand overgaan, een

verzoek tot surséance van betaling indienen dan wel beslag op het geheel of een gedeelte van hun eigendommen wordt gelegd,

- b. komen te overlijden of onder curatele worden gesteld,
 - c. enige uit kracht der Wet of van deze condities op hen rustende verplichting niet nakomen,
 - d. nalaten een factuurbedrag of een gedeelte daarvan binnen de daarvoor gestelde termijn te voldoen,
- heeft De Buitenkans door het enkel plaatsvinden van een der genoemde omstandigheden het recht, hetzij de overeenkomst als ontbonden te beschouwen zonder dat enige rechterlijke tussenkomst vereist zal zijn, hetzij enig bedrag verschuldigd door de wederpartij op grond van de door het kinderdagverblijf verleende diensten, terstond en zonder dat enige waarschuwing of ingebrekestelling nodig is in zijn geheel op te eisen, alles onverminderd het recht op vergoeding van kosten, schaden en interesses

8.7 Bezwaren over facturen dienen schriftelijk te worden ingediend en wel binnen 14 dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn worden de contractanten geacht de prestatie resp. de factuur te hebben goedgekeurd. Vanaf dan worden bezwaren niet meer door De Buitenkans in behandeling genomen.

Voor zover het bezwaar gegrond bevonden wordt, schort dit de betalingsverplichting van de contractanten op, tot het moment waarop het bezwaar is afgewikkeld.

9. Incassokosten

Is de contractant in gebreke of in verzuim met het nakomen van zijn betalingsverplichtingen dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de contractant. In ieder geval is de contractant verschuldigd de buitengerechtigde kosten conform Rapport Voorwerk II met een minimum van € 100,-.

10. Ontbinding/opschorting van de overeenkomst

De Buitenkans is bevoegd de uitvoering van de opvangovereenkomst op te schorten, dan wel tot directe ontbinding over te gaan indien:

- de contractant in gebreke blijft met de nakoming van de overeenkomst waaronder het niet tijdig betalen van de verschuldigde maandtermijnen, conform hetgeen bepaald in artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden en/of
- indien blijkt dat de contractant niet alle benodigde informatie heeft verschaft waarvan hij of zijn redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk is voor het naar behoren uitvoeren van de overeenkomst.

11. Afwezigheid kind

Indien een kind om welke reden dan ook niet kan komen, moet de contractant dit direct kenbaar maken. Als het kind zonder opgave van reden drie weken of meer wegblijft kan een ander kind voor dit kind in de plaats worden gesteld, onverminderd de verschuldigdheid van de betalingsverplichting. De Buitenkans is in voornoemd geval bovendien gerechtigd de plaatsingsovereenkomst op te zeggen dan wel te ontbinden. Bij tijdig afzeggen kan een dagdeel worden geruild mits er plaats is in de groep op de plaatsvervangende dag.

12. Bijzonderheden met betrekking tot het kind

- 12.1 Als er problemen of bijzondere dingen aan de hand zijn met het kind, dienen de ouders dit door te geven aan de begeleiding. De Buitenkans houdt er indien mogelijk rekening mee en kan indien nodig meer aandacht geven aan het kind. Als (een begeleider van) de Buitenkans bijzonderheden bij het kind ontdekt, zal zij de ouders hierover inlichten. Als het kind verzuimt vanwege een besmettelijke ziekte of als er binnen het gezin een besmettelijke ziekte heerst, dient de contractant dit zo spoedig mogelijk door te geven aan de begeleiding van De Buitenkans. De Buitenkans zal indien nodig maatregelen treffen.
- 12.2 Kinderen krijgen, in overleg met de contractant, de voor De Buitenkans gebruikelijke voeding. Over het verstrekken van bijzondere voeding dient de contractant overleg te plegen met de begeleiding.
- 12.3 De contractant draagt zorg voor de noodzakelijke verschoning. Kleding hiertoe dient meegebracht te worden in een tas, waarop de naam van het kind vermeld staat. Jassen, mutsen, sjaals en wanten graag voorzien van een naam.

- 12.4 De Buitenkans raadt de contractant af het kind sieraden als armbanden, oorbellen, ringen en/of kettingen om te doen. Bij het spelen kan het kind zich door het dragen van sieraden bezeren. De Buitenkans is niet aansprakelijk voor het zoek raken van sieraden van kinderen.
- 12.5 Als het kind door iemand anders wordt opgehaald, dient dat te allen tijde vooraf gemeld te zijn aan een medewerker van het De Buitenkans. Bij enige twijfel moet de dienstdoende medewerker de mogelijkheid hebben de contractant telefonisch te raadplegen.

13. Oudercontacten en ouderparticipatie

- 13.1 De dagelijkse communicatie tussen ouders en begeleiding van De Buitenkans vindt plaats bij het brengen en halen van het kind.
- 13.2 Ouders kunnen bij de begeleiding altijd een afspraak maken voor een gesprek als zij daar behoefte aan hebben of als het voor het kind nodig is.
- 13.3 Indien het in het belang van het kind is (indien er zorgen zijn over het welbevinden en betrokkenheid van het kind) kan op initiatief van De Buitenkans een gesprek met de ouders/verzorgers verzocht worden.
- 13.4 BSO De Buitenkans gaat ervan uit dat de ouders de eindverantwoordelijkheid voor de opvoeding van het kind dragen. De Buitenkans neemt die verantwoordelijkheid over gedurende de dagdelen dat het kind bij De Buitenkans is. Hiertoe is een optimaal contact tussen de ouders, kind en de begeleiding noodzakelijk. De begeleiding staat open voor inbreng en informatie van en over ouders en kind.
- 13.5 Er is een oudercommissie ingesteld. De commissie is, voor zover mogelijk, samengesteld uit ouders die alle ouders van de BSO vertegenwoordigen. De bevoegdheden en taken van deze commissie zijn vastgelegd in het reglement van de oudercommissie. De notulen van de oudercommissie worden aan de ouders bekend gemaakt.

14. Sluitingsdagen

De Buitenkans is op de officieel erkende feestdagen en twee weken kerstvakantie gesloten. Daarnaast behoudt De Buitenkans zich het recht voor om in het kader van professionalisering, maximaal twee dagen per jaar te reserveren voor interne scholing. Op die dag kan De Buitenkans geen opvang bieden. Hiervan wordt de contractant minimaal twee maanden van tevoren op de hoogte gesteld. Voor deze dagen vindt geen compensatie (in tijd dan wel geld) plaats.

15. Weigering

De Buitenkans kan niet worden verplicht kinderen toe te laten wier gedrag en/of gezondheidstoestand een gevaar opleveren voor de overige opgenomen kinderen.

16. Aansprakelijkheid

- 16.1 De plaatsing in de BSO houdt in dat door de ouders toestemming is verleend tot deelname van de kinderen aan alle activiteiten die door de begeleiding van De Buitenkans worden georganiseerd.
- 16.2 De Buitenkans kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het wegraken of beschadigen van kledingstukken en eigen speelgoed van het kind.
- 16.3 De Buitenkans raadt de ouders aan het kind speelkleding aan te trekken als het naar de BSO gaat, aangezien de leiding niet altijd tijd en mogelijkheden heeft om op de goede kleren van het kind te letten.
- 16.4 Door De Buitenkans is een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. De Buitenkans sluit iedere aansprakelijkheid, hoe ook genaamd en hoe ook ontstaan, door wie ook ingesteld voor welke schade ook, nadrukkelijk uit, behoudens en voor zover de schade wordt gedekt door de genoemde aansprakelijkheids- verzekering en daadwerkelijk door de assuradeuren zal worden vergoed.
- 16.5 De Buitenkans kan geen enkele aansprakelijkheid/ verantwoordelijkheid dragen voor de gevolgen van medische aandoeningen, ook al zijn die aandoeningen bij haar bekend.
- 16.6 Voor het toedienen van medicijnen (voorbehouden handelingen) kan eveneens geen enkele aansprakelijkheid/ verantwoordelijkheid gedragen worden.
- 16.7 De Buitenkans is op geen enkele manier aansprakelijk te stellen voor schade die voortkomt uit 'overmachtssituaties', bijvoorbeeld gedwongen ontruiming.

17. Geschillen

- 17.1 De Buitenkans heeft een interne klachtenregeling opgesteld, welke aan de contractant ter hand gesteld wordt.
- 17.2 De Buitenkans heeft zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. De klachtencommissie is voor alle ouders van elke organisatie toegankelijk en kent geen financiële drempel. In principe is elke klacht behandelbaar. Voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie is het niet noodzakelijk dat de klacht eerste intern gemeld wordt bij de Buitenkans. Je kunt als ouder direct naar de klachtencommissie stappen. Een uitspraak van de klachtencommissie is bindend.

18. Algemene voorwaarden

- 18.1 De algemene voorwaarden kunnen door De Buitenkans worden aangepast. In dat geval wordt de contractant hiervan in kennis gesteld. Eventuele algemene voorwaarden van derden zijn niet van toepassing tenzij deze door de Rijksoverheid algemeen verbindend verklaard zijn.
- 18.2 Indien een of meerdere bepalingen in de algemene voorwaarden van De Buitenkans nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen als dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige cq. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt nagestreefd.

Bijlage: Algemene voorwaarden voor kinderopvang



Algemene voorwaarden voor Kinderopvang - Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2005

ARTIKEL 1	- Definities	2
ARTIKEL 2	- Toepasselijkheid	2
ARTIKEL 3	- De kennismaking	2
ARTIKEL 4	- Het aanbod	3
ARTIKEL 5	- De overeenkomst	3
ARTIKEL 6	- Het plaatsingsgesprek	3
ARTIKEL 7	- Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst	4
ARTIKEL 8	- Toegankelijkheid	4
ARTIKEL 9	- De prijs en prijswijzigingen	5
ARTIKEL 10	- Annulering	5
ARTIKEL 11	- De Dienst	5
ARTIKEL 12	- Vakmanschap en materiële verzorging	6
ARTIKEL 13	- De betaling / Niet-tijdige betaling	6
ARTIKEL 14	- Aansprakelijkheid ondernemer en consument	6
ARTIKEL 15	- Klachtenprocedure	6
ARTIKEL 16	- Geschillenregeling en Wet Klachtrecht	7
ARTIKEL 17	- Nakomingsgarantie	7
ARTIKEL 18	- Afwijking	7
ARTIKEL 19	- Wijziging	7

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 rechtzekerheid. Aan ondernemers verschaffen de algemene voorwaarden een gelijke rechtsbasis. Algemene Voorwaarden kunnen oneigenlijke concurrentie deels voorkomen en bieden de ondernemer de mogelijkheid zich te profileren 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 verantwoord 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 hoofverblijf 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. Als 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

- 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 verzorgingsbehoefte 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.

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 verhaaltraject voor het eventueel resterende bedrag wordt binnen diezelfde termijn van één kalendermaand gestart en zo spoedig mogelijk afgerond.

