

## **Algemene voorwaarden KDV, BSO en peuteropvang Kids**

### **First Algemeen**

- Deze voorwaarden vormen één geheel met de op dat moment geldende algemene voorwaarden vanuit de branche Kinderopvang.
- Deze voorwaarden kunnen (jaarlijks) worden gewijzigd, in samenhang met gewijzigde tarieven en/of producten.
- Ouder vraagt een ruiling, extra opvang en flexopvang aan via de OuderApp van Nanny4All.
- Opvang is alleen mogelijk op regulier geopende dagen/dagdelen mits de bezetting dit toelaat (beroepskracht-kind ratio en groepsgrootte).
- Aanvragen worden op volgorde van binnenkomst beoordeeld.
- Aanvragen worden beoordeeld door de afdeling Kindplanning.
- Aanvragen voor budget- en extra opvanguren worden niet eerder dan 3 weken voor de aangevraagde datum beoordeeld.
- Voor opvangaanvragen die voor de volgende werkdag zijn, geldt dat ouder/verzorger telefonisch contact op moet nemen met de locatie om te vragen of er plek beschikbaar is.
- Tijdens margedagen, schoolvakanties en vanwege ziekte kunnen locaties/groepen worden samengevoegd vanwege de kindaantallen of (gezamenlijke) activiteiten.
- Wanneer in het kader van een overmacht situatie locaties sluiten (bijvoorbeeld op last van de overheid, GGD of vanuit Kids First), dan komt de ouder/verzorger niet in aanmerking voor financiële compensatie vanuit Kids First.
- Feest- en extra sluitingsdagen kunnen niet worden geruild en worden niet financieel gecompenseerd.

### **Kinderdagopvang**

- De minimale afname is twee dagdelen per week.
- Halve dagopvang kan zolang de bezetting op de groep dit toelaat. Indien de groep vol raakt, wordt de ouder hier minimaal één maand van tevoren over geïnformeerd. Het recht op halve dagopvang vervalt dan, ouder heeft wel het eerste recht op het andere dagdeel van de betreffende dag.

### **Buitenschoolse opvang**

- De minimale afname is één middag naschoolse opvang per week.
- Indien op een schooldag door de basisschool andere tijden worden gehanteerd (margedagen/middagen) dan de contractueel vastgelegde opvangtijden, is ouder/verzorger er verantwoordelijk voor dit tijdig door te geven bij de afdeling Kindplanning.
- Marge- of sluitingsdagen die op hele korte termijn worden doorgegeven (binnen één maand) worden door Kids First beschouwd als onaangekondigde marge-/sluitingsdagen. Kids First stelt alles in het werk om tijdens de vrijgevallen uren opvang aan te bieden. Als dit mogelijk is qua personele bezetting dan kan de "extra" opvang worden afgenomen. Deze uren worden, indien er geen reguliere budgeturen beschikbaar zijn, in rekening gebracht.
- Indien een sportdag door de basisschool niet is gecommuniceerd als zijnde marge-middag in het overzicht met vakantie- en margedagen wordt een sportdag niet als marge-middag gezien en is eerdere opvang dan reguliere schoolbeltijd niet gegarandeerd. Indien gewenst is dat Kids First extra opvang aanbiedt op een sportdag buiten de reguliere BSO-tijden, dan worden deze uren in mindering gebracht op de reguliere budgeturen of, indien er geen budget aanwezig is, in rekening gebracht als extra opvanguren.



- Kids First haalt kinderen enkel en alleen op van school, er is geen vervoer mogelijk van andere locaties.

### **Ruilbudget**

- Ruilen is een extra service van Kids First. Het budget is geen spaarpot, er kunnen geen rechten worden ontleend aan het saldo.
- Ruilen kan alleen per dagdeel.
- Er kan alleen geruild worden met dezelfde opvangvorm.
- Wanneer een dagdeel niet volledig uit het budget gehaald kan worden, dan worden de overige uren los gefactureerd.
- Opvanguren komen in het ruilbudget wanneer: de dagdelen (KDV, peuteropvang en BSO in schoolweken) uiterlijk 7 dagen vooraf zijn afgemeld via de OuderApp. Voor de BSO werkt Kids First met een vakantiebudget. Wanneer de afmelding van de vakantiedag uiterlijk 7 dagen vooraf is doorgegeven via de OuderApp, komen de dagdelen in het vakantiebudget.
- Ruilen voor peuteropvang heeft niet de voorkeur in verband met de groepssamenstelling en de gericht aangeboden activiteiten.

### **Geldigheid ruil-/vakantiebudget**

- Het ruilbudget kan tot maximaal 14 dagen vóórafgaand aan en tot 92 dagen na de afgezegde dag worden ingezet, mits de bezetting dit toelaat en er geen extra medewerker ingezet hoeft te worden. Voor dagen die niet binnen bovengenoemde termijn zijn geruild, is geen recht op compensatie of financiële restitutie.
- Het schoolvakantiebudget kan alleen tijdens het hele kalenderjaar binnen de vakanties ingezet worden, mits de bezetting dit toelaat en er geen extra medewerker voor ingezet hoeft te worden.
- Het ruil- en vakantiebudget komen te vervallen (en worden dus niet uitbetaald/gecrediteerd) per 31 december en/of per einde van het contract bij Kids First.
- Het ruilbudget kan niet worden meegenomen naar een andere opvangsoort (bv. van KDV naar BSO).
- Wanneer een dagdeel niet meer volledig uit het ruil-/vakantiebudget gehaald kan worden, zullen de extra uren worden gefactureerd.
- Het vakantie- of ruilbudget is kindgebonden.

### **Extra opvang**

- De extra opvang kan nooit worden gehonoreerd indien de kindbezetting boven de maximale capaciteit van de locatie komt en is alleen mogelijk op dagen/dagdelen waarop de locatie regulier is geopend.
- Plaatsing is afhankelijk van het personeelsrooster; het aantal ingeroosterde pedagogisch medewerkers moet aansluiten bij het aantal geplaatste kinderen.
- Indien een aanvraag voor extra opvang uiterlijk 7 dagen van tevoren wordt afgemeld, zal deze niet in rekening worden gebracht. Wanneer de dag al gefactureerd is, zal creditering plaats vinden indien voldaan is aan de termijn van 7 dagen.
- Voor afmeldingen van aanvragen die binnen een termijn van 7 dagen vallen, zal de aangevraagde opvang in rekening worden gebracht.

### **Flexibele opvang**

- Vóór de 8<sup>e</sup> van de maand voorafgaand aan de betreffende opvangmaand dienen de aanvragen voor flexopvang ingediend te zijn in de OuderApp. Aanvragen die later worden gedaan dan de 7<sup>e</sup> van de maand voorafgaand aan de betreffende opvangmaand, kunnen enkel goedgekeurd worden indien dit past binnen de beroepskracht-kind ratio en groeps grootte.



- De flexibele opvang wordt afgenomen in dagdelen.
- Niet op alle locaties wordt flexibele opvang aangeboden.
- De contractuele afname is 4 dagdelen per maand. Voor BSO is dit gebaseerd op het kortste dagdeel van schoolbel tot 18:30 uur. Extra aangevraagde dagdelen worden als extra opvang gezien en worden los gefactureerd.
- Voor flexibele opvang geldt een plaatsingsgarantie van 50%.
- Indien er geen volledig dagdeel meer uit het flexbudget en/of eventueel ruilbudget kan worden gehaald, zullen de resterende uren los worden gefactureerd.
- Het flexbudget is 3 maanden geldig (inclusief de maand waarop dit budget is ingekocht).
- De flexbudget-uren komen te vervallen (en worden dus niet uitbetaald/gecrediteerd) per 31 december en/of per einde van het contract bij Kids First.
- Indien een aanvraag voor flexibele opvang in de OuderApp uiterlijk 7 dagen van tevoren wordt afgemeld, dan komt het afgemelde dagdeel terug in het flexbudget.
- Flexopvang kan zo lang de bezetting op de groep dit toelaat. Indien de groep vol raakt, wordt ouder hier minimaal 3 maanden vooraf over geïnformeerd. Het recht op flexibele opvang vervalt dan, ouder heeft wel het eerste recht op wekelijkse afname van beschikbare dagen.

### **Opzeggen/annuleren opvangcontract of opschuiven startdatum**

#### *Opzeggen*

- Opzeggingen dienen schriftelijk, via e-mail of via het daarvoor bestemde formulier op de website te worden verstuurd naar de afdeling Kindplanning. Kids First Kinderopvang hanteert de wettelijke opzegtermijn van één maand.

#### *Annuleren opvangcontract*

- Ouder heeft het recht de overeenkomst te annuleren vanaf de opmaakdatum tot de aanvangsdatum van het contract.
- Bij annulering van een reeds ondertekend contract hanteert Kids First annuleringskosten. De annuleringskosten worden jaarlijks vastgesteld en gecommuniceerd bij de nieuwe tarieven. Tevens zijn deze kosten inzichtelijk op onze website. <https://www.kidsfirst.nl/tarieven/>.
- De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling over de voor de ouder geldende opzegtermijn zoals bedoeld in artikel 10 lid 4 sub a van de branchevoorwaarden.

#### *Opschuiven ingangsdatum*

- Verschuiven binnen 1 maand: de opvangplaats blijft gegarandeerd, wel worden er administratiekosten in rekening gebracht. De hoogte van de administratiekosten worden jaarlijks vastgesteld en gecommuniceerd tegelijk met de nieuwe tarieven. Tevens zijn deze kosten inzichtelijk via onze website. <https://www.kidsfirst.nl/tarieven/>
- Verschuiven van meer dan 1 tot 2 maand(en): de opvangplaats blijft gegarandeerd, wel worden er administratiekosten in rekening gebracht. De hoogte van de administratiekosten worden jaarlijks vastgesteld en gecommuniceerd tegelijk met de nieuwe tarieven. Tevens zijn deze kosten inzichtelijk via onze website. <https://www.kidsfirst.nl/tarieven/>



- Verschuiven met meer dan 3 maanden: de opvangplaats wordt geannuleerd en er worden annuleringskosten in rekening gebracht. Er dient opnieuw een opvangplaats te worden aangevraagd. Er is geen garantie op een opvangplaats op basis van de nieuw gewenste ingangsdatum van de opvang. Het betreffende kind wordt opnieuw op de wachtlijst geplaatst. De annuleringskosten worden jaarlijks vastgesteld en worden jaarlijks gecommuniceerd bij de nieuwe tarieven. Tevens zijn deze kosten inzichtelijk via onze website. <https://www.kidsfirst.nl/tarieven/>
- In het geval dat aantoonbaar sprake is van bijvoorbeeld ernstige (niet-reguliere) medische klachten bij het kind waardoor de ouder/verzorger genoodzaakt is de ingangsdatum van de opvang te verschuiven kan Kids First een uitzondering maken op bovenstaande. Het besluit om een uitzondering te maken is geheel aan Kids First voorbehouden.

### **Facturatie**

- Kids First factureert een maand voorafgaand aan de opvangmaand. Maandelijks wordt er twee keer gefactureerd; eenmaal rond de 12<sup>e</sup> van de maand voor de komende maand die omstreeks de 26<sup>e</sup> van de maand wordt geïncasseerd en eenmaal aan het eind van de maand. De "tweede" nota betreft de correcties/wijzigingen in opvanguren; bijvoorbeeld door extra afgenomen opvanguren of een nota voor een nieuwe plaatsing, voor de opvolgende maand of voorgaande maand(en) die nog niet zijn gefactureerd. De tweede nota zal omstreeks de 11<sup>e</sup> van de opvolgende maand worden geïncasseerd.
- Bij het niet tijdig voldoen van de factuur, wordt een procedure opgestart zoals vastgelegd in de Algemene Branchevoorwaarden. Deze zijn te vinden via onze website, via deze link [Tarieven – Algemene Voorwaarden](#).
- Kids First heeft het recht de opvang per direct stop te zetten wanneer niet aan de betalingsvoorwaarden wordt voldaan.
- Alle productvormen worden in 12 maandelijks termijnen gefactureerd.
- Indien van toepassing, kunnen taxikosten worden berekend gedurende 40 schoolweken (verrekend in 12 maandelijks termijnen).
- De hoogte van eventuele administratiekosten worden jaarlijks vastgesteld en gecommuniceerd tegelijk met de nieuwe tarieven. Tevens zijn deze kosten inzichtelijk via onze website: <https://www.kidsfirst.nl/tarieven/>

### **Sluitingsdagen**

- De locaties van Kids First zijn gesloten op door de overheid erkende nationale feestdagen.
- De peuteropvang is gesloten op de door de overheid erkende nationale feestdagen, tijdens de reguliere schoolvakanties en tijdens 1 extra week meivakantie. Deze extra week wordt jaarlijks vastgesteld en gecommuniceerd.
- Kids First hanteert naast de erkende feestdagen 3 extra sluitingsdagen per jaar voor alle vormen van opvang, deze worden jaarlijks gecommuniceerd met de ouders, doch uiterlijk 3 maanden van tevoren. De sluitingsdagen zijn te vinden op onze website <https://www.kidsfirst.nl/tarieven/sluitingsdagen-reguliere-feestdagen-en-schoolvakanties/>.

