



# Algemene voorwaarden

Datum vaststelling: 15 december 2016

Christelijk Kinderdagverblijf Noach heeft gebruik gemaakt van de algemene voorwaarden van de Belangenvereniging van ouders in de kinderopvang (BOink), de Ouder/ verzorgerenbond, de Maatschappelijk Ondernemers Groep en de Branchevereniging Ondernemers in de kinderopvang.



## Algemene voorwaarden

Vanaf 1 januari 2016 de gewijzigde Algemene Voorwaarden voor kinderdagopvang en buitenschoolse opvang van kracht. Deze zijn opgesteld door BOInK (belangenvereniging van ouders in de kinderopvang), de Ouder/ verzorgerenbond (beide namens de ouders), de Maatschappelijke Ondernemersgroep en de Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang (beide namens Noach).

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

Deze Algemene Voorwaarden van de Maatschappelijk Ondernemers Groep en de Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang zijn tot stand gekomen in juli 2005 in overleg met de Ouder/ verzorgerenbond 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 ouder/ verzorger betekent dit meer duidelijkheid en rechtszekerheid. Aan ondernemers verschaffen de algemene voorwaarden een gelijke rechtsbasis. Algemene voorwaarden kunnen oneigenlijke concurrentie deels voorkomen en bieden Noach 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 verantwoorde kinderopvang kunnen borgen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen: de ouders, de kinderen en Noach. Centraal bij dit alles staat dat het bij kinderopvang gaat om de kwetsbare groep van jonge kinderen.

### Artikel 1 - Definities In deze Algemene

Voorwaarden wordt verstaan onder:

– **Kinderopvang**: Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tot de kinderopvang worden niet gerekend: het toezicht houden op schoolgaande kinderen dat zich beperkt tot het toezicht tijdens de middagpauze; verzorging en opvoeding hetzij in een peuterspeelzaal, hetzij in het kader van de wet op de Jeugdzorg, hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft anders dan gastouderopvang en professionele opvang aan huis.

– **Ouder/ verzorger**: 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.

– **Noach (onderneming in kinderopvang)**: De rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de ouder/ verzorger 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 Noach, 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 Noach in kinderopvang en de ouder/ verzorger.
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 Noach geen toestemming van de ouder/ verzorger voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de ouder/ verzorger voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

### Artikel 3 - De kennismaking

1. Noach biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de ouder/ verzorger 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:

a) 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;

b) (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;

c) De vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;

d) Het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;

e) De wijze waarop de onderneming in kinderopvang aan de Oudercommissie dan wel andere vorm van Ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven;

f) 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;

g) De klachtenprocedure;

h) De opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;

i) De getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie;

j) Informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;

k) 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;

l) 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 ouder/ verzorger 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 ouder/ verzorger mogelijk te maken.

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

a) De naam en leeftijd van het kind;

b) De beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;

c) Aanvang en duur van de wenperiode;

d) Overige specifieke afspraken tussen Noach en ouder/ verzorger over de voeding en verzorging van het kind;

e) De aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de ouder/ verzorger daarom heeft verzocht en Noach beschikt over de mogelijkheden daartoe;

f) De mededeling dat Noach 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 ouder/ verzorger moet binnen de door Noach 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 ouder/ verzorger een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan Noach retourneert en Noach deze heeft ontvangen. Noach bevestigt de overeenkomst aan de ouder/ verzorger. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de ouder/ verzorger 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 Noach de ouder/ verzorger uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de ouder/ verzorger en zijn of haar kind besproken. De onderneming in kinderopvang en de ouder/ verzorger spreken daarbij af om elkaar, voor zover 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. Noach wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:

a) Noach gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;

b) De ouder/ verzorger als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.

c) Noach en ouder/ verzorger 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, 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 ouder/ verzorger 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. Noach kan de overeenkomst met een ouder/ verzorger 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 Noach de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de ouder/ verzorger ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de ouder/ verzorger 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. Noach in kinderopvang is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Noach en ouder/ verzorger.
2. Noach 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 ouder/ verzorger het niet eens is met de door Noach 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 Noach de plaats niet opzeggen en blijft voor de ouder/ verzorger 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 Noach het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot Noach te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Noach kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
5. Noach en 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.
6. Noach heeft het recht plaatsing(en) te weigeren wanneer in redelijkheid kan worden aangenomen dat de belangen van Noach door de betreffende plaatsing(en) ernstig kan worden geschaad, dat ter volledige en uitsluitende beoordeling van Noach. De weigering wordt door Noach schriftelijk aan de ouder(s) of voogd medegedeeld. Noach is niet verplicht een nadere reden voor de weigering op te geven.

## **Artikel 9 - De prijs en prijswijzigingen**

1. De prijs die de ouder/ verzorger moet betalen wordt vooraf overeengekomen. De ouder / verzorger is het bedrag verschuldigd dat voortvloeit uit de op de plaatsingsovereenkomst vermelde data, ongeacht of de plaats geheel of gedeeltelijk (niet) wordt benut.
2. Tenzij anders is overeengekomen, geschiedt de betaling door betaling via maandelijke automatische incasso; de incassodatum ligt rond de 28e van de maand voorafgaand aan de gefactureerde opvangmaand.
3. Prijswijzigingen worden door Noach 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 ouder/ verzorger de mogelijkheid de overeenkomst schriftelijk te annuleren. Bij annulering ontvangt de ouder / verzorger een schriftelijke bevestiging. Mondelinge opzegging is niet mogelijk. Bij tussentijdse annulering zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten hangt af van de overeengekomen afname (aantal dagen) en het moment waarop de plaatsing geannuleerd wordt, met een minimum van 75,- euro en bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling voor twee maanden. Zie onderstaande staffel:

Aantal dagen voor ingangsdatum	Annuleringskosten
Meer dan 60 dagen	20% van het maandtarief
45-60 dagen	50% van het maandtarief
30-44 dagen	100% van het maandtarief
15-29 dagen	150% van het maandtarief
Minder dan 15 dagen	200% van het maandtarief

Als datum van annulering geldt de datum van ontvangst door Noach van de schriftelijke opzegging. Beëindiging van de overeenkomst na ingangsdatum, zie artikel 7 lid 4.



## Artikel 11 - De Dienst

1. Noach 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. Noach treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat Noach optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen.
3. Noach 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 Noach 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 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 plaats gevonden. Noach 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 ouder/ verzorger of andere volwassene op de ondernemer en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de ondernemer naar de ouder/ verzorger of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen de ondernemer en ouder/ verzorger schriftelijk of elektronisch eenduidige afspraken gemaakt.
6. Noach kan van de ouder/ verzorger eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.
7. Noach en de ouder/ verzorger dragen samen zorg voor een adequate informatie uitwisseling over het kind.
8. Noach houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de ouder/ verzorger.
9. Noach kan de ouder/ verzorger 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. Noach 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. Noach 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 Noach vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien Noach redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt Noach dat de

werknemer, binnen een door Noach 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 ouder/ verzorger is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de onderneming in kinderopvang.
2. De incasso 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 ouder/ verzorger betaalt aan een door Noach ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de ouder/ verzorger als bevrijdende betaling. Inschakeling door de ouder/ verzorger van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de ouder/ verzorger niet van zijn betalingsverplichting.
4. De ouder/ verzorger is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. Noach zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de ouder/ verzorger de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt Noach de ouder/ verzorger 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 Noach 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 Noach ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.
7. Wijziging van een bankrekening dient schriftelijk aan Noach te worden door gegeven.
8. Indien Noach redelijke kosten heeft moeten maken ter verkrijging van de betaling, dan is de ouder / verzorger tevens buitenrechtelijke incassokosten verschuldigd ter hoogte van 15% van de hoofdsom.
9. Indien een incassoafschrijving wordt geweigerd of gestorneerd, bent u verplicht zelf zorg te dragen voor de betaling via het bankrekeningnummer vermeld op de factuur van Noach, onder vermelding van het debiteur- en factuurnummer.
10. Bij een geweigerde of gestorneerde incassoafschrijving is Noach gerechtigd 10,- euro administratiekosten in rekening te brengen.

## Artikel 14 - Aansprakelijkheid Noach en ouder/ verzorger

1. Partijen zijn aansprakelijk voor zo ver dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.
2. Noach draagt zorg voor verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallenverzekering voor de opgevangen kinderen en medewerkers in de door Noach bestuurd kinderopvang.



### **Artikel 15 - Klachtenprocedure**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Noach tijdig nadat de ouder/ verzorger 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 ouder/ verzorger zijn of haar rechten terzake verliest.
2. Noach 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 ouder/ verzorger 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 ouder/ verzorger als door Noach 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 Noach, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. De geschillencommissie kan in deze niet eerder uitspraak doen dan nadat de rechter zich heeft uitgesproken over de aansprakelijkheid van Noach. 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 ouder/ verzorger zijn of haar klacht eerst bij Noach heeft ingediend.
4. Nadat de klacht bij Noach 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 ouder/ verzorger een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Noach aan deze keuze gebonden. Indien Noach een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij of zij de ouder/ verzorger schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. Noach 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 ouder/ verzorger 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 Noach wordt ingediend.

### **Artikel 17 - Privacy**

De gegevens zoals die door ouder / verzorger worden verstrekt, worden alleen gebruikt voor interne doeleinden betreffende kinderopvang Noach. Deze gegevens zullen niet voor commerciële doeleinden worden gebruikt, behoudens bij wet vastgestelde uitzonderingen.

### **Artikel 18 - Afwijking**

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen Noach en de ouder/ verzorger worden vastgelegd.

### **Artikel 19 - Overmacht**

1. Indien Noach haar verplichtingen uit de overeenkomst met de ouder/ verzorger niet of gedeeltelijk kan nakomen als gevolg van overmacht, is Noach gerecht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten voor de duur van de overmacht, zonder dat Noach schadeplichtig is.
2. Onder overmacht wordt ondermeer verstaan alle oorzaken die geheel buiten de invloedssfeer van Noach vallen, waaronder oorlog, oorlogsdreiging, en dergelijke, natuurrampen en weersinvloeden, waardoor nakoming in redelijkheid niet kan worden verlangd, ongeacht of die oorzaken ten tijden van het sluiten van de overeenkomst al dan niet voorzien waren.