Algemene voorwaarden

Laatste wijziging: 24 november 2026 (geldig vanaf 1 januari 2027)

Artikel 1 Definities

1 **Diedeltje Dei B.V.** exploiteert een kindercentrum voor kinderopvang in de zin van de Wet op de Kinderopvang en is gevestigd aan de De Sanjes 4a in Feanwâlden. Diedeltje Dei B.V. is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 90581636, hierna ook ***wij/ons***.

2 Degene die ten behoeve van het kind met ons de overeenkomst tot kinderopvang heeft afgesloten, noemen wij hierna ***ouder/je/jou***.

3 Degene die met het gezag is belast, noemen wij hierna ***wettelijk vertegenwoordiger***. In geval van pleegzorg wordt hieronder begrepen de pleegouder(s).

4 Met ***partijen*** worden Diedeltje Dei en de ouder samen bedoeld.

5 Het ***kind*** is degene voor wie de opvangovereenkomst wordt afgesloten.

6 Met ***overeenkomst*** wordt bedoeld de tussen partijen gesloten plaatsingsovereenkomst tot kinderopvang voor één of meer kinderen. Hierin staan de afspraken over onder meer de opvangdagen en het uurtarief vermeld.

7 De ***ingangsdatum*** is de datum waarop jij de overeenkomst hebt ondertekend.

8 De ***startdatum*** is de datum waarop de kinderopvang begint. Op de startdatum moet het kind minimaal 10 weken oud zijn en het kind is welkom tot aan de dag waarop hij/zij naar de basisschool gaat.

9 De ***locatie*** is het kindercentrum waar de kinderopvang voor het kind plaatsvindt.

10 Onder ***schriftelijk*** wordt ook bedoeld per e-mail of via een bericht in de Bitcare app, tenzij de wet zich daartegen verzet.

11 De ***kerstsluiting*** is de week (vijf werkdagen) rond Kerst en Oud en Nieuw waarin onze locatie gesloten is.

12 Een ***opvangweek*** is een week waarin onze locatie open is. Een week met een feestdag of de studiedag is ook een opvangweek. De week van de kerstsluiting is geen opvangweek.

13 De volgende begrippen hebben de definitie zoals bedoeld in artikel 1 van de Wet op de Kinderopvang:

- a) Kindercentrum
- b) Kinderopvang
- c) Dagopvang (opvang van 0-4 jaar)
- d) Buitenschoolse opvang (opvang in de basisschoolleeftijd)
- e) Oudercommissie
- f) Geschillencommissie

Artikel 2 Toepasselijkheid

1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst tussen partijen, inclusief eventuele aanvullingen. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op andere kinderen van jou die je nu of in de toekomst wilt laten opvangen door Diedeltje Dei. Andere afspraken gelden alleen als partijen deze schriftelijk hebben vastgelegd en allebei hebben ondertekend of er schriftelijk akkoord op hebben gegeven.

2 Diedeltje Dei mag de algemene voorwaarden op elk moment wijzigen. Wij zullen je vooraf informeren en de gewijzigde algemene voorwaarden toesturen per mail. De gewijzigde algemene voorwaarden treden in werking één maand en één week nadat wij jou hebben geïnformeerd, tenzij een afwijkende wettelijke termijn geldt.

3 Als de wijziging van de algemene voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging dan kan je tot de dag waarop de wijziging in werking treedt de overeenkomst opzeggen tegen deze dag.

4 Als een bepaling in de algemene voorwaarden of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing, en geldt datgene wat op wettelijk toelaatbare wijze het dichtst bij de strijdige bepaling komt, waarbij voor zover mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
5 In geval van onduidelijkheid over de uitleg van een bepaling in deze algemene voorwaarden of als zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, zal in goed overleg worden afgesproken wat dan geldt.
6 Ook als wij niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangen, betekent dat niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat wij het recht verliezen om naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 Aanmelding, aanbod en aanvaarding

1 Je kunt het kind aanmelden via onze website. Aanmelding is mogelijk vanaf minimaal twee hele dagen tot aan vijf hele dagen. Na je aanmelding bekijken wij welk aanbod wij jou kunnen doen op basis van de gewenste opvang. Wij kunnen je vervolgens direct een aanbod doen. Ook kunnen we je op de wachtlijst plaatsen of een alternatief aanbod doen.
2 De aanmelding verplicht partijen niet tot het aangaan van een overeenkomst.
3 Wij hanteren bij plaatsing de volgende voorrangsregeling:
   a) Broertjes en zusjes
   b) Uitbreiding opvang
   c) Wisseling opvangdagen
   d) Nieuwe kinderen
4 Je informeert ons bij de aanmelding over eventuele bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind of in de gezinssituatie, zodat wij daarmee rekening kunnen houden bij het doen van ons aanbod.
5 Nadat overeenstemming is bereikt over het aanbod, ontvang je van ons de overeenkomst en de algemene voorwaarden. Per kind ontvang je een aparte overeenkomst. Je hebt zeven dagen de tijd om de overeenkomst digitaal te ondertekenen of er schriftelijk akkoord op te geven. Daarna komt het aanbod te vervallen.
6 Wij zijn niet gebonden aan een aanvaarding die afwijkt van ons aanbod. Ook zijn wij niet gebonden aan ons aanbod, als je redelijkerwijs had kunnen weten dat het aanbod of een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevatte.
7 Pas nadat wij de ondertekende overeenkomst of jouw schriftelijke akkoord hebben ontvangen, is de plaatsing definitief en heb je recht op opvang.
8 Na het ondertekenen van of akkoord geven op de overeenkomst heb je 14 dagen bedenktijd en mag je de overeenkomst zonder opgaaf van redenen en per direct herroepen. Dit kun je doen door een mail te sturen naar info@diedeltjedei.nl. Ook kan je het modelformulier voor herroeping gebruiken dat je kunt vinden op onze website. Als de opvang van het kind in de periode van de bedenktijd al is gestart, brengen wij de afgenomen uren wel in rekening.

Artikel 4 Verplichte verstrekking BSN en andere gegevens

1 Je bent verplicht om alle gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en controle door de Belastingdienst correct aan ons te verstrekken. Het gaat onder meer om naam, adres, geboortedatum en BSN van de wettelijk vertegenwoordigers en het kind.
2 Wijzigingen geef je binnen één week na de wijziging schriftelijk aan ons door.

3 Wij hebben het recht te controleren aan de hand van een geldig legitimatiebewijs of het BSN hoort bij de persoon. Als je hieraan geen medewerking verleent, kan dat gevolgen hebben voor zowel de kinderopvangtoeslag als de overeenkomst met ons.

Artikel 5 Annulering overeenkomst

1 Je kunt de overeenkomst annuleren vanaf de ingangsdatum tot de start van de opvang. Annulering kan alleen schriftelijk via info@diedeltjedei.nl. Wij bevestigen je annulering via de mail.
2 Als datum van de annulering geldt de datum waarop wij jouw mail hebben ontvangen.
3 Als je minder dan één maand voor de startdatum annuleert, ben je annuleringskosten verschuldigd. Deze zijn gelijk aan de kosten van één maand opvang zoals afgesproken. In geval van een gedeeltelijke annulering (minder dagen) geldt bovenstaande ook. De annuleringskosten zijn dan gelijk aan één maand opvangkosten voor het gedeelte dat wordt geannuleerd.
4 Na annulering bestaat geen recht meer op opvang.

Artikel 6 Startdatum wijzigen

1 Je kunt tot aan de start van de opvang vragen om de startdatum te wijzigen. Wijziging van de startdatum kan je alleen schriftelijk via info@diedeltjedei.nl aanvragen. Wij zullen onderzoeken of het mogelijk is om de startdatum te verplaatsen, maar zijn niet verplicht om mee te werken aan een dergelijk verzoek.
2 Een aanpassing naar een eerdere startdatum is kosteloos.
3 Voor een aanpassing naar een latere startdatum brengen wij wijzigingskosten in rekening. De hoogte van de wijzigingskosten is afhankelijk van:
   a) het aantal uren opvang dat is afgesproken
   b) het moment waarop de aanvangsdatum wordt gewijzigd
   c) het aantal dagen tussen de afgesproken aanvangsdatum en de nieuwe gewenste aanvangsdatum.

   De wijzigingskosten bedragen nooit meer dan de kosten van één maand opvang zoals overeengekomen. Nadat wij je hebben geïnformeerd over de wijzigingskosten kan je je wijzigingsverzoek intrekken.
4 In geval er een wachtlijst is voor de nieuwe startdatum heb je de keuze om je oorspronkelijke startdatum aan te houden (en je wijzigingsverzoek in te trekken) of om bovenaan op de wachtlijst te worden teruggeplaatst. In het tweede geval worden de vrijgekomen dagen aan de eerstvolgende op de wachtlijst aangeboden.
5 Wij bevestigen de gewijzigde startdatum van de opvang via de mail.

Artikel 7 Intakegesprek

1 Wij nodigen je enkele weken voor de start van de opvang uit voor een intakegesprek.
2 Tijdens dit gesprek worden de eventuele wendagen afgesproken en de algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind besproken, zoals voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke.
3 Ook informeren wij je tijdens het intakegesprek over de manier waarop wij onze opvang hebben vormgegeven, in welke groep het kind wordt geplaatst en andere zaken die voor jou als ouder van belang zijn.

Artikel 8 Wederzijdse verwachtingen

1 Wij zijn gehouden om kinderopvang te leveren zoals tussen partijen is afgesproken en zullen ons inspannen goede kinderopvang te verzorgen. Wij bieden de kinderen een

stabiele basis en emotionele veiligheid. We werken aan de sociale en persoonlijke competentie van de kinderen en we besteden aandacht aan normen en waarden.

2 Wij dragen zorg voor het welbevinden van het kind en gaan op een respectvolle manier om met het kind, het gezin en de omgeving. Wij baseren ons beleid op de vijf talen van liefde.

3 Wij proberen proactief mee te denken bij praktische zaken en zoeken naar een oplossing waar dat kan. Dat verwachten wij ook van jou.

4 Wij vinden een prettige en persoonlijke relatie met jou belangrijk en verwachten van jou dat jij daarin investeert, net als wij.

5 De kinderen spelen bij ons veel buiten. Wij verwachten dat je je kind kleren aantrekt die vies mogen worden. Wij zijn dan ook niet aansprakelijk voor kleding die vies is geworden of onverhoopt beschadigd is geraakt.

6 Wij staan er voor in dat de kinderopvang plaatsvindt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen.

7 Wij houden rekening met individuele wensen voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

8 Je geeft ons gevraagd en ongevraagd alle informatie die van belang kan zijn voor de kinderopvang en je informeert ons tijdig over wijzigingen, dan wel andere feiten en omstandigheden, die in verband met de kinderopvang van belang kunnen zijn.

9 Je houdt je aan de regels die op onze locatie gelden en stelt je respectvol op richting onze medewerkers, andere ouders en kinderen. Dat verwachten we ook van het kind en anderen die namens jou op de locatie komen.

10 Je brengt en haalt het kind in principe binnen onze openingstijden, tenzij wij schriftelijk andere tijden hebben afgesproken. Als iemand anders het kind komt ophalen, dan informeer je ons vooraf wie dat is en stuurt ons een foto van degene die het kind komt ophalen. Wij geven het kind alleen aan een ander mee met toestemming van de ouder.

11 Je informeert ons zo snel mogelijk over eventuele problemen of klachten, en gaat met ons in gesprek om gezamenlijk een oplossing te zoeken, die recht doet aan de verschillende belangen.

12 Na ondertekening van of akkoord op de plaatsingsovereenkomst krijgen de ouders toegang tot de Bitcare app, waarin wij onder andere informatie delen over het kind, de opvang en de planning.

13 Foto’s of video’s gemaakt op de kinderopvang of gedeeld in de Bitcare app zijn alleen bedoeld voor persoonlijk gebruik. Zonder toestemming van de personen die op de foto of video staan, mogen deze niet worden gedeeld op social media of commercieel worden gebruikt.

14 De wettelijk vertegenwoordigers stellen zich coöperatief en respectvol naar elkaar op. Het belang van het kind staat altijd voorop. De wettelijk vertegenwoordigers zullen elkaar actief informeren en geven ons toestemming voor het delen van informatie met de andere wettelijk vertegenwoordiger. Wij maken geen aparte afspraken met de wettelijk vertegenwoordigers, tenzij wij dat in het belang van het kind wenselijk achten.

15 Wij gaan er vanuit dat als jij toestemming geeft voor bijvoorbeeld foto’s of een uitstapje, dat je die toestemming ook geeft namens de andere wettelijke vertegenwoordiger.

Artikel 9 Opvang

1 Wij bieden dagopvang aan op maandag tot en met vrijdag, ook tijdens schoolvakanties.

2 Wij bieden opvang op basis van het 51-wekenpakket. Dat zijn alle weken van het jaar, behalve de week van de kerstsluiting.

3 Onze locatie is elk jaar één week (vijf werkdagen) gesloten rond Kerst en Oud en Nieuw. Dit is de kerstsluiting. De kerstsluiting zit niet in de jaarprijs: je betaalt niet voor deze dagen. Je bouwt in deze week ook geen ruiltegoed op en krijgt er geen ruildag voor.
4 Jij bent bij het brengen verantwoordelijk voor het kind en wij bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs vanuit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.
5 Onze locatie is gesloten op de algemeen erkende feestdagen. Daarnaast hebben wij het recht om één dag per jaar te sluiten voor een studiedag voor ons personeel. Feestdagen en de studiedag zitten wel in de jaarprijs. Je betaalt deze dagen dus gewoon, ook als ze op jouw vaste opvangdag vallen. Je krijgt voor deze dagen geen (financiële) restitutie, geen ruildag en geen ruiltegoed.
6 Onze openings- en sluitingstijden, de erkende feestdagen, de data van de kerstsluiting en de datum van de studiedag staan vermeld op onze website. De datum van de studiedag maken wij uiterlijk aantal weken van tevoren bekend.
7 De tijden waarbinnen je het kind kan brengen en ophalen staan vermeld op onze website. Als je het kind herhaaldelijk buiten deze tijden brengt of ophaalt zullen wij met jou in overleg gaan om te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing voor de situatie.

Artikel 10 Flexibele opvang

1 Je hebt alleen recht op flexibele opvang indien dit vooraf schriftelijk is overeengekomen.
2 In geval van flexibele kinderopvang betaal je alleen voor de afgenomen opvanguren en de eigen bijdrage voor de warme maaltijd.
3 Je hebt geen recht op een vaste afname van opvangdagen.
4 Voor flexibele opvang geldt een minimumafname van vier dagdelen (2 dagen) per week en de opvangdagen worden minimaal vier weken van tevoren aangevraagd.
5 Je dient je aanvraag in via de Bitcare app. Vermeld duidelijk om welke dagen het gaat en of het een hele dag of halve dag opvang betreft. Als de planning en de groepsgrootte het toelaat, zullen wij je de extra opvang bevestigen via de Bitcare app.
6 Voor flexibele opvang kunnen wij een afwijkend uurtarief hanteren.
7 Flexibele opvang wordt maandelijks achteraf in rekening gebracht.
8 Je bent zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de afgenomen uren aan de Belastingdienst voor de kinderopvangtoeslag.
9 De overige bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn onverminderd van kracht.

Artikel 11 Afwezigheid

1 In geval van afwezigheid van het kind, bijvoorbeeld vanwege ziekte of vakantie, informeer je ons zo spoedig mogelijk zodat wij weten dat het kind niet komt. Afmeldingen op de dag zelf ontvangen we bij voorkeur telefonisch of via WhatsApp en via de Bitcare App.
2 Bij afwezigheid van het kind - om welke reden dan ook - blijven de opvangkosten onverminderd verschuldigd.

Artikel 12 Vervallen

Dit artikel is per 1 januari 2027 vervallen, omdat het 47-wekenpakket niet meer wordt aangeboden.

Artikel 13 Ruilbeleid

1 In de week van de kerstsluiting kan het kind niet worden opgevangen. Deze week wordt niet in rekening gebracht (zie artikel 9.3).

2 Als je de afwezigheid van het kind minimaal één maand voor de opvangdag doorgeeft, bouw je voor die dag ruiltegoed op. Dit tegoed kan je inzetten als de planning en de groepsgrootte het toelaten.
3 Op feestdagen, de studiedag en de dagen van de kerstsluiting is onze locatie gesloten. Op deze dagen bouw je geen ruiltegoed op, ook niet als ze op jouw vaste opvangdag vallen. Deze dagen kunnen ook niet worden geruild.
4 Eventueel opgebouwd ruiltegoed moet binnen hetzelfde kalenderjaar worden ingezet. Het opgebouwde ruiltegoed komt automatisch te vervallen op de laatste dag van het kalenderjaar. Eindigt de overeenkomst, dan vervalt het ruiltegoed op de einddatum. Ruiltegoed wordt niet uitbetaald en niet verrekend.
5 Je dient het ruilverzoek in via de Bitcare app. Vermeld duidelijk om welke dagen het gaat en of het een halve of een hele dag opvang betreft. Als de planning en de groepsgrootte het toelaat, zullen wij het ruilverzoek bevestigen via Bitcare.
6 Een gehonoreerde ruildag kan niet nogmaals worden geruild.
7 Ook bij afwezigheid op een ruildag blijven de opvangkosten onverminderd verschuldigd.

Artikel 14 Extra opvang

1 Als je extra opvang nodig hebt, dien je hiervoor een verzoek in via de Bitcare app. Vermeld duidelijk om welke dagen het gaat en of het een hele dag of halve dag opvang betreft. Als de planning en de groepsgrootte het toelaat, zullen wij je de extra opvang bevestigen via de Bitcare app.
2 Als er geen ruiltegoed is opgebouwd worden de extra afgenomen opvangdagen maandelijks achteraf gefactureerd.
3 Als er wel ruiltegoed is opgebouwd kan het ruiltegoed worden ingezet voor de extra opvang. Je dient dan zelf aan te geven dat je ruiltegoed wilt inzetten. Indien er voor de extra opvang van het kind meer personeelsleden moeten worden ingezet voor die dag, geldt dat het ruiltegoed niet kan worden ingezet en wordt de extra opvang in rekening gebracht.
4 Het is niet mogelijk extra opvang kosteloos te annuleren. Ook bij afwezigheid op een extra opvangdag blijven de kosten onverminderd verschuldigd. Bij annuleren van extra opvang tot één week voordat de extra opvang plaatsvindt ontstaat een ruiltegoed. Dit ruiltegoed moet binnen hetzelfde kalenderjaar worden ingezet en komt automatisch te vervallen op de laatste dag van het kalenderjaar.

Artikel 15 Wijzigen overeenkomst op jouw verzoek

1 Als je wijzigingen wilt aanbrengen in de opvang, stuur je ons een mail via info@diedeltjedei.nl. Als de wijziging mogelijk is, sturen wij je een nieuwe overeenkomst, die je digitaal kunt ondertekenen of waarop je schriftelijk akkoord kunt geven. Dit aanbod is 7 dagen geldig.
2 Als de wijziging minder opvang betreft, dan beschouwen we je verzoek als een gedeeltelijke opzegging waarvoor een opzegtermijn van één maand geldt. Op de wijzigingsdatum maken wij een tussentijdse afrekening volgens artikel 18a.
3 Als de wijziging meer opvang betreft, dan wordt je verzoek gehonoreerd als er ruimte is op de groep (dat wil zeggen ruimte qua kindplaatsen en inzetbaarheid medewerkers). Is dat niet het geval, dan plaatsen we je op de wachtlijst. Als je de uitbreiding voor de startdatum wilt annuleren, geldt voor de uitbreiding de regeling uit artikel 5. Als je de startdatum van de uitbreiding wilt wijzigen, dan geldt de regeling uit artikel 6.

Artikel 16 Wijzigen overeenkomst op ons verzoek

1 Wij hebben het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen. Wij informeren je tijdig over wijzigingen en nemen een termijn van minimaal één maand in acht.

2 Als de eenzijdige wijziging van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging dan kan je tot de dag waarop de wijziging in werking treedt de overeenkomst opzeggen tegen deze dag.

3 Wij mogen aanbod, openingstijden, openingsdagen, activiteiten, al dan niet per locatie, eenzijdig wijzigen of beëindigen tijdens de looptijd van de overeenkomst. Ook kunnen we eenzijdig een andere locatie aanwijzen of groepen samenvoegen. Hierbij nemen we de rol van de oudercommissie in acht. Wij informeren je minimaal één maand voor de wijziging ingaat, tenzij sprake is van calamiteiten of onvoorziene omstandigheden en we niet langer kunnen wachten. Je ontvangt van ons een nieuw aanbod. Als je ons nieuwe aanbod niet hebt geaccepteerd uiterlijk één week voor de wijzigingsdatum, gaan we er vanuit dat je geen gebruik wilt maken van het nieuwe aanbod en eindigt de overeenkomst met ingang van de wijzigingsdatum. De overeenkomst eindigt ook met ingang van deze datum als een nieuw aanbod niet mogelijk is.

Artikel 17 Tarief

1 Wij mogen onze tarieven periodiek herzien en nemen hierbij de rol van de oudercommissie in acht.

2 Wij zullen je tijdig informeren over een verandering van onze tarieven. Het nieuwe tarief gaat niet eerder in dan na één kalendermaand en één week nadat we jou hebben geïnformeerd.

3 Als wij het tarief aanpassen gedurende de eerste drie maanden van de overeenkomst, dan heb jij het recht om de overeenkomst te ontbinden.

4 Indien je een hele dag kinderopvang afneemt, betaal je voor de opvang gedurende onze openingstijden. Over deze uren heb je recht op kinderopvangtoeslag.

5 Indien je een halve dag kinderopvang afneemt, betaal je voor 5,5 uur. Over deze uren heb je recht op kinderopvangtoeslag.

6 De prijs is inclusief luiers, eten en drinken, met uitzondering van het middageten.

7 Tussen de middag bieden wij het kind een warme maaltijd aan. Hier wordt een eigen bijdrage voor betaald, deze wordt maandelijks achteraf in rekening gebracht. Je betaalt de bijdrage voor de warme maaltijd alleen op de dagen dat het kind aanwezig is. De actuele hoogte van deze bijdrage staat vermeld op onze website. Elk kind eet mee vanaf het moment dat het kind 1 jaar is. Kinderen jonger dan 1 jaar eten mee met de warme maaltijd vanaf het moment dat met de ouder is afgesproken. Wij hebben op elk moment het recht de hoogte van deze bijdrage aan te passen.

8 Eventuele wendagen worden afgenomen tegen een wentarief. Daarnaast brengen wij, indien het kind tussen de middag aanwezig is, de eigen bijdrage voor de warme maaltijd in rekening onder dezelfde voorwaarden als in lid 7 omschreven. Een wenochtend of wenmiddag duurt maximaal 2,5 uur.

9 Speciale voeding in verband met bijvoorbeeld allergieën geef je zelf mee aan het kind en wordt niet door ons vergoed.

Artikel 18 Facturatie

1. Je betaalt een vaste jaarprijs voor de opvangdagen die we in de overeenkomst hebben afgesproken. Deze jaarprijs berekenen wij als volgt:
   a) **weekprijs** = het aantal afgesproken opvanguren per week × het uurtarief
   b) **jaarprijs** = de weekprijs × 51 opvangweken
2. Feestdagen en de studiedag zitten in de jaarprijs. De week van de kerstsluiting zit niet in de jaarprijs.
3. De jaarprijs verdelen wij over 12 gelijke maandbedragen. Wij factureren dus een vast bedrag per maand, ongeacht het aantal openingsdagen in die maand. Je betaalt maandelijks een gemiddeld maandbedrag en niet het werkelijke aantal opvanguren in die maand.
4. Start de opvang later in het jaar, dan betaal je voor dat jaar de weekprijs × het aantal opvangweken vanaf de startdatum tot en met 31 december. Dit bedrag verdelen wij in gelijke delen over de resterende maanden van dat jaar.
5. Bij een tussentijdse wijziging van de afgesproken opvanguren of bij het einde van de overeenkomst maken wij een afrekening volgens artikel 18a. Het bedrag dat maandelijks gefactureerd wordt kan daarbij wijzigen.
6. Extra opvang, flexdagen en de eigen bijdrage voor de warme maaltijd worden maandelijks achteraf in rekening gebracht.
7. Wij versturen de factuur maandelijks op of rond de 17e dag van de maand. Indien je betaalt per automatische incasso vindt deze plaats op of rond de 20e dag van de maand.
8. Als je bezwaar hebt tegen een factuur laat je ons dat binnen één week na dagtekening van de factuur schriftelijk gemotiveerd weten. Wij zullen per mail reageren op je bezwaar.

Artikel 18a Eindafrekening

1. Eindigt de overeenkomst vóór 31 december, dan maken wij een eindafrekening. Ga je in de loop van het jaar minder of meer opvangdagen afnemen, dan maken wij op de wijzigingsdatum op dezelfde manier een tussentijdse afrekening.
2. Met de afrekening berekenen wij opnieuw wat je over dat kalenderjaar moet betalen: de weekprijs × het aantal opvangweken binnen de contractperiode.
3. De contractperiode loopt van 1 januari (of van de startdatum, als die later is) tot en met de einddatum. De einddatum is de laatste dag van de opzegtermijn.
4. Een week met een feestdag of de studiedag telt als volledige opvangweek. De week van de kerstsluiting is geen opvangweek en telt nooit mee.
5. Valt de einddatum midden in een week, dan betaal je voor die week alleen de afgesproken opvangdagen tot en met de einddatum. Per opvangdag is dat de weekprijs gedeeld door het aantal afgesproken opvangdagen per week.
6. Het bedrag uit lid 2 vergelijken wij met de maandbedragen die je over dat jaar al gefactureerd hebt gekregen. Het verschil verrekenen wij op de laatste factuur:
   a) heb je te veel betaald, dan betalen wij het verschil binnen 14 dagen na de laatste factuur aan je terug;
   b) heb je te weinig betaald, dan betaal je het verschil volgens artikel 19.
7. Bij de laatste factuur ontvang je een overzicht van de berekening. In de bijlage bij deze algemene voorwaarden staan rekenvoorbeelden. De bijlage maakt deel uit van deze algemene voorwaarden.
8. Extra opvang, flexdagen en de eigen bijdrage voor de warme maaltijd vallen buiten deze afrekening. Deze worden afgerekend zoals bepaald in artikel 14, 17 en 18.

Artikel 19 Betaling

1. In geval van twee wettelijk vertegenwoordigers geldt dat zij allebei verantwoordelijk zijn voor de tijdige betaling van de kinderopvang. Zij zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de opvangkosten.
2. Wij maken gebruik van automatische incasso. Je geeft ons hiervoor toestemming door middel van een doorlopende SEPA-machtiging. Als een incasso wordt geweigerd of gestorneerd, dan moet je handmatig voor de betaling zorgdragen binnen de afgesproken betalingstermijn.
3. In bijzondere omstandigheden kunnen wij toestaan dat jij geen gebruik maakt van automatische incasso. We kunnen dan per factuur €5 administratiekosten in rekening brengen.
4. De betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum. Je betaalt ons op het bankrekeningnummer dat op de factuur staat vermeld.
5. Kan je door omstandigheden niet (tijdig) betalen, neem dan telefonisch contact met ons op. Bij voorkeur voordat de betaaltermijn verstreken is.
6. Betaal je niet (op tijd), dan ontvang je na 14 dagen een herinnering met een betalingstermijn van 7 dagen. Blijft betaling daarna nog steeds uit, dan ben je in verzuim.

Artikel 20 Gevolgen niet tijdige betaling

1. Je betaalt over het openstaande bedrag wettelijke rente vanaf de vervaldag totdat je alles hebt betaald.
2. De gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso-)kosten die wij moeten maken komen overeenkomstig de wettelijke regeling voor jouw rekening.
3. Als je niet tijdig aan je betalingsverplichting voldoet, kunnen wij onze verplichtingen opschorten totdat je volledig hebt betaald. Dat betekent dat je geen aanspraak kunt maken op opvang van het kind. Tijdens de periode van opschorting blijven de kosten voor de opvang onverminderd verschuldigd.
4. Ook nemen wij wijzigingsverzoeken, verzoeken voor extra opvang of nieuwe aanmeldingen van jou niet in behandeling zolang de betaling niet heeft plaatsgevonden.
5. Als je herhaaldelijk te laat betaalt of langer dan één maand in verzuim bent met je betalingsverplichting, kunnen wij de overeenkomst beëindigen op grond van een zwaarwegende reden.

Artikel 21 Einde overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt van rechtswege op de eerste dag dat het kind naar de basisschool gaat.
2. Daarnaast eindigt de overeenkomst door tussentijdse opzegging door één van de partijen.
3. Jij kunt de overeenkomst schriftelijk opzeggen door te mailen naar info@diedeltjedei.nl. Je hebt een opzegtermijn van één maand.
4. Wij kunnen de overeenkomst schriftelijk opzeggen op grond van zwaarwichtige redenen.
5. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
   a) Het herhaaldelijk te laat betalen of langer dan één maand in verzuim zijn met betalen;
   b) Als het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoeftig is;
   c) Als de opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert;
   d) Als jij en/of het kind een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van ons mag worden verwacht;

e) Indien sprake is van een zodanig slechte verstandhouding tussen ons (of onze medewerkers) enerzijds en jou en/of het kind anderzijds, dat een verdere voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet van ons verwacht kan worden, met name in situaties waarin ouders herhaaldelijk meningsverschillen hebben over zaken die de opvang van het kind betreffen en dit door ons als problematisch wordt ervaren, dit uitsluitend ter onze beoordeling.
f) Als wij vanwege overmacht langdurig of blijvend niet meer in staat zijn de overeenkomst uit te voeren;
g) Bedrijfseconomische redenen van de organisatie en/of de locatie waar de kinderopvang plaatsvindt.

6 Wij nemen een redelijke opzeggingstermijn in acht van minimaal één maand, tenzij de reden voor de opzegging gelegen is in het herhaaldelijk te laat of het langer dan één maand in verzuim zijn met betalen. In dat geval gaat de opzegging met onmiddellijke ingang in.
7 Tijdens de opzegtermijn loopt jouw betalingsverplichting door. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de andere partij de opzegging heeft ontvangen. Deze datum wordt geacht te zijn de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief of de datum van de e-mail waarmee de opzegging is verstuurd.
8 Als het kind komt te overlijden eindigt de overeenkomst met onmiddellijke ingang.
9 Na het einde van de overeenkomst maken wij een eindafrekening volgens artikel 18a.

Artikel 22 Weigeren toegang

1 Wij hebben het recht jou en/of het kind de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van ons mag worden verwacht omdat het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
a) Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoeftig is;
b) Jij of het kind een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van ons mag worden verwacht;
c) De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert.

2 Als wij jou en/of het kind de toegang tot de locatie weigeren, zullen wij met jou in overleg gaan om te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing voor de situatie. Ook als we jouw kind niet toelaten tot de locatie, loopt jouw betalingsverplichting door.
3 Als je het niet eens bent met onze beslissing om toegang te weigeren en het overleg met ons niet tot een oplossing heeft geleid, kan je deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het Reglement van de geschillencommissie Kinderopvang te behandelen. Tijdens de verkorte procedure mogen wij de overeenkomst niet opzeggen.

Artikel 23 Overmacht

1 Overmacht ontslaat ons van de plicht tot nakoming van de overeenkomst, zonder dat voor jou een recht ontstaat op vergoeding van kosten, schade en rente. Met overmacht wordt bedoeld een situatie waarin het voor ons redelijkerwijs onmogelijk is of wij gehinderd worden om de diensten te verlenen zoals afgesproken, en ons daarvan geen verwijt te maken valt en die ook niet anderszins voor rekening van ons komt.

2 Voorbeelden van overmacht zijn: ernstig personeelstekort, epidemie of pandemie, oorlog of daarop lijkende situaties, natuurrampen en extreme weersomstandigheden, brand, staking in ons bedrijf of gewijzigde overheidsmaatregelen.
3 Als sprake is van overmacht, dan zullen wij jou zo snel mogelijk informeren. Zo mogelijk zullen partijen een passende oplossing proberen te vinden. In geval van langdurige (langer dan 2 maanden) of blijvende overmacht kan de overeenkomst worden beëindigd.
4 In geval van overmacht zijn wij niet gehouden tot restitutie in geld of opvang voor de al door jou gedane betalingen.

Artikel 24 Aansprakelijkheid

1 Voor de gevallen dat wij in verband met de opvang aansprakelijk gesteld kunnen worden, hebben wij een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij ons werkzame personeel.
2 Iedere aansprakelijkheid van ons is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van onze aansprakelijkheidsverzekering daadwerkelijk wordt uitbetaald plus ons eigen risico.
3 Wij zijn enkel aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke bezittingen van zowel het kind als van jou, voor zover dit uit de wet voortvloeit.
4 Als het kind mag deelnemen aan uitjes, zullen wij tijdens het uitje alle veiligheidsmaatregelen nemen en toezicht uitoefenen die redelijkerwijs van ons verwacht kunnen worden. In geval van schade of ongevallen tijdens uitjes zijn wij enkel aansprakelijk voor zover wij verwijtbaar hebben gehandeld.
5 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade als gevolg van door jou verstrekte onjuiste, onvolledige of onduidelijke informatie.

Artikel 25 Klachten

1 Heb je een klacht, neem dan zo snel mogelijk, binnen 14 dagen, telefonisch of per mail contact op met ons.
2 Je geeft een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht, zodat wij in staat zijn inhoudelijk te reageren en, als de klacht gegrond is, te zorgen voor een passende oplossing. Een klacht die niet duidelijk is omschreven kunnen wij niet in behandeling nemen. Meer informatie kan je vinden in de door ons opgestelde klachtenregeling, die te vinden is op onze website.
3 Een klacht schort je betalingsverplichtingen niet op.

Artikel 26 Geschillencommissie

1 Wij zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.
2 Geschillen tussen partijen over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst kunnen door elke partij aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
3 Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als je je klacht eerst bij ons hebt ingediend.
4 Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop je de klacht bij ons indiende, schriftelijk of in een andere door de geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.

5 Als je een geschil aanhangig maakt bij de geschillencommissie, zijn wij aan deze keuze gebonden. Als wij een geschil aanhangig willen maken bij de geschillencommissie, moeten wij jou vragen je binnen vijf weken uit te spreken of je daarmee akkoord gaat.

6 De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie is beschikbaar via (www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

Artikel 27 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1 Het Nederlands recht is van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen partijen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

2 Partijen zullen pas een beroep op de rechter of geschillencommissie doen, nadat zij zich naar behoren hebben ingespannen een geschil in onderling overleg op te lossen.

3 De Nederlandse rechter is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.

Bijlage Rekenvoorbeelden eindafrekening (artikel 18a)

Deze voorbeelden laten zien hoe de eindafrekening werkt. De bedragen zijn verzonnen; jouw eigen weekprijs staat in de overeenkomst.

Uitgangspunt: het kind komt op maandag en dinsdag, 11 uur per dag, tegen een uurtarief van € 10,00. Het jaar is 2027. De kerstsluiting is van maandag 27 tot en met vrijdag 31 december 2027. De maandbedragen worden aan het begin van de maand gefactureerd.

Weekprijs 2 dagen × 11 uur × € 10,00 = € 220
Jaarprijs € 220 × 51 opvangweken = € 11.220
Maandbedrag € 11.220 / 12 = € 935

Voorbeeld	Einddatum	Opvangweken in contractperiode	Te betalen over 2027	Al gefactureerd	Verrekening
A. Stopt vlak voor de kerstsluiting	vr 24 december	51	€ 11.220	€ 11.220 (12 × € 935)	€ 0
B. Stopt een week eerder	vr 17 december	50 (20 t/m 24 december valt erbuiten)	€ 11.000	€ 11.220 (12 × € 935)	€ 220 terug naar ouder
C. Stopt eind november	vr 26 november	47 (29 november t/m 24 december vallen erbuiten)	€ 10.340	€ 10.285 (11 × € 935)	€ 55 bijbetalen door ouder
D. Stopt halverwege een week	di 21 december	50 + ma 20 en di 21 december = 51	€ 11.220	€ 11.220 (12 × € 935)	€ 0

Toelichting. Bij voorbeeld A heb je alle 51 opvangweken van het jaar gehad. Je betaalt dan de volledige jaarprijs, ook al stop je vlak voor de kerstsluiting. Bij voorbeeld B valt één opvangweek buiten je contract; die week krijg je terug. Bij voorbeeld C betaal je iets bij, omdat het maandbedrag een gemiddelde is en 47 opvangweken iets meer is dan 11/12 deel van 51 weken. Bij voorbeeld D betaal je de dagen tot en met de einddatum; omdat het kind op maandag en dinsdag komt, is dat hier de hele week.

Start later in het jaar. Start de opvang op maandag 3 mei 2027, dan vallen er in 2027 nog 34 opvangweken binnen je contract (3 mei tot en met 24 december). Je betaalt over 2027 dan 34 × € 220 = € 7.480, verdeeld over 8 maanden: € 935 per maand.