kinderopvang KOOS

Aanvullende Voorwaarden Kinderopvang KOOS

Versie: 1.2 1 januari 2026

Aanvullende Voorwaarden
Versie 1 januari 2026 - voor overeenkomsten aangegaan met stichting Kinderopvang KOOS, hierna te noemen “Kinderopvang KOOS”.

Deze Aanvullende Voorwaarden gelden in aanvulling op de meest recente versie van de “*Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang”* van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang, verder te noemen de “Branchevoorwaarden”.

In geval van onduidelijkheid of strijdigheid tussen deze Aanvullende Voorwaarden en de Branchevoorwaarden prevaleren deze Aanvullende Voorwaarden.

Inhoud:

Artikel 1 - Algemeen en Ouderportaal Quebble	blz 3
Artikel 2 – Contractouder en ouderlijk gezag	blz 3
Artikel 3 – Annulering overeenkomst en verschuiven aanvangsdatum overeenkomst	blz 4
Artikel 4 – Wennen en starten kind	blz 5
Artikel 5 – Openings- en sluitingstijden	blz 5
Artikel 6 – Schoolsluitingsdagen	blz 6
Artikel 7 – Reguliere verzorging en uitzonderingen	blz 6
Artikel 8 – Vervoer van/naar voorschoolse opvang (hierna: vso) en bso	blz 6
Artikel 9 – Kosten bij te vroeg brengen en ophalen buiten contracttijden	blz 7
Artikel 10 – Ruil- en inhaalbeleid en extra opvang	blz 7
Artikel 11 – Betaling	blz 10
Artikel 12 – Tariefwijziging	blz 10
Artikel 13 – Wijziging en/of einde van de overeenkomst	blz 10
Artikel 14 – Aansprakelijkheid	blz 12
Artikel 15 – Verstrekking persoonsgegevens	blz 12
Artikel 16 – Wijziging van deze voorwaarden	blz 13

Artikel 1 - Algemeen en Ouderportaal Quebble

1. Deze Aanvullende Voorwaarden zijn, samen met de Branchevoorwaarden, onderdeel van het contract. Met het tekenen van het contract ga je automatisch akkoord met de Aanvullende- en de Branchevoorwaarden.
2. Voor de communicatie met de ouders maken wij gebruik van een ouderportaal met de bijbehorende ouderapp, hierna te noemen ouderapp. Ga je een overeenkomst aan met kinderopvang KOOS, dan stem je ermee in dat wij met jou communiceren via het ouderportaal.
3. Voor het aanmaken van een account ontvang je van kinderopvang KOOS voor de start van de opvang een mail. Bij het aanmaken van je account dien je akkoord te gaan met de privacyverklaring en de gebruikersvoorwaarden. Deze vind je in het ouderportaal.
4. Inzage in je gegevens (of die van je kind), documenten, facturen en jaaropgaven, de mogelijkheid om extra opvang aan te vragen en het verkrijgen van budget wanneer je je kind voor de opvang afmeldt binnen de geldende termijn, heb je enkel via het ouderportaal.
5. Alle aanvragen voor flexibele en extra opvang verlopen via het ouderportaal. Bij het aanvragen van extra opvang is het alleen mogelijk om je verkregen budget van artikel 10 in te zetten als je dit zelf via het ouderportaal aanvraagt.
6. We willen je verzoeken je kind af te melden via het ouderportaal wanneer hij/zij niet naar de opvang komt in verband met de veiligheid van, het toezicht op en de verantwoordelijkheid voor de kinderen. Het is van wezenlijk belang dat de locatie over een exact overzicht beschikt van aanwezige kinderen in geval van een calamiteit.

Artikel 2 – Contractouder en ouderlijk gezag

1. De overeenkomst wordt getekend door één ouder/verzorger die het gezag heeft, de zgn. “contractouder”.
2. De contractouder is verantwoordelijk voor juiste en tijdige betaling van de opvangkosten, zoals omschreven in artikel 11.
3. Hierbij gaan we uit van het volgende:
   a. Ouder(s)/verzorger(s) zijn wettelijk verplicht elkaar te informeren over belangrijke zaken rond het kind. De contractouder stemt daarom zaken rond de kinderopvang af met de andere ouder, indien beide ouders het ouderlijk gezag hebben. De contractouder tekent in dat geval de overeenkomst mede namens de andere ouder en staat er jegens kinderopvang KOOS voor in dat hij/zij expliciete toestemming van de andere ouder heeft om de overeenkomst te mogen aangaan of structurele wijzigingen hierin aan te brengen.
   b. Indien ouder(s)/verzorger(s) het niet met elkaar eens zijn over de kinderopvang bij kinderopvang KOOS kan de contractouder, met het overleggen van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant, aantonen dat het verkrijgen van toestemming zoals omschreven in sub a. niet nodig is.
   c. Een andere ouder heeft volgens artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek altijd recht op informatie over “belangrijke feiten en omstandigheden” die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreffen. Ook al heeft de andere ouder geen ouderlijk gezag over het kind. Dit informatierecht geldt niet als kinderopvang KOOS de informatie niet op gelijke wijze zou verschaffen aan degene die met het gezag over het kind is belast dan wel bij wie het kind zijn gewone verblijfplaats heeft, of het belang van het kind zich tegen het verschaffen van informatie verzet.
   d. Voor informatieverstrekking vanuit kinderopvang KOOS geldt het volgende:
      1. *Als de andere ouder <u>zonder</u> ouderlijk gezag* kinderopvang KOOS verzoekt om informatie over het kind, geeft kinderopvang KOOS via de locatie de andere ouder schriftelijke informatie over belangrijke feiten en omstandigheden die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreffen, zoals hiervoor onder c omschreven.

2. Als de andere ouder met ouderlijk gezag onderdeel vormt van het gezin met de contractouder en verzoekt om informatie, krijgt hij toegang tot het ouderportaal. Hierin wordt informatie over het kind gegeven en contractuele gegevens en privégegevens van de contractouder zijn zichtbaar. Ook indien kinderopvang KOOS geïnformeerd wordt dat ouders uit elkaar gaan, behoudt de andere ouder in principe toegang tot dit ouderportaal tenzij de contractouder de toestemming voor het gebruik intrekt.

3. Indien er aantoonbaar zorgen zijn dat de veiligheid of het belang van het kind in het geding is door de toegang tot het ouderportaal, kan kinderopvang KOOS zelfstandig besluiten deze toegang niet te verstrekken c.q. in te trekken.

4. Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig als deze schriftelijk, per e-mail of via het ouderportaal tot stand komen.

5. Als blijkt dat de contractouder de overeenkomst ten tijde van het ondertekenen hiervan niet met toestemming van de andere gezaghebbende ouder is aangegaan of een structurele wijziging heeft aangevraagd zonder dat de andere gezaghebbende ouder op het moment van aanvraag hiervan wist, geeft kinderopvang KOOS de contractouder de mogelijkheid om alsnog met de andere ouder tot overeenstemming te komen over de wijze van voortzetting van de overeenkomst.
Indien deze situatie optreedt:

a. na startdatum opvang c.q. ingangsdatum wijziging en ouders vervolgens niet binnen een termijn van een maand tot overeenstemming komen, zal kinderopvang KOOS vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming deze overeenkomst opzeggen c.q. wijziging annuleren met inachtneming van de opzegtermijn van een maand.

b. in de periode tussen de datum ondertekening overeenkomst en startdatum opvang c.q. ingangsdatum wijziging en ouders na een maand of - als er minder dan een maand voor startdatum opvang c.q. ingangsdatum wijziging resteert - uiterlijk een week voor die startdatum geen overeenstemming bereiken, zal kinderopvang KOOS de contractouder schriftelijk informeren dat de overeenkomst c.q. wijziging vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming niet in zal gaan. Indien dit het aangaan van een overeenkomst betreft, zullen we dit opvatten als annulering in de zin van artikel 3 lid 2 sub b van deze Aanvullende Voorwaarden.

Artikel 3 – Annulering overeenkomst en verschuiven aanvangsdatum overeenkomst

1. Heb je een overeenkomst met Kinderopvang KOOS afgesloten, maar wil je deze, conform artikel 3 van de Branchevoorwaarden, annuleren voor de aanvangsdatum van de opvang, dan ontvangen we daarover graag een e-mail. Je kunt deze sturen naar de afdeling Klantbeheer klantbeheer@kinderopvangkoos.nl onder vermelding van de reden van annuleren. Je kunt ook annuleren door een schriftelijke annuleringsbrief te sturen naar kinderopvang Koos (t.a.v. afdeling Klantbeheer).
   Als annuleringsdatum geldt de datum dat kinderopvang KOOS de annulering ontvangen heeft.
2. Kinderopvang KOOS zal bij annulering kosten in rekening brengen. De hoogte hiervan wordt bepaald aan de hand van de periode tussen de begindatum van de opvang en de datum waarop wij de annulering hebben ontvangen én van het verschuldigde maandbedrag. Daarbij geldt het volgende:
   a. Tot 2 maand voor de aanvangsdatum is er de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te annuleren.
   b. Tot 1 maand voor de aanvangsdatum is er de mogelijkheid om de overeenkomst te annuleren en dienen enkel de tot dan toe gemaakte onkosten van kinderopvang KOOS te worden vergoed. Deze onkosten bedragen tenminste €75,-- per overeenkomst.
   c. Annuleren minder dan 1 maand voor aanvangsdatum: annuleringskosten, zijnde het bedrag van de contractueel overeengekomen kosten van één maand kinderopvang.

   d. Bovenstaande geldt ook bij een gedeeltelijke annulering van de overeenkomst, dus bij vermindering van opvangdagen en/of uren). De verschuldigde annuleringskosten zijn dan gelijk aan één maand opvangkosten voor het gedeelte van de overeenkomst dat wordt geannuleerd.
   e. Gedurende de periode waarover de contractueel overeengekomen kosten van kinderopvang worden betaald (sub c en d), behoud je het recht op kinderopvang.
3. Indien je de aanvangsdatum van de overeenkomst wilt verschuiven, dan kan dat eenmalig en geldt het volgende:
   a. Verschuiven met maximaal 1 maand: kosteloos en opvangplaats blijft gegarandeerd.
   b. Verschuiven met meer dan 1 maar maximaal 3 maand(en): opvangplaats blijft gegarandeerd indien ouder de helft van de opvangkosten van die maanden(en) voor zijn rekening neemt.
   c. Verschuiven met meer dan 3 maanden: opvangplaats wordt geannuleerd en artikel 3 lid 2 is van toepassing. Opvangplaats moet opnieuw aangevraagd worden. Er is dan geen garantie op een opvangplaats op de nieuw gewenste aanvangsdatum van de opvang en het kind wordt opnieuw op de wachtlijst geplaatst.
   d. Je kunt slechts eenmalig gebruik maken van de mogelijkheid om de aanvangsdatum van de overeenkomst te verschuiven in de zin van lid 3 en het verzoek hiertoe moet uiterlijk 4 weken voorafgaand aan de oorspronkelijke aanvangsdatum ingediend zijn bij klantbeheer@kinderopvangkoos.nl
   e. Mocht je na het verschuiven van de aanvangsdatum toch de overeenkomst willen annuleren in de zin van lid 2 van dit artikel, dan houdt kinderopvang KOOS voor de bepaling van de hoogte van de annuleringskosten de oorspronkelijke aanvangsdatum overeenkomst aan zoals vermeld onder lid 2 a. t/m c.

Artikel 4 – Wennen en starten kind

1. Pas als wij de door jou ondertekende overeenkomst ontvangen hebben, kan de opvang (waaronder het wennen) van jouw kind bij kinderopvang KOOS starten. Indien jouw kind komt wennen bij kinderopvang KOOS vóór de ingangsdatum van de overeenkomst, zijn de overeenkomst, de Branchevoorwaarden en deze Aanvullende Voorwaarden reeds van toepassing.
2. Bij kinderopvang KOOS vinden we het belangrijk dat je kind komt wennen, voordat hij/zij start op de opvang. Daarom doen wij ons uiterste best een goed wenmoment samen met jou te plannen. De medewerker van de locatie neemt contact met je op om de wenmomenten in te plannen. Je kind kan maximaal tweemaal komen wennen voorafgaand aan de aanvangsdatum van de opvang.

Artikel 5 – Opening- en sluitingstijden

De locaties zijn in beginsel gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen. Het is niet mogelijk deze dagen op een andere dag in te halen of om de kosten in mindering te brengen. Je ontvangt voor deze dagen dus ook geen budget. Het gaat om de volgende algemeen erkende feestdagen:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede Paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag
- Hemelvaartsdag
- Tweede Pinksterdag
- Eerste en tweede Kerstdag

Daarnaast zijn de locaties, in de regio Salland op 2 dagen en de locaties in regio Apeldoorn op 3 dagen, per kalenderjaar eerder gesloten dan de gebruikelijk openingstijden en wel om 17 uur. Ouders zullen hierover minimaal één maand van tevoren worden geïnformeerd. Hiervoor vindt geen restitutie plaats en verkrijg je geen budget.

In de CAO Kinderopvang is geregeld dat medewerkers met behoud van salaris recht op verlof hebben op de hiervoor genoemde feestdagen. Omdat op feestdagen – net zoals in alle andere branches – alle kosten (waaronder salariskosten) doorlopen, worden de uren op feestdagen in rekening gebracht. Deze uren komen in aanmerking voor de kinderopvangtoeslag en jij ontvangt daar, wanneer je recht hebt op kinderopvangtoeslag, vergoeding voor. De facturatie is conform de geldende afspraken tussen de kinderopvangbranche en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De locaties in de regio Salland zijn 51 weken geopend. Van eerste Kerstdag tot en met Nieuwjaarsdag zijn de locaties in Salland gesloten. Het is dan niet mogelijk om opvang af te nemen.
De dagen vanaf eerste Kerstdag tot en met Nieuwsjaardag waarop de locaties in regio Salland gesloten zijn, worden niet in rekening gebracht en je kunt daarover dan ook geen kinderopvangtoeslag aanvragen. Deze dagen hoeven ook niet afgemeld te worden en je verkrijgt daarvoor ook geen budget.

Voor de openingstijden per locatie in de school- en vakantieweken verwijzen we je graag naar onze website. Daar staan de actuele tijden vermeld.

Artikel 6 – Schoolsluitingsdagen (alleen van toepassing voor de buitenschoolse opvang, hierna: bso)
Schoolsluitingsdagen:(roostervrije dagen, lesvrije dagen, studiedagen) zijn dagen/dagdelen waarvan de school aan het begin van het schooljaar heeft gecommuniceerd dat zij gesloten is, anders dan algemeen erkende feestdagen en officiële vakantieweken. Kinderopvang KOOS biedt altijd opvang op schoolsluitingsdagen aan, ongeacht het aantal kinderen dat hier gebruik van maakt.
Kinderopvang KOOS heeft het recht om de opvanglocatie te wijzigen of samen te voegen met een andere opvanglocatie tijdens vakanties en/of schoolsluitingsdagen van school.

1. Kinderopvang KOOS biedt alleen opvang op schoolsluitingsdagen aan voor kinderen die op scholen zitten die door kinderopvang KOOS worden bediend en houdt daarbij alleen rekening met de schoolsluitingsdagen die door deze scholen zijn vastgesteld.
2. Deze regeling geldt alleen voor schoolsluitingsdagen en niet voor roosterconstructies (zoals 1 x per maand een hele dag vrij voor onderbouwklassen) of voor andere oorzaken waardoor een school (eerder) gesloten is (onder meer bij een staking van het onderwijs of tropenrooster).
3. Voor schoolsluitingsdagen die niet vallen op de overeengekomen contractdagen, is de ouder een vergoeding conform contracttarief verschuldigd en/of kan de ouder budget inzetten binnen de grenzen zoals bepaald in artikel 10.

Artikel 7 – Reguliere verzorging en uitzonderingen
Op basis van het pedagogisch beleid van kinderopvang KOOS valt de reguliere verzorging (vers fruit en brood, drinken, tussendoortjes, luiers) binnen onze dienstverlening. Speciale voeding, in verband met bijvoorbeeld allergieën, dien je echter zelf mee te geven naar de opvang en wordt niet door ons vergoed en er vindt geen compensatie plaats.
Flesvoeding of borstvoeding voor je baby dien je voor de gehele dag mee te geven naar de kinderopvang.

Artikel 8 – Vervoer van/naar voorschoolse opvang (hierna: vso) en bso

1. Kinderopvang KOOS regelt alleen vervoer van/naar vso en bso voor kinderen op scholen waarmee kinderopvang KOOS afspraken heeft gemaakt. Gaat jouw kind naar een school waarmee kinderopvang KOOS geen samenwerking (meer) heeft, dan ben je zelf verantwoordelijk voor de organisatie en de kosten van het vervoer tussen school en de locatie. Je hebt ook deze verantwoordelijkheid in geval van opvang op een andere locatie tijdens een vakantieperiode.
2. Kinderopvang KOOS bepaalt zelf hoe en op welke wijze het vervoer geregeld wordt.
3. Ingeval kinderopvang KOOS afspraken heeft met een school, maar de afstand tussen de school en de locatie is redelijkerwijze niet lopend of fietsend mogelijk, dan organiseert de locatie gemotoriseerd vervoer.
4. Indien gemotoriseerd vervoer nodig is conform lid 2, dan behouden we ons het recht voor om kosten hiervoor in rekening te brengen. Deze kosten komen niet in aanmerking voor kinderopvangtoeslag in de zin van de Wet Kinderopvang. Kinderopvang KOOS probeert, voor zover mogelijk, vervoer te regelen waaraan voor ouders geen kosten verbonden zijn.

Artikel 9 – Ophalen van je kind en kosten bij te vroeg brengen en ophalen buiten contracttijden

1. In principe breng je je kind vanaf de contractueel overeengekomen aanvangstijd en haal je je kind uiterlijk voor sluitingstijd van de locatie op, tenzij je contractueel een andere eindtijd overeengekomen bent. Indien je je kind niet zelf ophaalt maar laat ophalen door een door jou aangewezen volwassene, dien je kinderopvang KOOS vooraf via de ouderapp te informeren wie het betreft.
2. Het kan gebeuren dat je je kind eerder dan de aanvangstijd brengt, of pas kunt ophalen na de overeengekomen sluitings- of eindtijd. Dat is vervelend voor je kind en voor de pedagogisch medewerker, maar soms is het overmacht. We zullen dan het gesprek met je aangaan. Blijft het voorkomen en kom je echter driemaal in een kalenderkwartaal te vroeg en/of te laat, dan zijn wij gerechtigd je vanaf dat moment, per keer € 75,- in rekening te brengen met een maximum van € 750,- per jaar. Dat laat onverlet het recht van kinderopvang KOOS op nakoming van de contractuele afspraken, schadevergoeding en/of ontbinding.
3. Vanwege het, binnen de kinderopvang, verplicht benodigde aantal pedagogisch medewerkers ten opzichte van de aanwezige kinderen (ook wel: beroepskracht-kindratio), komt hierdoor de goede opvang van de kinderen in het geding en riskeert kinderopvang KOOS, in geval van te vroeg brengen en te laat ophalen met te weinig medewerkers, ook een boete van de GGD. Wij behouden ons het recht voor om de ouder hiervoor aansprakelijk te houden en/of de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 10 – Opbouwen en inzetten van budget

Het kan voorkomen dat je een dag(en) of een bepaalde periode geen gebruik kunt maken van de opvang. Als service bieden wij je de mogelijkheid om dag(delen) of uren op een ander moment in te zetten mits dit binnen de grenzen van de capaciteit van de bestaande groepen en al ingepland personeel past. Voor deze dag(delen) of uren heb je reeds kinderopvangtoeslag ontvangen. Als het afmelden van de dag waarop je kind gepland staat via de ouderapp minimaal 7 dagen van tevoren gebeurt dan ontvang je budget voor het aantal uren dat je kind gepland stond. In het ouderportaal kun je zien hoeveel budget je verkregen hebt.

We kunnen je geen garantie geven dat het lukt om deze extra service, om een keer op een andere dag te komen dan je contractdag, aan te kunnen bieden. Wij hebben te maken met de door de wet- en regelgeving gestelde grenzen. Aan je budget kun je dan ook geen rechten ontlenen.
Het budget heeft een beperkte geldigheid en komt aan het einde van elk kalenderjaar van rechtswege te vervallen.

De voorwaarden voor het opbouwen en inzetten van het budget staan hieronder beschreven.

1. Verkrijgen van budget:
   a. Je krijg budget als je de afwezigheid van jouw kind minimaal 7 dagen voorafgaand aan de betreffende opvangdag afmeldt via het ouderportaal. De weekenddagen tellen hierbij normaal mee.
   b. Het verkrijgen van budget gaat per blok (halve dag/hele dag, voorschools blok/naschools blok, flexuren), afhankelijk van het product dat je afneemt. Deze blokken worden omgezet in budget. Het inzetten van je budget gaat ook weer per blok.
2. Inzetten van budget
   a. Wij bieden je dit budget als een vrijblijvende extra service aan, waarbij het niet zeker is of je hier daadwerkelijk gebruik van kunt maken. Je kunt hier dus geen rechten aan ontlenen indien het budget in de praktijk niet inzetbaar blijkt. Wij hebben te maken met strikte wet- en regelgeving in de kinderopvang. Hoewel wij natuurlijk hopen dat er voldoende ruimte is om deze extra service in te kunnen zetten, dient er dan ook terdege rekening mee gehouden te worden dat het budget in voorkomende gevallen helaas komt te vervallen.
   b. Jouw budget kan alleen ingezet worden als er plek is op de groep. Dit is uitsluitend ter beoordeling van kinderopvang KOOS. Dit betekent dat wij jouw verzoek ook kunnen afwijzen. In ieder geval geldt dat kinderopvang KOOS hiervoor geen extra kosten zal maken; het inzetten van een extra pedagogisch medewerker behoort dus niet tot de mogelijkheden en hiertoe is kinderopvang KOOS ook niet verplicht.
   c. Je dient de afmelding voor je kind altijd te doen via het ouderportaal (zie ook artikel 1). Ten behoeve van een correcte administratie wordt persoonlijke afmelding bij de locatie niet beschouwd als een afmelding waarvoor je budget kunt verkrijgen. Heb je je kind afgemeld voor een bepaalde dag en wil je dat later terugdraaien? Je zult de dag dan opnieuw moeten aanvragen in het ouderportaal. Het kan voorkomen dat er inmiddels geen plek meer is op de groep.
   d. Niet eerder dan drie weken voor de gewenste opvangdatum kun je bericht krijgen of we de aanvraag kunnen accepteren. Het kan zijn dat er korter voor de gewenste opvangdatum een plek vrij komt op de groep, dan hoor je dat zo snel mogelijk. Zolang je aanvraag voor extra opvang niet is bevestigd via het ouderportaal kun je ervan uitgaan dat de gewenste extra opvang niet mogelijk is. Een aanvraag voor een datum verder dan 3 weken in de toekomst zullen we dus pas later beoordelen.
   e. Je budget vervalt op 31 december van het lopende kalenderjaar, of in het geval de overeenkomst op een eerdere datum eindigt in ieder geval bij einddatum van de overeenkomst, zonder dat een restitutie in geld of in opvang plaatsvindt. Na einddatum van de overeenkomst kun je geen, eventueel nog van voor de einddatum, resterend budget inzetten.
   f. Bij een tijdelijke of permanente wijziging in uren van je overeenkomst blijft het, in het verleden opgebouwde budget, geldig tot 31 december van het lopende kalenderjaar. Bij een tijdelijke of permanente wijziging in het aantal weken van je overeenkomst wordt het in het verleden opgebouwde budget vervalt.
   g. Extra opvang afnemen met je budget is een service en geen recht.
   h. Een erkende feestdag kan niet gebruikt worden voor het opbouwen van budget. Je ontvangt hierover wel kinderopvangtoeslag.
   i. Het budget is alleen inzetbaar voor dezelfde opvangsoort als waarvoor deze is verkregen. Voorbeeld: Budget verkregen uit een afgemelde opvang dag op het kinderdagverblijf kan nooit gebruikt worden voor de naschoolse opvang.

j. Het budget is kindgebonden en is geldig voor de kinderopvanglocatie waar je kind tijdens de contractperiode geplaatst is. Je kunt dit budget dus niet inzetten voor een broer of zus of een ander kind of bijvoorbeeld bij een wijziging van jouw kind van KDV naar BSO.
k. Stap je gedurende je overeenkomst over naar één van onze andere locaties (bijvoorbeeld bij verhuizing) en neem je daar dezelfde opvangsoort af (van kdv naar kdv of van bso naar bso), dan behoud je je budget.

Het budget uit artikel 10 is niet van toepassing op volgende contractvormen: :

- Peuterwerk, waarbij het kind niet voorafgaand of aanvullend op het peuterwerk kinderdagopvang afneemt;
- Opvang die via een intermediair tot stand is gekomen;
- Opvang waarbij de betaling van de opvang door derden plaats vindt (bijvoorbeeld bij werk- en inkomenstrajecten van de gemeente);
- Opvang voor 5 dagen in de week.

3. Extra opvang

Soms heb je extra opvang nodig of opvang op een andere dag dan je contractdag. Dat kan, ook tijdens de vakanties. Voorwaarde is wel dat het past in de planning van de kinderopvanglocatie. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we het uurtarief voor incidentele opvang. Voor extra opvang kun je ook budget inzetten wanneer je daarover beschikt. Beschik je niet over budget, dan ontvang je een factuur voor de extra opvang.
In het ouderportaal kun je de extra gewenste opvang aanvragen. Houd daarbij rekening met het volgende:

a. Je kunt extra opvang aanvragen via het ouderportaal, ongeacht je pakket, tenzij je Peuterwerk, waarbij het kind niet voorafgaand of aanvullend op het peuterwerk kinderdagopvang, afneemt.
b. Voor extra opvang kun je budget inzetten volgens de regels zoals eerder in deze voorwaarden vermeld.
c. Wanneer je een aanvraag via het ouderportaal indient worden de uren direct al van je budget, indien aanwezig, gehaald zodat je altijd een up to date overzicht van je uren hebt. Dit zegt nog niets over de mogelijkheid of de extra aangevraagde opvang ook mogelijk is.
d. Je budget wordt pas als ingezet beschouwd, wanneer je aanvraag door ons is goedgekeurd en bevestigd via het ouderportaal. Wordt je aanvraag afgekeurd dan ontvang je het ingezette budget weer retour.
e. Aanvragen voor extra opvang worden goedgekeurd als er voldoende plaats op een kinderopvanglocatie is (passend binnen de wet- en regelgeving). Dat wil zeggen dat er niet meer dan het maximaal aantal toegestane kinderen op de kinderopvanglocatie opgevangen mogen worden en dat de pedagogisch medewerker- ratio niet overschreden mag worden.
f. Wanneer je niet over voldoende budget beschikt dan ontvang je voor de resterende uren een factuur en worden de extra uren in rekening gebracht. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we het uurtarief voor extra opvang. Over deze extra opvang kun je kinderopvangtoeslag verkrijgen.
g. Je bent pas zeker van je extra opvang, wanneer je van ons een bevestiging ontvangt via het ouderportaal. Is je aanvraag nog niet beoordeeld of afgekeurd, dan kun je je kind dus helaas niet op de aangevraagde dag brengen.
h. Heb je de extra opvang aangevraagd met budget en je meldt je kind afwezig voor de aan jou bevestigde extra opvang minimaal 7 dagen voor de start van de opvang, dan ontvang je je budget terug.

i. Indien je de aan jou bevestigde extra opvang hebt aangevraagd ''op factuur'' en deze minimaal 7 dagen voor de opvangdag in het ouderportaal annuleert, dan wordt de dag geannuleerd en niet gefactureerd. Heb je op dat moment al een factuur ontvangen voor de extra dag, dan ontvang je een creditfactuur. De gevolgen van annulering extra opvang is hieronder schematisch weergegeven.

a. Meer dan 7 dagen voor opvang afwezig melden via het ouderportaal	Budget: ingezette budget ontvang je terug Factuur: opvang wordt geannuleerd en niet gefactureerd, of je ontvangt een creditnota indien er al is gefactureerd
b. Korter dan 7 dagen voor opvang afwezig melden via het ouderportaal	Budget: ingezette budget vervalt Factuur: blijft verschuldigd

Artikel 11 – Betaling

1. Het contractueel overeengekomen jaarbedrag voor opvang wordt in gelijke bedragen, over alle 12 kalendermaanden, vooraf per maand gefactureerd.
2. Kinderopvang KOOS maakt gebruik van automatische incasso om het verschuldigde maandbedrag, eventuele andere afgenomen producten en/of diensten en overige kosten af te schrijven van jouw rekening.
3. Je geeft ons door middel van een doorlopende SEPA-machtiging toestemming om de factuurbedragen van jouw rekening af te schrijven. Je geeft deze machtiging digitaal aan ons af.
4. Wil je geen gebruik maken van automatische incasso voor het incasseren van je reguliere maandelijkse factuur voor opvang, dan behouden wij ons het recht voor om per digitale factuur administratiekosten in rekening te brengen.
5. Wijzig je jouw overeenkomst of zeg je jouw overeenkomst met kinderopvang KOOS op en heb je op dat moment meer opvanguren gebruikt dan waar je volgens jouw overeenkomst recht op hebt? Dan brengen wij deze uren achteraf in rekening. Dit kan het geval zijn bij al gebruikte, maar nog niet betaalde opvang in de vakantieweken bij een buitenschoolsopvangcontract, omdat kinderopvang KOOS vakantiedagen gelijkelijk factureert gedurende het hele kalenderjaar. Voorbeeld: zeg je op in september, dan heb je waarschijnlijk al veel gebruik gemaakt van de vakantieopvang omdat de meeste vakantieweken in de eerste acht (8) maanden van het kalenderjaar vallen, maar daarmee is relatief te weinig in rekening gebracht voor de gebruikte vakantiedagopvang.
6. Wijzig je jouw overeenkomst of zeg je deze op en heb je juist minder opvanguren gebruikt dan waar je volgens jouw overeenkomst recht op hebt? Dan vindt geen restitutie in geld of in opvang van reeds betaalde opvanguren plaats. Ook op het budget vindt geen restitutie plaats.
7. Indien wij jou tijdelijk niet de overeengekomen opvang kunnen leveren als gevolg van overmacht (bijvoorbeeld brand, staking, epidemie, misdrijf e.d.), dan zijn wij niet gehouden tot restitutie in geld of in opvang van reeds voor deze opvang door jou gedane betalingen, tenzij kinderopvang KOOS binnen de grenzen van de wet- en regelgeving niet al het mogelijke heeft gedaan om deze overmachtssituatie te voorkomen, dan wel ten spoedigste op te heffen.

Artikel 12 – Tariefwijziging

Periodiek herzien wij de tarieven voor onze producten (hieronder vallen tevens: pakketten) en/of dienstverlening, waarbij geldt dat elke locatie een eigen uurtarief en producten- en dienstenaanbod heeft. Wij kondigen een dergelijke prijswijziging van tevoren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan 40 dagen na de dag van aankondiging. Indien en voor zover de prijswijziging binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst wordt doorgevoerd, heb je het recht de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de prijswijziging in werking treedt.

Artikel 13 – Wijziging en/of einde van de overeenkomst

1. Je kunt jouw overeenkomst, per elke mogelijke datum, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand opzeggen, bij voorkeur door een mail te sturen naar de afdeling Klantbeheer via klantbeheer@kinderopvangkoos.nl. Je kunt ook opzeggen door een schriftelijke opzeggingsbrief te sturen naar kinderopvang Koos (t.a.v. afdeling Klantbeheer).
   De enige mogelijke uitzonderingen op de opzegtermijn van een maand zijn:
   a. Bij verwachte langdurige ziekte van je kind, die voorafgaand aan de opzegtermijn ten minste 3 maanden zal duren, kun je de opvang met onmiddellijk ingang beëindigen.
   b. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit van het kind, waardoor het functioneren van het kind op de kinderopvang wordt beïnvloed, heeft zowel de klant als kinderopvang KOOS het recht om het contract per direct te beëindigen.
   c. In het geval van overlijden van je kind is het contract van rechtswege per direct beëindigd.
2. Wijziging(en) dienen per mail doorgegeven te worden aan de afdeling Klantbeheer via klantbeheer@kinderopvangkoos.nl . Wij hanteren een wijzigingstermijn van een maand, ingaande per elke mogelijke datum.
3. Kinderopvang KOOS is bevoegd om de overeenkomst in de volgende gevallen eenzijdig te wijzigen:
   - in geval van bso: als gevolg van gewijzigde schooltijden kunnen de per dag aangeboden opvanguren worden gewijzigd;
   - in geval een locatie niet meer beschikbaar is voor kinderopvang Koos, kan een andere locatie voor opvang van jouw kind worden aangewezen;
   - in geval van een doorstroomlocatie kan de opvang vanaf een bepaalde leeftijd op de volgende groep plaats vinden die op een andere locatie gesitueerd is.

In geval een wijziging als bedoeld in dit artikel een wezenlijke wijziging betreft van de te verlenen kinderopvang, heb je de bevoegdheid om de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

4. Daar waar de wet het vraagt, zal kinderopvang KOOS de Oudercommissie, de Centrale Oudercommissie en/of de Ondernemingsraad betrekken.
5. Zodra een wijziging/einde van jouw overeenkomst zoals bedoeld in lid 3 aan de orde is, zullen we je daarvan zo snel mogelijk en minimaal één maand voor de wijzigings- of einddatum op de hoogte te stellen, behoudens calamiteiten of onvoorziene omstandigheden waarbij wijzigingen zo snel mogelijk in kunnen gaan. In dat geval ontvang je, indien er naar het oordeel van kinderopvang KOOS een geschikt alternatief beschikbaar is, een nieuw voorstel met gewijzigd product, dienst of opvangpakket per wijzigings-of einddatum:
   a. Als je dit voorstel niet uiterlijk een week vóór de wijzigingsdatum accepteert, gaan we ervan uit dat je geen gebruik wenst te maken van het gewijzigde aanbod en eindigt de huidige overeenkomst met ingang van de wijzigingsdatum.
   b. In het geval we één van onze opvangpakketten willen wijzigen, dan zullen wij je – anders dan in de aanhef van lid 4 staat vermeld - minimaal twee maanden voor de wijzigingsdatum hierover informeren. Indien we je bij het eindigen van een product, dienst of opvangpakket geen alternatieven kunnen bieden, eindigt je overeenkomst per de door ons aangegeven einddatum.
6. Wordt de locatie waar jouw kind opvang krijgt onderdeel van een zogenoemd Integraal Kindcentrum (IKC), Multifunctionele Accommodatie (MFA) of vergelijkbaar samenwerkingsverband, dan kunnen daar eventueel nieuwe voorwaarden voor kinderopvang

KOOS aan verbonden zijn. Deze zullen, daar waar relevant, ook van toepassing zijn/worden op jouw overeenkomst met kinderopvang KOOS.

7. Wordt je kind 4 jaar en heb je buitenschoolse opvang nodig? Laat het dan aan ons weten door middel van een mail naar klantbeheer via klantbeheer@kinderopvangkoos.nl . Het contract voor de dagopvang stopt op een bepaalde datum, zie je contract op welke datum dat is. Je contract loopt dus niet automatisch door naar de bso.
8. Wanneer het contract is opgesplitst, een deel voor rekening van ouder 1 en een deel voor rekening van ouder 2, dan kan het financiële gevolgen hebben wanneer 1 ouder zijn of haar deel opzegt. Kinderopvang KOOS zal de ouder die het contract wel behoud schriftelijk op de hoogte brengen van deze wijziging.
9. Zijn er veranderingen die leiden tot een wijziging in jouw opvangkosten, of wijzigen bijvoorbeeld de schooltijden waardoor je opvanguren veranderen, dan kan kinderopvang KOOS deze wijzigingen bevestigen door middel van een ‘wijziging plaatsing’ op de overeenkomst.
10. In de Branchevoorwaarden, onder andere in artikel6 lid 3, worden al een aantal redenen genoemd waarop wij de opvang kunnen opzeggen. Daarnaast gelden ook de volgende punten als zwaarwegende redenen voor opzegging van de overeenkomst met ouders:
    a. als één of beide ouder(s) het gezag over het kind verliest/verliezen;
    b. als naar het oordeel van Kinderopvang KOOS sprake is van een zorgbehoefte of van gedrag van jouw kind dat voor de opvanggroep buitenproportioneel belastend is, waardoor voortzetting van de dienstverlening niet van Kinderopvang KOOS verlangd kan worden;
    c. indien een voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet van kinderopvang KOOS verlangd kan worden vanwege een slechte verstandhouding tussen (medewerkers van) kinderopvang KOOS en jouw kind en/of jou. Dit onder meer in de situatie waarin de ouders het meermaals niet eens zijn over de zaken die de opvang van het kind betreffen en dit door ons als zodanig moeilijk werkbaar wordt ervaren, dat voortzetting van de dienstverlening niet van kinderopvang KOOS verlangd kan worden.

Artikel 14 – Aansprakelijkheid

1. Voor de gevallen dat kinderopvang KOOS in verband met de opvang aansprakelijk gesteld kan worden, hebben wij een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij kinderopvang KOOS werkzame personeel. Iedere aansprakelijkheid van kinderopvang KOOS is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van kinderopvang KOOS daadwerkelijk wordt uitbetaald.
2. Indien je op het intakeformulier hebt aangegeven dat jouw kind mag deelnemen aan uitjes, zal kinderopvang KOOS tijdens het uitje alle veiligheidsmaatregelen nemen en toezicht uitoefenen die redelijkerwijs van kinderopvang KOOS verwacht kunnen worden. Bij uitjes kan gedacht worden aan het bezoeken van externe speelplaatsen (al dan niet indoor) of spelactiviteiten buiten het terrein van de locatie, alsmede het transport daarnaartoe. In geval van schade of ongevallen tijdens uitjes zal kinderopvang KOOS, voor zover kinderopvang KOOS verwijtbaar heeft gehandeld, aansprakelijk zijn tot maximaal het bedrag dat de in lid 1 van dit artikel bedoelde verzekering uitkeert.
3. De kinder(dag)opvang is niet aansprakelijk voor zoekgeraakte eigendommen van kinderen. Om dit te voorkomen kun je je persoonlijke spullen duidelijk merken.

Artikel 15 – Verstrekking persoonsgegevens

1. De contractouder is verplicht om alle persoonsgegevens (zoals naam, adres, geboortedatum en BSN, waar nodig ook van andere ouder) die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de

overeenkomst en controle door de Belastingdienst correct aan kinderopvang KOOS te verstrekken, voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst. Zijn er wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens, dan dien je deze uiterlijk binnen een week na de ingangsdatum van de wijziging aan ons door te geven via het ouderportaal.

2. Om controle met betrekking tot de uitkering van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, is het noodzakelijk om jouw BSN-nummer en dat van jouw kind aan kinderopvang KOOS door te geven, voorafgaand aan de ingangsdatum van je overeenkomst.
3. Wij zijn gehouden de identiteit van jou en jouw kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs, dit in verband met het uitkeren van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst en de controle daarop. Ingeval je geen medewerking verleent aan een dergelijke identiteitscontrole of niet beschikt over een geldig legitimatiebewijs, dan kan dit gevolgen hebben voor zowel de kinderopvangtoeslag en kan kinderopvang KOOS geen overeenkomst met jou aangaan, c.q. een reeds aangegane overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden.
4. Mocht kinderopvang KOOS door wijzigingen in wet- en regelgeving in de toekomst verplicht zijn andere (persoons)gegevens aan de Belastingdienst of eventuele andere overheidsinstanties aan te leveren, dan ben je verplicht mee te werken aan de aanlevering van deze gegevens.

Artikel 16 – Wijziging van deze voorwaarden

Kinderopvang KOOS behoudt zich het recht voor de onderhavige Aanvullende Voorwaarden eenzijdig te wijzigen en is ook gerechtigd de overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de Aanvullende Voorwaarden van toepassing worden verklaard. Jij verklaart je door aanvaarding van deze Aanvullende Voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.

De wijzigingen treden 40 dagen na de dag van aankondiging in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast. In het geval dat de wijziging van de Aanvullende Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst, dan ben je gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.