

**Aanvullende voorwaarden**  
**Stichting Kinderopvang Ludiek**



Ingangsdatum: 01-01-2026  
Eigenaar; Manager Bedrijfsbureau

## Wijzigingen t.o.v.versie 2024

### Algemene aanpassingen

- Taalgebruik: vereenvoudigd en klantvriendelijker geformuleerd.
- Opmaak: verbeterd met tabellen, opsommingen en duidelijke koppen.
- Verwijzingen: links naar ouderportaal, informatiepagina's en contactgegevens zijn geactualiseerd.
- Begrip 'contractouder' is juridisch aangescherpt en gekoppeld aan verantwoordelijkheden bij conflicten tussen ouders.

### Toegevoegde artikelen en paragrafen

- Artikel 1 – Toepasselijkheid  
Nieuw toegevoegd in 2025. Verduidelijkt dat deze voorwaarden aanvullend zijn op de Branchevoorwaarden van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK). Dit artikel ontbrak in 2024.
- Artikel 4 – Beëindiging bij langdurige zorgbehoefte  
Toegevoegd: mogelijkheid tot opzegging bij langdurige ziekte of gedragsproblematiek (>3 maanden).
- Artikel 5 – Contractouder en ouderlijk gezag  
Uitgebreid met juridische verwijzing naar BW artikel 1:377c en expliciete voorwaarden bij conflicten tussen ouders.
- Artikel 10 – Tabel afwezigheidstegoed  
Nieuw: overzichtelijke tabel waarin per contracttype staat aangegeven wanneer tegoed opgebouwd en ingezet kan worden.
- Artikel 15 – Administratiekosten bij geen automatische incasso

#### **Gewijzigde of herschreven artikelen**

- Artikel 2 – Ouderportaal  
Sterk uitgebreid: uitleg over vervalmoment van flexibel tegoed en afwezigheidstegoed, gevolgen van niet gebruiken, en communicatie via ouderapp.
- Artikel 6 – Opvangpakketten  
De concrete beschrijving van pakketten (zoals 40, 46, 49, 52 weken) is verwijderd. In plaats daarvan wordt verwezen naar de website en de bijlage bij de overeenkomst. Ouders kunnen de actuele pakketinformatie raadplegen via [diek.nl/informatie](https://diek.nl/informatie).
- Artikel 8 – Feest- en studiedagen  
Toegevoegd: studiedagen kunnen als één hele dag worden ingezet. Ouders worden minimaal 3 maanden vooraf geïnformeerd.
- Artikel 11 – Extra opvang  
Verduidelijkt: extra opvang is per kind en niet uitwisselbaar. Toegevoegd: mogelijkheid tot annuleren binnen 14 dagen.
- Artikel 14 – Vervoer en uitstapjes  
Uitgebreid met voorwaarden voor geplande en ongeplande uitstapjes, veiligheid, bereikbaarheid en aansprakelijkheid.
- Artikel 17 – Aansprakelijkheid  
Toegevoegd: beperking van aansprakelijkheid bij uitstapjes tot verzekerde bedragen. Uitgesloten: aansprakelijkheid voor zoekgeraakte eigendommen.

### Verwijderde onderdelen (nu onder Branchevoorwaarden BMK)

- Artikel 15 – Betaling  
Diverse bepalingen over betalingsverplichtingen, incassoprocedures en verrekening bij opzegging zijn verwijderd of ingekort, omdat deze nu volledig onder de Branchevoorwaarden BMK 2025 vallen.
- Artikel 16 – Tariefwijziging  
Verwijzing naar bijlage 3 van de Branchevoorwaarden BK toegevoegd. Interne berekening van tariefstijgingen is beknopter omschreven.

## Inhoudsopgave

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Artikel 1 – Toepasselijkheid .....                                         | 4  |
| Artikel 2 – Plaatsingsovereenkomst en Ouderportaal.....                    | 4  |
| Artikel 3 - Annulering overeenkomst .....                                  | 5  |
| Artikel 4 – Wijziging en/of beëindiging van de plaatsingsovereenkomst..... | 5  |
| Artikel 5 - Contractouder en ouderlijk gezag .....                         | 6  |
| Artikel 6 - Opvangpakketten .....                                          | 7  |
| Artikel 7 - Wennen en starten kind .....                                   | 7  |
| Artikel 8 – Feest en studiedagen .....                                     | 7  |
| Artikel 9 - Kosten bij ophalen buiten contracttijden .....                 | 8  |
| Artikel 10 - Opbouwen en inzetten van afwezigheidstegoed.....              | 8  |
| Artikel 11 – Extra opvang.....                                             | 10 |
| Artikel 12 - Schoolsluitingsdagen .....                                    | 11 |
| Artikel 13 – Reguliere verzorging, uitzonderingen en veiligheid .....      | 11 |
| Artikel 14 - Vervoer en geplande / ongeplande uitstapjes .....             | 12 |
| Artikel 15 - Betaling.....                                                 | 14 |
| Artikel 16 – Tariefwijziging .....                                         | 15 |
| Artikel 17 - Aansprakelijkheid .....                                       | 15 |
| Artikel 18 – Verstrekking persoonsgegevens .....                           | 16 |
| Artikel 19 - Wijziging van deze voorwaarden .....                          | 16 |

## Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Deze aanvullende voorwaarden gelden in aanvulling op de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang versie 2025 van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang, hierna te noemen "de Branchevoorwaarden", voor overeenkomsten aangegaan met Stichting Kinderopvang Borne of Stichting Kinderopvang Hof van Twente of Stichting Kinderopvang Ludiek, hierna te noemen "Stichting Kinderopvang Ludiek", "wij" of "ons".
2. Per kind wordt een overeenkomst gesloten. De voorwaarden uit de overeenkomst en deze aanvullende voorwaarden gelden alleen voor het kind waarvoor de overeenkomst wordt gesloten, en zijn niet onderling inwisselbaar.
3. Met het tekenen van de plaatsingsovereenkomst verklaar je dat je akkoord gaat met de Branchevoorwaarden en deze aanvullende voorwaarden.

## Artikel 2 – Plaatsingsovereenkomst en Ouderportaal

1. Om te communiceren met ouders maken wij gebruik van Ouderportaal Konnect met de bijbehorende ouderapp. Gaat de ouder een overeenkomst aan met Stichting Kinderopvang Ludiek dan dient de ouder een account aan te maken bij het ouderportaal. Bij het aanmaken van een account dient de ouder akkoord te gaan met de privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden. Deze vind je in het ouderportaal zelf. Wanneer het in deze voorwaarden over 'het ouderportaal' gaat, bedoelen we daarmee ouderportaal Konnect met bijbehorende app.
2. Indien de ouder geen gebruik maakt van het ouderportaal, heeft de ouder geen direct inzicht in gegevens, facturen, jaaropgaven en foto's van het kind en vervalt de mogelijkheid om services af te nemen, zoals onder meer het aanvragen van extra opvang en het verkrijgen van afwezigheidstegoed.
3. De ouder kan inloggen op het ouderportaal met de inloggegevens die de ouder van Stichting Kinderopvang Ludiek bij plaatsing van een kind ontvangt. De link naar het ouderportaal is: <https://kinderopvangludiek.ouderportaal.nl>. De 'ouderapp van Konnect' kun je downloaden uit de Play-store of de Apple-store.
4. Een kind afmelden, een aanvraag voor extra opvangdagen of het tegoed in zetten, verloopt altijd via het ouderportaal.
5. De ouder kan tot 48 uur van tevoren extra opvang aanvragen via het ouderportaal. Stuur je een aanvraag binnen 48 uur, neem dan even contact op met de afdeling planning.
6. Stichting Kinderopvang Ludiek reageert zo snel mogelijk op aanvragen, maar houdt er rekening mee dat Stichting Kinderopvang Ludiek uiterlijk 2 weken voor de aanvraag een reactie geeft.
7. Heb je onverwacht extra opvang nodig en weet je dat pas minder dan 48 uur van tevoren, dan zet de ouder de aanvraag in het ouderportaal en neemt de ouder telefonisch contact op met de afdeling planning ((074) 265 99 00). Kan de aanvraag goedgekeurd worden, dan ontvangt de ouder een bevestiging

via het ouderportaal. Bij een combi-aanvraag (aanvraag voor meerdere kinderen) waarbij door de ouder is aangegeven dat de aanvraag als geheel behandeld moet worden ontvangt de ouder een reactie wanneer de aanvraag voor alle kinderen is beoordeeld.

8. Op elke aanvraag in het ouderportaal reageert Stichting Kinderopvang Ludiek met een goedkeuring of afkeuring. De aanvraag kan ook op een wachtlijst worden geplaatst.
9. Tot dat een aanvraag voor extra opvang of het inzetten van het tegoed is goedgekeurd, kan de aanvraag vooraf kosteloos worden geannuleerd tot maximaal 7 dagen voor de aanvraag. Bij extra opvang zal de factuur in rekening gebracht worden ook al is er geen afname, bij gebruik van tegoed zal je tegoed vervallen.
10. Indien je als ouder een kind afwezig wilt melden voor de dag zelf dient dit via het ouderportaal voor de kinderdagopvang voor 08.30 uur en voor de BSO voor 10.00 uur te worden doorgegeven. Latere afmelding is mogelijk, maar dit geeft meer belasting voor de pedagogische medewerkers.
11. Bij het aanvragen van extra opvang of het inzetten van tegoed kan de ouder aangeven wat het uiterste tijdstip is waarvoor de ouder wil weten of er plek is voor een kind. Dit zogenaamde vervalmoment kan tot uiterlijk 24 uur voor de gewenste opvang zijn. Als Stichting Kinderopvang Ludiek de aanvraag niet voor het vervalmoment kan goedkeuren, komt de aanvraag automatisch te vervallen.
12. Stichting Kinderopvang Ludiek behoudt het recht om bij afwezigheid van meerdere kinderen binnen een groep of bij een lage bezetting groepen samen te voegen. Medewerkers zullen zorgvuldig kijken wat wenselijk is bij het samenvoegen. Ouders worden hierover vooraf geïnformeerd door ons.

### **Artikel 3 - Annulering overeenkomst**

1. Indien de ouder de overeenkomst met Stichting Kinderopvang Ludiek conform artikel 3 van de Branchevoorwaarden wil annuleren voor de aanvangsdatum van de opvang dan kan de ouder dit doen per e-mail ter attentie van de afdeling planning [planning@kinderopvangludiek.nl](mailto:planning@kinderopvangludiek.nl). Als annuleringsdatum geldt de datum dat Stichting Kinderopvang Ludiek de annulering ontvangt per e-mail.
2. Stichting Kinderopvang Ludiek brengt annuleringskosten in rekening bij annulering minder dan één maand voor de aanvangsdatum. De annuleringskosten zijn het contractueel overeengekomen bedrag voor één maand kinderopvang.

### **Artikel 4 – Wijziging en/of beëindiging van de plaatsingsovereenkomst**

1. De ouder kan de overeenkomst opzeggen door een mail te sturen naar de afdeling planning ([planning@kinderopvangludiek.nl](mailto:planning@kinderopvangludiek.nl)). Wij hanteren een wijzigingstermijn van een maand vanaf de datum dat Stichting Kinderopvang Ludiek de wijziging heeft ontvangen. Wijziging(en) in veranderende opvanguren dienen per mail doorgegeven te worden aan de afdeling planning [planning@kinderopvangludiek.nl](mailto:planning@kinderopvangludiek.nl). Wij hanteren een wijzigingstermijn van een maand vanaf de datum dat Stichting Kinderopvang Ludiek de wijziging heeft

ontvangen. Indien er meer opvang gevraagd wordt dan wordt dit deel (het meerdere) behandeld als een nieuwe aanvraag.

2. Op grond van de overeenkomst is Stichting Kinderopvang Ludiek gehouden om kinderopvang te leveren. Voor Ludiek is het belangrijk dat zij aan de kinderen die zij opvangt de zorg kan bieden die elk kind nodig heeft. Ludiek is feitelijk niet in staat naar behoren zorg te leveren aan kinderen met een langdurige ziekte of extra verzorgingsbehoeften in de zin van artikel 10 lid 2 Branchevoorwaarden. Dit omvat ook gedragsproblematiek van het kind. Als de ziekte, verzorgingsbehoefte of gedragsproblematiek langer dan 3 maanden aanhoudt is Ludiek gerechtigd de overeenkomst op te zeggen.
3. In aanvulling op artikel 6 lid 3 onder b Branchevoorwaarden geldt ook het volgende punt als zwaarwegende reden voor opzegging door Stichting Kinderopvang Ludiek van de overeenkomst met ouders / verzorgers:
  - Verlies van het gezag over het kind van één ouder/verzorger indien het kind één ouder heeft of beide ouder(s) / verzorgers indien het kind twee ouders/verzorgers heeft.
4. Indien een situatie zich voordoet zoals in lid 4 dient de ouder Ludiek te informeren.

## **Artikel 5 - Contractouder en ouderlijk gezag**

1. De plaatsingsovereenkomst wordt getekend door één ouder/verzorger, de "contractouder". De contractouder is verantwoordelijk voor juiste en tijdige betaling van de opvangkosten, zoals omschreven in artikel 12 Branchevoorwaarden.
2. De volgende voorwaarden gelden:
  - a. Ouders 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/verzorger indien beide ouders/verzorgers het ouderlijk gezag hebben. De contractouder tekent namens en met instemming van de andere ouder/verzorger en heeft expliciete toestemming van de andere ouder om de overeenkomst te mogen aangaan of structurele wijzigingen hierin aan te brengen. Mocht hier niet aan worden voldaan, dan behouden we ons het recht de plaatsing te beëindigen.
  - b. Indien ouders/verzorgers het niet met elkaar eens zijn over de kinderopvang bij Stichting Kinderopvang Ludiek kan de contractouder door een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant te overleggen, aantonen dat sub a) niet van toepassing is.
  - c. Informatieverstrekking op grond van artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek verstrekt Stichting Kinderopvang Ludiek aan een ouder zonder of met gezag als volgt:
    - i. Op het moment dat de andere ouder ons verzoekt om informatie te delen over het kind, geeft Stichting Kinderopvang Ludiek de andere ouder periodiek informatie over belangrijke feiten en omstandigheden rond (de ontwikkeling of opvang van) het kind via het kindcentrum.
    - ii. Als de andere ouder met ouderlijk gezag Stichting Kinderopvang Ludiek verzoekt om informatie, krijgt hij toegang tot het ouderportaal. Hierin wordt informatie gegeven over het kind. De contractuele ge-

vens en privégegevens van de contractouder zijn niet zichtbaar. Aanvragen bij Stichting Kinderopvang Ludiek zoals afwezigheidsdagen, extra opvang en dergelijke worden door de contractouder gedaan.

## **Artikel 6 - Opvangpakketten**

1. Stichting Kinderopvang Ludiek biedt verschillende pakketten aan. Op de overeenkomst staat vermeld welk pakket met de ouder is aangegaan. De informatie over de verschillende pakketten is te vinden op: <https://kinderopvangludiek.nl/informatie>
2. In de bijlage van de met Stichting Kinderopvang Ludiek gesloten overeenkomst zijn de voorwaarden voor het met de ouder overeengekomen pakket opgenomen.

## **Artikel 7 - Wennen en starten kind**

1. Bij ontvangst van de door de contractouder ondertekende plaatsingsovereenkomst start de opvang van een kind bij Stichting Kinderopvang Ludiek. Plaatsing is mogelijk vanaf dat een kind 10 weken oud is. Vanaf een maand voor aanvangsdatum wordt er contact opgenomen met ouders. We plannen vervolgens een intake met de ouder(s) om een goed beeld te krijgen van jouw kind en de eventuele behoeften van jouw kind. We spreken dan ook af wanneer je kind bij ons komt wennen.
2. Voorafgaand aan de aanvangsdatum van de opvang kan je kind, indien gewenst, 1 dagdeel en maximaal 2 dagdelen komen wennen. De pedagogisch medewerker maakt een inschatting of 1 of 2 dagdelen nodig is voor het wennen. Deze wenafspraken maak je vooraf met de (stam)groep en is afhankelijk van de capaciteit en bezetting van het kindcentrum.

## **Artikel 8 – Feest en studiedagen**

1. De openingstijden zijn op alle kindcentra van 7:30 uur tot en met 18:00 uur. Vanaf 7:30 uur kunnen kinderen bij ons binnenkomen. De eindtijd 18:00 uur is de uiterlijk sluitingstijd; dan moeten alle kinderen opgehaald zijn. Peuteropvang start van 8:30 uur tot en met 12:30 uur.
2. De kindcentra 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 op de kosten in mindering te brengen. Het gaat om de volgende algemeen erkende feestdagen:
  - a. Nieuwjaarsdag
  - b. Tweede paasdag
  - c. Koningsdag
  - d. Bevrijdingsdag (jaarlijks)
  - e. Hemelvaartsdag
  - f. Tweede pinksterdag
  - g. Kerstavond (24 december) en Oudjaarsdag (31 december) gesloten vanaf 17:00 (wordt niet in rekening gebracht)
  - h. Eerste en tweede kerstdag

3. In de CAO Kinderopvang is geregeld dat medewerkers met behoud van salaris recht op verlof hebben op deze 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, de ouder ontvangt hier vergoeding voor. De facturatie is conform de geldende afspraken tussen de kinderopvangbranche en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
4. Voor feestdagen kan geen afwezigheidstegoed worden opgebouwd.
5. De kindcentra en het bedrijfsbureau van Stichting Kinderopvang Ludiek zijn tevens gesloten gedurende 2 dagdelen per kalenderjaar ten behoeve van opleidingsdoeleinden van onze medewerkers (dit kan ook als 1 hele dag ingezet worden). Ouders zullen hierover minimaal drie maanden van tevoren worden geïnformeerd. Het is niet mogelijk de opleidingsdag in te halen op een andere dag. De opleidingsdag wordt niet in rekening gebracht.
6. De ouder draagt zelf de verantwoordelijkheid om de wijziging van de opvangstijden in verband met opleidingsdagen door te geven aan de Belastingdienst.
7. De actuele feest- en opleidingsdagen zijn te raadplegen op <http://www.kinderopvangludiek.nl>

## **Artikel 9 - Kosten bij ophalen buiten contracttijden**

1. Uitgangspunt is dat de ouder het kind vanaf de contractueel overeengekomen aanvangstijd brengt en ophaalt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De eindtijd is het eindtijdstip dat geldt voor het door jou afgenomen pakket.
2. Het kan gebeuren dat je je kind pas kunt ophalen na de eindtijd. Dit is vervelend voor je kind en voor de pedagogisch medewerkers, maar soms is het onvermijdelijk. Kom je meer dan één keer te laat in een kalenderkwartaal, dan brengen we hier kosten voor in rekening, namelijk €25,- per kwartier dat je te laat komt.
3. Vanwege het binnen de kinderopvang verplicht benodigde aantal pedagogisch medewerkers ten opzichte van de aanwezige kinderen (ook wel: beroepskracht-kindratio) riskeert Stichting Kinderopvang Ludiek in geval van te vroeg brengen en te laat ophalen met te weinig medewerkers een boete van de GGD. Wij behouden ons het recht voor om de boete op de ouder te verhalen.

## **Artikel 10 - Opbouwen en inzetten van afwezigheidstegoed**

1. Als er een dag geen gebruik van de opvang kan worden gemaakt, biedt Stichting Kinderopvang Ludiek als service de mogelijkheid aan om deze dag(delen) op een ander moment in te zetten mits dit binnen de grenzen van de capaciteit van bestaande groepen en ingepland personeel past. Dit is geen recht.
2. De ouder heeft voor deze dag(delen) kinderopvangtoeslag ontvangen. Als de ouder het afmelden minimaal 7 dagen van tevoren voor 23.59 uur voor de start van de opvang weet, dan meldt de ouder het kind af in het ouderportaal. De opvanguren van die betreffende dag / dagdeel worden omgezet in een tegoed. In het ouderportaal of de app kun je zien hoeveel tegoed je hebt opgebouwd.

3. Stichting Kinderopvang Ludiek kan niet garanderen dat het mogelijk is om het kind op een andere dag op te vangen dan op de contractdag, het is uitdrukkelijk geen resultaatverplichting. Aan de afwezigheidsuren kunnen geen rechten worden ontleend en Stichting Kinderopvang Ludiek biedt geen garantie dat de uren daadwerkelijk kunnen worden gebruikt.
4. Elk ruil- en inhaaluur heeft een beperkte geldigheid en komt aan het einde van elk jaar van rechtswege te vervallen.
5. De voorwaarden voor het opbouwen en inzetten van het tegoed zijn:
  - a. De ouder krijgt een tegoed als de ouder het kind minimaal 7 dagen (inclusief weekenddagen) voorafgaand aan de betreffende opvangdag afmeldt via het ouderportaal.
  - b. Het opbouwen van het tegoed gaat per dagdeel of per blok (halve dag, hele dag, voorschools blok, naschools blok), afhankelijk van het product. Deze blokken worden omgezet in uren. Je kunt je tegoed inzetten in combinatie met uren op factuur. Bijvoorbeeld: als je 3 uur tegoed BSO hebt en de BSO-middag is 3,5 uur kun je 3 uur tegoed inzetten en een half uur tegoed op factuur afnemen. Heb je een optelling van verschillende blokken van dezelfde opvangsoort, bijvoorbeeld: vier naschoolse blokken van 14.30 uur – 18.00 uur, ofwel 3,5 uur per blok en heb je deze tijdig afgemeld, dan heb je een tegoed van in totaal 14 uur.
6. Het tegoed kan alleen ingezet worden als er plek is voor jouw kind op de groep en dit past binnen de personele bezetting. Stichting Kinderopvang Ludiek probeert je kind in de eigen vertrouwde groep in te zetten. Soms lukt dit niet. Na overleg met de ouder wordt het kind in een andere groep opgevangen. Dit bevestigen we in een bericht vanuit de ouderapp.
7. De plek van jouw kind is gegarandeerd, nadat je van ons een bevestiging hebt ontvangen via het ouderportaal en daarmee is het tegoed ingezet. Kun je die dag vervolgens toch niet komen, dan vervalt je tegoed.
8. Maximaal twee weken voor aanvraag opvang kunnen we definitief laten weten of we de aanvraag kunnen accepteren. Een aanvraag verder in de toekomst zetten we op de status wachtlijst.
9. Het tegoed vervalt aan het eind van het kalenderjaar (31 december) en/of na beëindiging van de overeenkomst zonder dat er een restitutie in geld plaatsvindt.
10. Heb je je kind afgemeld voor een bepaalde dag en wil je deze dag later terugdraaien? Dan kan het voorkomen dat er inmiddels geen plek meer is op de groep en je de afmelding niet terug kunt draaien.
11. Tegoed bij wijziging overeenkomst: bij een tijdelijke of permanente wijziging in uren van je overeenkomst blijft jouw in het verleden opgebouwde tegoed geldig tot 31 december van het lopende kalenderjaar.
12. Het tegoed is kindgebonden en is geldig voor het kindcentrum waar het kind tijdens de contractperiode geplaatst is. Je kunt het tegoed dus niet inzetten voor een broer, zus of een ander kind of bijvoorbeeld bij een wijziging van jouw kind van KDO naar BSO.
13. Het tegoed is opvangsoort gebonden. Je kunt bijvoorbeeld geen vervroegde opvang inzetten voor reguliere kinderdagopvang of voorschoolse opvang inzetten voor opvang in de schoolvakanties. Wel mag je een tegoed voor een vakantiedag ook op een schooldag inzetten en andersom.
14. Een erkende feestdag kan niet gebruikt worden voor het opbouwen van tegoed. Je ontvangt hiervoor wel kinderopvangtoeslag.

15. Je kunt een incidentele opvangdag die nog niet is goedgekeurd eventueel annuleren door het verzoek weer in te trekken.
16. Indien je een goedgekeurde incidentele opvangdag afmeldt, komt daarmee het tegoed te vervallen. Dat wil zeggen dat een incidentele opvangdag na afmelding dus niet weer opnieuw in het tegoed komt.
17. Opvanguren die ingezet kunnen worden voor het tegoed zijn producten die structureel worden afgenomen. Een incidentele dag, waarvoor geen tegoed beschikbaar was, komt op factuur en is geen structureel product. Door achteraf een goedgekeurde incidentele dag af te melden kan geen tegoed worden opgebouwd.
18. Voor voor- en vroegschoolse educatie (VVE) bestaat geen afwezigheidstegoed.

Tabel: overzicht opbouwen inzetten tegoed per contract

| Tegoed opbouwen door afwezigheid in: | Tegoed inzetten voor extra opvang tijdens: |                                                |                     |                    |
|--------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|--------------------|
|                                      | Schoolweken                                | Vakantieweken (afhankelijk van je wekenpakket) | Voorschoolse opvang | Studiedagen school |
| 40 weken contract (schoolweken)      | Ja                                         | Nee                                            | Nee                 | Ja                 |
| 46 / 49 / 52 weken contract          | Ja                                         | Ja                                             | Nee                 | Ja                 |
| Voorschoolse opvang                  | Nee                                        | Nee                                            | Ja                  | Nee                |

## Artikel 11 – Extra opvang

1. Soms heb je extra opvang nodig. Dat kan, ook tijdens de vakanties. Voorwaarde is wel dat het past in de planning van het kindcentrum. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we het tarief van incidentele opvang. Voor extra opvang kun je ook het tegoed inzetten (zie artikel 10 hierboven). Heb je geen tegoed, dan ontvang je achteraf een factuur voor de extra opvang. Houd er rekening mee dat voor extra opvang een ander tarief geldt.
2. In het ouderportaal kun je via een zogenoemde 'incidentele dag' eenvoudig en snel extra opvang aanvragen. Houd daarbij rekening met het volgende:
  - a. Je kunt altijd extra opvang aanvragen ongeacht je pakket, tenzij de betaling van de opvang door derden plaatsvindt.
  - b. Het aanvragen van extra (incidentele) opvang kun je doen via in het ouderportaal.
  - c. Aanvragen voor incidentele opvang worden goedgekeurd als er voldoende plaats op een kindcentrum is (passend binnen de wet- en regelgeving). Dat wil zeggen dat er niet meer dan het maximaal aantal toegestane kinderen op het kindcentrum opgevangen mag worden en dat de pedagogisch medewerker- kindratio niet overschreden mag worden.

- d. Is je aanvraag goedgekeurd en bevestigd door ons, dan ontvang je over die maand een factuur of word je tegoed ingezet, net wat van toepassing is. De opvang op die dag is dan gegarandeerd. Je bent pas zeker van je extra opvang, wanneer je van ons een bevestiging ontvangt via de ouderapp.
- e. Je kunt de extra opvang kosteloos annuleren 14 dagen na aanvraag van de extra opvang.
- f. Is er geen plek en verwachten we ook niet dat er alsnog een plek vrijkomt, dan keuren we de aanvraag af. Dat kun je zien in het ouderportaal.
- g. We proberen het kind in de vaste groep te plaatsen tijdens een extra opvangdag. Soms lukt dit niet. Dan vangen we het kind in een andere groep op. Dit vindt plaats in overleg met de ouder.

## **Artikel 12 - Schoolsluitingsdagen (alleen van toepassing op buitenschoolse opvang)**

1. Schoolsluitingsdagen (roostervrije dagen, lesvrije dagen, studiedagen) zijn dagen / dagdelen dat de school dicht is, anders dan de officiële vakantieweken en erkende feestdagen. Opvang tijdens deze schoolsluitingen zitten niet in je pakket, maar je kunt hiervoor extra opvang afnemen. Deze opvang kun je aanvragen via het ouderportaal als roostervrije uren. Je aanvraag wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. Voorwaarde is dat het past in de planning van het kindcentrum. Voor het afnemen van opvang tijdens schoolsluitingsdagen mag je je afwezigheidstegoed inzetten. Heb je niet voldoende tegoed, dan rekenen we het uurtarief, zoals in de overeenkomst staat. De factuur voor deze extra opvang ontvang je achteraf. Het volgende geldt:
  - a. Meld je je kind meer dan zeven dagen (7x24 uur) van te voren af voor een schoolsluitingsdag, nadat je aanvraag reeds is bevestigd door ons, dan wordt je aanvraag omgezet in een tegoed.
  - b. Meld je je kind binnen de zeven dagen (7x24 uur) van te voren af voor een schoolsluitingsdag, nadat je aanvraag reeds is bevestigd door ons, dan vervalt je tegoed (als je dat hebt ingezet) of je ontvangt een factuur voor deze extra opvang.
  - c. Stichting Kinderopvang Ludiek biedt alleen opvang op schoolsluitingsdagen aan voor kinderen die op scholen zitten die door Stichting Kinderopvang Ludiek worden bediend en houdt daarbij alleen rekening met de schoolsluitingsdagen die door deze scholen zijn vastgesteld.
  - d. 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).

## **Artikel 13 – Reguliere verzorging, uitzonderingen en veiligheid**

1. Op basis van ons pedagogisch beleid valt de reguliere verzorging (waaronder broodmaaltijd, fruit en luiers) binnen onze dienstverlening. Speciale voeding in verband met allergieën dien je zelf mee te geven naar de opvang. Deze voeding wordt niet door Stichting Kinderopvang Ludiek vergoed.

Het is mogelijk om voor kinderen tot 1 jaar een (warme) maaltijd mee te geven naar de opvang. De medewerkers kunnen tot 16:30 de warme maaltijd geven. Fles- of borstvoeding moet voor de gehele dag worden meegegeven.

2. Een set reservekleding mag je meegeven. Op het kindcentrum ligt in geval van nood ook reservekleding. Mocht het kind hier gebruik van maken dan dient de ouder deze kleding gewassen terug te brengen naar de groep.
3. Geef je kind liever geen speelgoed mee. Uitzonderingen zijn in overleg met de medewerkers uiteraard mogelijk.
4. Om te voorkomen dat kinderen blijven hangen aan koordjes van kleding en sieraden verzoeken wij je te letten op de kleding en sieraden van je kind (géén koordjes, lange capuchons, ketting, ring etc.).
5. Wij vragen je tijdens breng- en haalmomenten geen tassen op de grond of op een andere plek binnen het bereik van kinderen te laten staan. Zo hopen we het risico dat kinderen medicijnen of gevaarlijke voorwerpen in handen krijgen uit te sluiten.
6. Om te voorkomen dat kinderen de straat oplopen, verzoeken wij je bij het halen en brengen van je kind(eren) de toegangshekken achter je te sluiten.
7. Vanuit veiligheid kunnen kinderen alleen opgehaald worden door de contracthouders (ouders). Het kan voorkomen dat iemand anders jouw kind komt ophalen. Dit dien je ons te laten weten via de app door middel van een bericht. Mochten we vooraf geen bericht hebben ontvangen, dan kunnen wij je kind niet mee laten gaan.
8. Als een kind zich meldt bij ons op de BSO opvang, maar het kind niet aangemeld is, wordt de contracthouder gebeld door de medewerker om het kind weer op te halen.

## **Artikel 14 - Vervoer en geplande / ongeplande uitstapjes**

1. Stichting Kinderopvang Ludiek regelt alleen vervoer van/naar VSO en BSO voor kinderen op scholen waarmee Stichting Kinderopvang Ludiek afspraken heeft gemaakt. Gaat jouw kind naar een school waarmee Stichting Kinderopvang Ludiek geen vervoersafspraken heeft, dan ben je zelf verantwoordelijk voor de organisatie en kosten van het vervoer tussen school en KC.
2. Kinderen die gebruik maken van de BSO vallen vanaf het moment dat school jouw kind heeft overgedragen aan onze medewerker onder de verantwoordelijkheid van het kindcentrum. De kinderen worden door een medewerker of vrijwilliger van de BSO of door een medewerker van het taxibedrijf naar school of naar de buitenschoolse opvang gebracht. Daar waar de afstand het toelaat, lopen de kinderen onder begeleiding van een medewerker of vrijwilliger naar school of naar de BSO.
3. Tijdens het vervoer hoeft er geen pedagogisch medewerker aanwezig te zijn. De persoon die voor het vervoer wordt ingezet, dient in ieder geval te beschikken over een geldige VOG en koppeling in het personenregister voor continu screening.
4. Voor het gebruik van de taxi worden geen extra kosten in rekening gebracht.
5. Bij taxivervoer kunnen geen fietsen of andere vervoersmiddelen worden meegenomen in de taxi.
6. Onze BSO's zijn gekoppeld aan het IKC waarin zij zijn gehuisvest.
7. Als kinderen van hun ouders zelfstandig naar de opvang mogen komen, dan dient het zelfstandigheidscontract te worden ingevuld en getekend te worden

- door de ouders. De ouder geeft in dit geval toestemming dat het kind zelfstandig naar school of naar de BSO mag komen.
8. Indien je kind afgemeld moet worden voor taxi en BSO, dan dien je dit uiterlijk voor 10.00 uur door te geven aan de afdeling planning (074-265 99 00). Zij geven dit door aan het taxibedrijf en aan de medewerkers van de BSO.
  9. Bij voorschoolse opvang wordt je kind niet eerder dan 10 minuten vóór schooltijd afgezet.
  10. Bij naschoolse opvang zullen kinderen maximaal 15 minuten ná schooltijd worden opgehaald. Dit geldt met name bij het rijden van een combinatie van scholen.
  11. Tijdens het kennismakingsgesprek word je op de hoogte gesteld van de uitgangspunten betreffende uitstapjes door KDO/PO. Door middel van het invullen van de toestemming in het ouderportaal geeft de ouder toestemming dat het kind deel mag nemen aan geplande (uitstapje naar de kinderboerderij etc.) en ongeplande (bijvoorbeeld met een groep kinderen een ijsje halen of boodschappen doen) uitstapjes onder hierna te noemen voorwaarden:
    - a. Met kinderen tot 1½ jaar worden geen uitstapjes gemaakt, waarbij vervoer per auto / bus nodig is.
    - b. Als er met kinderen in de leeftijd van 1½ tot 4 jaar een gepland uitstapje georganiseerd wordt, wordt deze altijd ruim van tevoren aangekondigd op het betreffende kindcentrum. Ook wordt informatie rond vervoer, begeleiding, tijdstippen en andere relevante zaken vroegtijdig aan de ouders verstrekt.
    - c. Medewerkers zijn tijdens een uitstapje te allen tijde mobiel bereikbaar. De mobiele nummers, waarop de medewerkers te bereiken zijn, zijn bij de collega's van het kindcentrum en bij de afdeling planning bekend.
    - d. Op het kindcentrum wordt op de deur middels een brief of bij melding aan andere collega's van het betreffende kindcentrum, de bestemming van het uitstapje vermeld met verwachte tijdstip van terugkeer.
    - e. Als deelgenomen wordt door meerdere groepen tegelijk, dan gaat er van elke groep minimaal één medewerker mee als begeleider, zodat kinderen altijd een vertrouwd persoon bij zich hebben.
    - f. Bodywarmers en/of jassen van de organisatie, hesjes/petjes/gymlinten e.d. worden gebruikt als signaal voor weggebruikers dat het een bij elkaar horende groep kinderen betreft. Medewerkers geven het goede voorbeeld bij uitstapjes en leren de kinderen de verkeersregels aan.
    - g. De medewerker die zijn/haar auto gebruikt, zorgt ervoor dat hij/zij een kopie van zijn/haar inzittendenverzekering en een EHBO set bij zich heeft.
    - h. Tijdens het vervoeren van de kinderen in de auto of bus moeten de kinderen altijd op de juiste kinderstoelen
  12. Tijdens het kennismakingsgesprek wordt de ouder op de hoogte gesteld over het zelfstandig buitenspelen op de BSO en de uitgangspunten betreffende uitstapjes door de BSO. Met het aangaan van de overeenkomst met Stichting Kinderopvang Ludiek geeft de ouder toestemming dat het kind zelfstandig, zonder toezicht mag buitenspelen in de buitenruimte van de BSO.
  13. De geplande en ongeplande uitstapjes waarvoor de ouder bij het sluiten van de overeenkomst toestemming geeft van de BSO vinden plaats onder de volgende voorwaarden:
    - a. Geplande uitstapjes worden altijd ruim van tevoren aangekondigd op het betreffende kindcentrum of het ouderportaal. Ook wordt informatie,

- waar nodig, rond vervoer, begeleiding, tijdstippen en andere relevante zaken vroegtijdig aan ouders verstrekt.
- b. Als deelgenomen wordt door meerdere groepen tegelijk, dan gaat er van elke groep minimaal één medewerker mee als begeleider, zodat kinderen altijd een vertrouwd persoon bij zich hebben.
  - c. Bodywarmers van de organisatie, hesjes/petjes/gymlinten e.d. worden gebruikt als signaal voor weggebruikers dat het een bij elkaar horende groep kinderen betreft. Medewerkers geven het goede voorbeeld bij uitstapjes en leren de kinderen de verkeersregels aan voor zover als nodig is.
  - d. De medewerker die zijn/haar auto gebruikt, zorgt ervoor dat hij/zij een kopie van zijn/haar inzittendenverzekering en een EHBO set bij zich heeft.
  - e. Medewerkers zijn tijdens een uitstapje te allen tijde mobiel bereikbaar. De mobiele nummers, waarop de medewerkers te bereiken zijn, zijn bij de collega's van het kindcentrum en planning bekend.
  - f. Wanneer aan een activiteit wordt deelgenomen waarbij de verantwoordelijkheid over de kinderen deels wordt overgedragen aan anderen, dan worden duidelijke afspraken gemaakt tussen medewerkers en externe personen (bijvoorbeeld met een gids in een museum of met een taxichauffeur).
  - g. Stichting Kinderopvang Ludiek heeft een aansprakelijkheidsverzekering. Dit betekent, dat een kind verzekerd is, zolang het onder de verantwoording van de kinderopvang valt. Wat betreft de aansprakelijkheidsverzekering geldt te allen tijde een secundaire dekking; hetgeen betekent dat de eigen aansprakelijkheidsverzekering van ouders voorgaat.

## **Artikel 15 - Betaling**

1. Het contractueel overeengekomen jaarbedrag voor opvang wordt in gelijke bedragen over alle 12 kalendermaanden vooraf per maand gefactureerd, ongeacht of de ouder in die maand meer of minder opvangdagen afgenomen heeft. Extra overeengekomen opvang wordt apart gefactureerd.
2. Stichting Kinderopvang Ludiek maakt gebruik van automatische incasso om het verschuldigde maandbedrag en eventuele andere kosten af te schrijven.
3. De ouder geeft ons door middel van een doorlopende SEPA-machtiging toestemming om de factuurbedragen van jouw rekening af te schrijven. De ouder ondertekent dit formulier apart via digitaal ondertekenen. Stichting Kinderopvang Ludiek 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.
4. Indien de ouder de factuur niet kan betalen, dient de ouder tijdig contact op te nemen met Stichting Kinderopvang Ludiek, zodat er een oplossing kan worden gevonden, zoals bijvoorbeeld een betalingsregeling.
5. Wijzig je jouw overeenkomst of zeg je jouw overeenkomst met ons op en heb je op dat moment meer opvanguren gebruikt, dan waar je volgens jouw overeenkomst recht op hebt? Dan brengen wij deze uren in rekening. Dit kan het geval zijn bij al gebruikte, maar nog niet betaalde vakantiedagen, omdat wij vakantiedagen gelijkmatig factureren gedurende het hele kalenderjaar. Voorbeeld: zeg je op in september, dan heb je veel vakantiedagen gebruikt, omdat de meeste vakantiedagen in de eerste acht (8) maanden van het kalenderjaar

- vallen, maar is relatief weinig in rekening gebracht voor de gebruikte vakantie-dagen. Je ontvangt binnen een maand na het beëindigen van de opvang een eindafrekening. Hiervoor hanteren wij een betalingstermijn van 14 dagen.
6. Wijzig je jouw overeenkomst of zeg je deze op en heb je minder opvanguren gebruikt, dan waar je volgens jouw overeenkomst recht op hebt? Dan vindt restitutie van reeds betaalde opvanguren plaats. Op het tegood vindt geen restitutie plaats.
  7. Indien wij jou tijdelijk niet de overeengekomen opvang kunnen leveren als gevolg van overmacht (bijvoorbeeld brand, staking, epidemie, pandemie, misdrijf e.d.), dan is Stichting Kinderopvang Ludiek niet aansprakelijk voor schade die de ouder als gevolg hiervan lijdt. Stichting Kinderopvang Ludiek is niet gehouden tot restitutie van reeds voor deze opvang gedane betalingen.

## **Artikel 16 – Tariefwijziging**

1. In principe vindt per 1 januari van ieder kalenderjaar een tariefwijziging plaats. In afwijking van artikel 11 lid 3 Branchevoorwaarden heeft Stichting Kinderopvang Ludiek de mogelijkheid om haar tarieven periodiek te herzien.
2. Redenen voor deze periodieke tariefwijziging zijn onder andere herziening van de CAO voor medewerkers van Stichting Kinderopvang Ludiek, plotseling toenemende huisvestingslasten en de overige omstandigheden genoemd in bijlage 3 Branchevoorwaarden. De prijsverhoging wordt berekend aan de hand van de procentuele toename in kosten voor Stichting Kinderopvang Ludiek. Indien bijvoorbeeld uit een wijziging van de CAO een kostenstijging voor personeel volgt ter hoogte van een bepaald percentage, zal de prijs met dit percentage toenemen.

## **Artikel 17 - Aansprakelijkheid**

1. Voor de gevallen dat Stichting Kinderopvang Ludiek in verband met de opvang aansprakelijk gesteld kan worden, hebben wij een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallenverzekering ten behoeve van de kinderen en het bij Stichting Kinderopvang Ludiek werkzame personeel. Iedere aansprakelijkheid van Stichting Kinderopvang Ludiek is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van Stichting Kinderopvang Ludiek daadwerkelijk wordt uitbetaald.
2. Indien de ouder in het ouderportaal heeft aangegeven dat het kind mag deelnemen aan uitstapjes, zal Stichting Kinderopvang Ludiek tijdens het uitstapje alle veiligheidsmaatregelen nemen en toezicht uitoefenen die redelijkerwijs van Stichting Kinderopvang Ludiek verwacht mogen worden. In geval van schade of ongevallen tijdens uitjes zal Stichting Kinderopvang Ludiek voor zover Stichting Kinderopvang Ludiek verwijtbaar heeft gehandeld, aansprakelijk zijn tot maximaal het bedrag dat 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 18 – 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 Stichting Kinderopvang Ludiek 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. De wijze waarop wij omgaan met de door jou verstrekte persoonsgegevens is vastgelegd in ons privacy statement. De inhoud hiervan vind je op onze website.
3. 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 Stichting Kinderopvang Ludiek door te geven, voorafgaand aan de ingangsdatum van je overeenkomst.
4. Mocht Stichting Kinderopvang Ludiek door wijzigingen in wet- en regelgeving in de toekomst verplicht zijn andere (persoons)gegevens aan de Belastingdienst of eventuele andere overheidsinstanties aan te leveren, ben je verplicht mee te werken aan de aanlevering van deze gegevens.

## **Artikel 19 - Wijziging van deze voorwaarden**

1. Stichting Kinderopvang Ludiek behoudt zich het recht voor de onderhavige aanvullende voorwaarden eenzijdig te wijzigen en is ook gerechtigd de overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, zodat daarop de meest recente versie van de aanvullende voorwaarden van toepassing wordt verklaard.
2. De wijzigingen treden één maand en één week, nadat Stichting Kinderopvang Ludiek de ouder heeft geïnformeerd in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.
3. In het geval dat de wijziging van de aanvullende voorwaarden of de Branchevoorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst, is de ouder gerechtigd om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de overeenkomst op te zeggen.