

Aanvullende Leveringsvoorwaarden

Ingangsdatum 1 januari 2019

DEFINITIES

Ludens biedt de volgende opvang:

- Hele en halve dagopvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar (KDV)
- Buitenschoolse opvang na schooltijd, in de schoolvakanties en op school-vrijdagen (BSO)
- Peuterspeelgroepen van 2 tot 4 jaar (PSG)
- Tussenschoolse opvang (TSO)

TOEPASSELIJKHEID

Ludens hanteert de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, dagopvang en buitenschoolse opvang van de Brancheorganisatie Kinderopvang, die tot stand zijn gekomen in overleg met de Consumentenbond en B0inK (Belangenvereniging voor Ouders in de Kinderopvang) en de Aanvullende leveringsvoorwaarden zoals hieronder opgesteld.

De Algemene Voorwaarden Kinderopvang, dagopvang en buitenschoolse opvang en de Aanvullende Leveringsvoorwaarden van Ludens zijn niet van toepassing op de tussenschoolse opvang (TSO) van Ludens. De leveringsvoorwaarden van de TSO zijn te vinden in de informatieboekjes op www.ludens.nl.

INFORMATIEVERSTREKKING

Informatie over onze dienstverlening is te vinden:

- Op onze website www.ludens.nl. Hier staat actuele informatie over onder andere:
 - tarieven, openingstijden, contractvormen;
 - plaatsingsprocedure;
 - het pedagogisch beleidsplan en pedagogisch werkplan per vestiging.
- In Mijnludens, het ouderportaal
- In deze Aanvullende Leveringsvoorwaarden
- In de reglementen en beleidsdocumenten te downloaden op www.ludens.nl of op te vragen op de vestiging:
 - Medezeggenschap ouders
 - Klachtenregeling
 - Hygiënisch werken
 - Veiligheid
 - Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
 - Medisch handelen
 - Ziekte
 - Privacy reglement
 - Ophalen.



AANMELDING

- Alle gegevens van ouder en kind worden bij Ludens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) behandeld.
- Als er opvang beschikbaar is dan ontvangt ouder digitaal een plaatsingsaanbod.
- Is er op korte termijn géén opvang beschikbaar, dan wordt de aanvraag op de wachtlijst geplaatst.
- Hetzelfde geldt voor gewenste opvangdagen die op dit moment niet beschikbaar zijn.
- Voor plaatsing vanaf de wachtlijst gelden voorrangscriteria zoals vermeld in de Plaatsingsprocedure
- Indien er sprake is van een wachtlijst kan er geen indicatie gegeven worden over de wachttijd, aangezien dit afhankelijk is van meerdere factoren, zoals opzeggingen, die wij niet kunnen voorzien noch beïnvloeden
- Aanmelden voor BSO vakantieopvang buiten vaste contractdagen is mogelijk vanaf 3 maanden voor de gewenste opvangweek, via het ouderportaal Mijnludens. Plaatsing is mogelijk zolang de bezetting op de groep het toelaat.

OVEREENKOMST EN START VAN DE OPVANG

- Voor de opvang van start gaat, dient de overeenkomst ondertekend retour te zijn bij Informatie&Plaatsing van Ludens.
- Om controle op de kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, is de ouder verplicht alle noodzakelijke persoonsgegevens, waaronder het BSN nummer, vóór de aanvangsdatum van de opvang te verstrekken aan Ludens.
- Vanaf de aanvangsdatum, zoals vermeld in de overeenkomst, start de opvang met een wenperiode.
- De duur en aard van de wenperiode staat beschreven in het Pedagogisch Werkplan. Wendag(en) worden tijdens het kennismakingsgesprek in overleg met de ouder ingepland.
- Het na ondertekening van de overeenkomst verschuiven van de aanvangsdatum van de opvang, ontslaat ouder niet van de betalingsverplichting.

DUUR EN VERLENGING VAN DE OVEREENKOMST

- De overeenkomsten voor kinderdagverblijf en peuterspeelgroep eindigen automatisch op de 4^e verjaardag van het kind.
- De overeenkomst voor BSO eindigt automatisch per 31 juli volgend op de 12^{de} verjaardag van het kind.
- Op aanvraag van de ouder is een verlenging van de overeenkomst mogelijk onder voorbehoud dat er opvang beschikbaar is. Deze verlenging wordt schriftelijk overeengekomen.

WIJZIGEN VAN LOCATIE OF GROEP

- Ludens kan een vestiging of groep verhuizen of de koppeling tussen school en BSO-locatie in de loop van het jaar wijzigen. Dit kan tot gevolg hebben dat een kind wordt overgeplaatst naar een andere vestiging. De ouder wordt hierover minimaal 1 maand van tevoren geïnformeerd, met uitzondering van een calamiteit waarbij direct verhuizen van de groep(en) noodzakelijk is.
- Als een BSO bestaat uit horizontale leeftijdsgroepen, dan gaan kinderen op basis van hun leeftijd en de bezetting in de groepen door naar de volgende leeftijdsgroep. We streven ernaar om ouder en kind hiervan minimaal 1 maand van tevoren op de hoogte te stellen.



OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST

- Voor het opzeggen (van een gedeelte) van de overeenkomst geldt een opzegtermijn van 1 maand.
- Per kinderdagverblijf is vastgelegd hoeveel kinderen voor 1 dag per week gebruik kunnen maken van de opvang. Een opzegging van een dag opvang op het kinderdagverblijf kan worden geweigerd als het maximale aantal kinderen dat 1 dag opvang heeft, is bereikt. De opzegging wordt dan op een wachtlijst geplaatst.
- Als een hele dag opvang is overeengekomen op een kinderdagverblijf dan kan deze niet gedeeltelijk opgezegd worden van een hele naar een halve dag. Als een halve dag opvang op deze dag gewenst is dan dient hiervoor een nieuwe overeenkomst afgesloten te worden. Voor halve dag opvang gelden andere voorwaarden en dit wordt niet op alle dagen en alle vestigingen aangeboden.

PRIJS EN PRIJSWIJZIGING

- In de overeenkomst wordt de geldende uurprijs en het totaal aantal uren opvang van het huidige jaar vermeld. In de bijlage bij de overeenkomst staat het bedrag dat maandelijks gefactureerd wordt.
- Bij een prijswijziging wordt de ouder minimaal een maand voor de ingangsdatum van de prijswijziging op de hoogte gesteld.

BETALINGSREGELS

- Ludens factureert het verschuldigde bedrag halverwege de maand voorafgaand aan de betreffende opvangmaand.
- Bij directe plaatsing wordt er gefactureerd binnen één week na aanvang van de opvang.
- Het factuurbedrag betreft een jaarbedrag dat is opgesplitst in 12 maandbedragen. Uitzondering hierop is de peuterspeelgroep die in 10 maanden wordt gefactureerd.
- Afwezigheid van het kind bij de opvang (bijvoorbeeld wegens ziekte of vakantie) ontslaat de ouder niet van betalingsverplichting.
- Betalen gebeurt via een automatische incasso. Op verzoek kan de ouder het bedrag zelf overmaken.
- Het inschakelen van een derde partij voor het doen van de betalingen ontslaat ouder niet van de betalingsverplichting.
- De betalingstermijn is uiterlijk 14 dagen vanaf de factuurdatum. Bij uitblijven van volledige betaling, schakelt Ludens een incassobureau in. De kosten hiervoor worden, conform de Wet Incasso Kosten, bij de ouder in rekening gebracht.
- Ook wanneer de ouder (nog) geen Kinderopvangtoeslag of andere tegemoetkoming ontvangt is de ouder betalingsplichtig voor de hele factuur vanaf de start van de overeenkomst

AANSPRAKELIJKHEID

- Ludens heeft een collectieve aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering afgesloten. De ouder is wettelijk aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt door het kind.
- Ludens is niet verantwoordelijk voor schade, vermissing of diefstal van eigendommen van ouders en kinderen.



AFMELDEN EN EEN EXTRA DAG AANVRAGEN

- De ouder dient het kind vóór de opvang (mid)dag start afwezig te melden ingeval van ziekte of een andere reden van afwezigheid bij de vestiging en/of via Mijnludens.
- Bij afmelding via het ouderportaal Mijnludens ontvangt de ouder, onder bepaalde voorwaarden, een tegoed voor de afgemelde (mid)dag.
- Het aanvragen van andere of extra opvangdagen is een service die Ludens biedt. Aan toegekende tegoeden door gemiste opvang (mid)dagen kunnen geen rechten worden ontleend.

TEGOED

- Als de ouder een kind uiterlijk vóór middernacht afmeldt via het ouderportaal Mijnludens, voor de volgende (mid)dag, dan wordt aan dit kind een tegoed toegekend.
- Dit tegoed wordt berekend in uren, conform de opvangtijden die vermeld staan in het contract.
- Valt een landelijke feestdag op een contractdag, dan ontvangt de ouder automatisch een tegoed.

AANVRAGEN EXTRA OPVANGDAGEN

- Een extra (mid)dag kan vanaf 4 weken van tevoren door de ouder worden aangevraagd via het ouderportaal
- Deze extra (mid)dag wordt op basis van beschikbaarheid toegekend.
- Opvang op dagen buiten de contactdag(en) is nooit gegarandeerd; opvang komt slechts beschikbaar als gevolg van afmelding van een ander kind op die dag in dezelfde leeftijd.
- Als een toegekende (mid)dag tot 7 dagen voor de betreffende datum door de ouder wordt geannuleerd, blijft het tegoed behouden.

GEBRUIK TEGOEDEN IN DE BSO

- Het opgebouwde tegoed van BSO schoolmiddagen kan worden ingezet voor opvang tijdens schoolmiddagen, vakantiedagen of schoolvrije dagen.
- Het opgebouwde tegoed van een BSO vakantiedag kan worden ingezet voor opvang op een vakantiedag of een schoolvrije dag, echter niet voor een naschoolsemiddag.

GELDIGHEID

- Na 6 maanden vervalt het tegoed.
- Een tegoed kan alleen ingezet worden tijdens de contractperiode. Tegoed opnemen in de periode ná de opzeg- of einddatum zoals vermeld bij "Duur en verlenging overeenkomst" is niet mogelijk.
- Een tegoed is kind gebonden.
- Tegoeden worden op geen enkele manier (financieel) gecompenseerd. Niet tijdens én ook niet na afloop van de contractperiode.

WIJZIGING VAN DEZE VOORWAARDEN

- Bij een wijziging van de Aanvullende Leveringsvoorwaarden wordt de ouder minimaal een maand voor de ingangsdatum van de wijziging op de hoogte gesteld. De actuele versie van de Aanvullende Leveringsvoorwaarden is te downloaden op www.ludens.nl

Overal in dit document waar 'ouder' staat wordt ook bedoeld 'verzorger'.

