

## AANVULLENDE LEVERINGSVOORWAARDEN

Ingangsdatum: 1 januari 2020

---

### 1. Definities

*Aanvangsdatum* De overeengekomen datum waarop de kinderopvang aanvangt (de ingangsdatum /startdatum op de overeenkomst).

*Contractouder* Een van de Ouders van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft die de Overeenkomst is aangegaan.

*Contractdatum* De datum waarop de Overeenkomst is ingegaan.

*Overeenkomst* De Overeenkomst van de kinderopvang tussen de Ouder en Ludens kinderopvang, genaamd de plaatsingsovereenkomst.

Ludens biedt de volgende opvang:

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

### 2. Toepasselijkheid

Ludens hanteert de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, dagopvang en buitenschoolse opvang van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang plus 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](http://www.ludens.nl).

### 3. Informatieverstrekking

Informatie over onze dienstverlening is te vinden:

- op onze website [www.ludens.nl](http://www.ludens.nl). Hier staat actuele informatie over onder andere:
  - tarieven, openingstijden, contractvormen;
  - plaatsingsprocedure;
  - het pedagogisch beleidsplan en pedagogisch werkplan per vestiging.
- in MijnLudens (ons ouderportaal)
- in deze Aanvullende Leveringsvoorwaarden
- in de reglementen en beleidsdocumenten te downloaden op [www.ludens.nl](http://www.ludens.nl) of op te vragen op de vestiging:
  - Medezeggenschap ouders
  - Klachtenprocedure



- Beleidsdocumenten over:
  - o Hygiëne en veiligheid
  - o Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
  - o Medisch handelen en ziekte
  - o Privacy reglement
  - o Ophalen.

## 4. Openingstijden

De openingstijden van alle vestigingen zijn te vinden op [www.ludens.nl](http://www.ludens.nl). De locaties zijn gesloten op zaterdag, zondag en algemeen erkende feestdagen volgens de Rijksoverheid. Daarnaast zijn onze locaties met sinterklaas (5 december), kerstavond en oudjaarsavond, voor zover deze dagen op een reguliere werkdag vallen, om 17.00 uur gesloten. Een volledig overzicht van alle sluitingsdagen is te vinden op onze website.

## 5. Aanmelding

- Alle gegevens van ouder en kind worden bij Ludens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) behandeld.
- Als er opvang beschikbaar is dan ontvangt de 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.

## 6. Annulering (voor aanvangsdatum Overeenkomst)

- Tot de Aanvangsdatum is er de mogelijkheid om de Overeenkomst schriftelijk te annuleren. Annuleren kan uitsluitend schriftelijk of per e-mail bij Klantcontact. De datum van het poststempel resp. de datum van de e-mail geldt als datum van ontvangst van de annulering.
- Tot één maand voor de Aanvangsdatum bedragen de annuleringskosten € 50,- per Overeenkomst.
- Vanaf één maand voor de Aanvangsdatum is de hoogte van de annuleringskosten gelijk aan de kosten van één maand opvang, zoals deze zijn overeengekomen in de Overeenkomst.
- Bovenstaande geldt ook bij gedeeltelijke annulering van de Overeenkomst (vermindering van opvang-dagen of – uren). De verschuldigde annuleringskosten zijn dan gelijk aan één maand opvangkosten voor het gedeelte van de Overeenkomst dat wordt geannuleerd.
- Bij annulering bestaat geen recht op opvang.



## 7. Overeenkomst en start van de opvang

- Voor de start van de eerste opvangdag, dient de overeenkomst ondertekend retour te zijn bij Ludens Klantcontact.
- 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 staan 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.

## 8. Duur en verlenging van de overeenkomst

- De overeenkomsten voor kinderdagverblijf en peuterspeelgroep eindigen automatisch op de 4<sup>e</sup> verjaardag van het kind.
- De overeenkomst voor BSO eindigt automatisch per 31 juli of 1 augustus volgend op de 12<sup>de</sup> 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.

## 9. Wijzigen van locatie of groep

- Ludens behoudt zich het recht voor bij zowel kinderdagverblijven, peuterspeelgroepen als BSO groepen samen te voegen, en als er sprake is van een andere locatie waarop wordt samengevoegd deze locatie eenzijdig te wijzigen in de overeenkomst. Dit bijvoorbeeld in geval van de BSO tijdens vakanties en/of schoolvrije dagen.
- Daarnaast behoudt Ludens zich het recht voor, indien zij hiertoe genoodzaakt is, de opvanglocatie te wijzigen. Hierbij geldt een aankondigingstermijn van één maand. In geval van calamiteiten en/of onvoorziene omstandigheden, kan deze wijziging met onmiddellijke ingang plaatsvinden.
- 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.



## 10. Opzegging van de overeenkomst

- Bij tussentijdse gehele of gedeeltelijke opzegging geldt voor de Ouder een opzegtermijn van één maand.
- Opzeggen door de Ouder dient schriftelijk of per e-mail te geschieden bij Klantencontact. De datum van het poststempel resp. de datum van de e-mail geldt als datum van ontvangst van de opzegging.

## 11. Te laat ophalen van kind(eren)

- De locaties van Ludens sluiten om 18.30 uur. Kinderen dienen voor die tijd opgehaald te worden.
- Indien ouders hun kind(eren) na sluitingstijd ophalen ontvangen zij daarvoor de eerste keer een waarschuwing en daarna een boete van € 50,- per keer, per kind, per kwartier, dat de ouder het kind te laat ophaalt.
- Bij herhaaldelijk te laat ophalen van het kind en geen verbetering hierin na gesprekken, behoudt Ludens zich het recht voor de overeenkomst op te zeggen.

## 12. Prijs en prijswijziging

- In de overeenkomst worden 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.

## 13. Betaling en niet-tijdige betaling

- Ludens factureert het verschuldigde bedrag halverwege de maand voorafgaand aan de betreffende opvangmaand.
- Het factuurbedrag betreft een jaarbedrag dat is opgesplitst in 12 maandbedragen. Uitzondering hierop is de peuterspeelgroep die in 10 maanden wordt gefactureerd.
- Tenzij anders overeengekomen, vindt betaling plaats door middel van automatische incasso van de door de Ouder aangegeven bankrekening, waarvoor de Ouder Ludens heeft gemachtigd.
- De Ouder draagt zorg voor een toereikend saldo op de voor automatische incasso bestemde bankrekening.
- Bij niet-automatische incasso worden administratiekosten in rekening gebracht. De administratiekosten bedragen € 4,50 per maand.
- 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
- Afwezigheid van het kind bij de opvang (bijvoorbeeld wegens ziekte of vakantie) ontslaat de ouder niet van betalingsverplichting.

## 14. 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.

## 15. RUILSERVICE – afmelden, ruilen en een extra dag aanvragen

Ludens biedt garantie van plaats op de in de Overeenkomst overeengekomen vaste opvangdagen; een gemiste opvangdag leidt niet tot 'recht' op opvang op een andere dag. We proberen ouders extra service te bieden door ruilen of extra aanvragen mogelijk te maken.

### Afmelden

De ouder dient het kind vóór de opvang (mid)dag start digitaal afwezig te melden ingeval van ziekte of een andere reden van afwezigheid [via MijnLudens](#). Aan gemiste opvang (mid)dagen kunnen geen rechten worden ontleend en deze worden niet financieel gecompenseerd. Wel bestaat er de mogelijkheid om te ruilen met een afgemelde opvangdag binnen bepaalde voorwaarden, zoals hieronder beschreven.

### Ruilservice

Het aanvragen van een ruildag of extra opvangdagen is een service die Ludens biedt.

Ruilen is alleen mogelijk als het aantal kinderen in de groep en de samenstelling van de groep dit toelaat, en Ludens hiervoor géén extra personele kosten maakt. Er kan niet worden gevergd de bezetting te vergroten door het inzetten van extra personeel, teneinde de ruiling mogelijk te maken.

- Als het kind afwezig is na digitale afmelding door de ouder in het Ouderportaal MijnLudens kan de afgemelde opvangdag 2 weken vóór tot 4 weken ná (onafhankelijk van het kalenderjaar) de gemiste dag(en) worden opgenomen ('ruilen'), conform de bepalingen in dit artikel. Ruilen na afmelding is mogelijk indien de afmelding digitaal in het Ouderportaal heeft plaatsgevonden één hele dag voorafgaand aan de opvangdag ( 24 uur vóór 07.00 uur). De nog beschikbare ruildag wordt zichtbaar als ouder een ruilverzoek gaat aanvragen. Niet ingezette opvangdagen worden niet financieel gecompenseerd. Ruilen is alleen mogelijk indien de bezetting op de groep dit toelaat.
- Gemiste opvangdagen die niet binnen de eerstgenoemde termijn zijn geruild vervallen.
- Een goedgekeurde ruildag kan niet opnieuw worden geruild.
- Een ruilverzoek kan op zijn vroegst 28 dagen van te voren gedaan worden en ten laatste 2 dagen voor de opvangdag.



- Goedkeuring vindt ten laatste plaats 24 uur voor de start van de originele opvangdag, of voor de gewenste dag als die voor de originele opvangdag valt.
- Opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag, kunnen niet geruild worden en worden niet financieel gecompenseerd.
- Het ruilen van dagen is alleen mogelijk bij het kinderdagverblijf, peuterspeelgroep en de buitenschoolse opvang, en niet bij de tussenschoolse opvang.
- Ruilen is alleen mogelijk binnen de contractperiode.
- Ouders met schoolwekenpakket voor zowel kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang mogen alleen in schoolweken ruilen. Deze contractsoort biedt gegarandeerde opvang in de door de overheid vastgestelde schoolweken voor de regio Midden Nederland.
- Ouders met een 'BSO uitsluitend vakantie-pakket' diende de gewenste vakantie opvangdata ruim (minimaal 4 weken) voor de betreffende vakantieperiode aan te vragen via het ouderportaal MijnLudens.
- Stakingsdagen binnen het basisonderwijs vallen onder overmacht; hiervoor geldt de ruilregeling niet en kunnen geen keuzedagen worden ingezet.

## Aanvragen extra opvangdagen

- Een extra dag kan op zijn vroegst 28 dagen van tevoren door de ouder worden aangevraagd via het ouderportaal en uiterlijk 2 dagen voor de gewenste extra opvang dag.
- Deze extra dag wordt op basis van beschikbaarheid toegekend.
- Opvang op dagen buiten de contactdag(en) is nooit gegarandeerd.
- Goedkeuring vindt ten laatste plaats 24 uur voor de start van de gewenste opvangdag.
- Extra opvang heeft een eigen uurtarief (tarief 'incidentele opvang').

## Voorwaarden BSO

Voor beide BSO pakketten (totaalpakket en schoolweken pakket) zijn andere voorwaarden voor hele dagen opvang van toepassing. We lichten deze voorwaarden hier toe.

## Totaalpakket BSO - vakantiedagen en ruilen

- Ouders met een totaalpakket krijgen keuzedagen voor vakantiedagen, geldig binnen het lopende kalenderjaar. Studiedagen op contractdagen zijn inbegrepen en hoeven niet apart aangevraagd te worden.
- Een keuzedag mag gebruikt worden voor vakantiedag (ook op niet contractdagen), studiedag (op andere dag dan contractdag) of een BSO middag in schoolweken (1 keuzedag is dan 1 schoolmiddag)
- Ouders met totaalpakket mogen een schoolmiddag ruilen voor een schoolmiddag.
- Keuzedagen kunnen na toekenning niet geruild worden.
- Per vaste opvangdag zijn er 11 keuzedagen per kalenderjaar beschikbaar of een pro rata gedeelte daarvan indien de overeenkomst niet een geheel kalenderjaar heeft bestaan.
- Na afloop van het kalenderjaar, en na beëindiging van de overeenkomst, vervalt het resterende aantal keuzedagen. Indien de ouder voor het einde van het kalenderjaar de overeenkomst



(gedeeltelijk) beëindigt, worden de keuze dagen herberekend. Heeft de ouder te veel uren opgenomen dan worden deze in rekening gebracht.

- Opvang tijdens vakanties dient vier weken voor de betreffende schoolvakantie via MijnLudens te worden aangevraagd. De aangevraagde opvang in vakanties is gegarandeerd als deze minimaal 4 weken van tevoren is aangevraagd via het ouderportaal en voldaan is met keuzedagen.
- Aanvragen voor een vakantiedag later dan 4 weken van te voren, studiedagen die niet op een contractdag vallen en ruildagen worden gehonoreerd als het aantal kinderen in de groep en de samenstelling van de groep dit toelaat, en Ludens hiervoor géén extra pedagogisch medewerkers hoeft in te zetten.

### Schoolweken pakket BSO - ruilen en extra opvang

- Ouders met schoolwekenpakket voor buitenschoolse opvang mogen alleen in schoolweken ruilen.
- Studiedagen die vallen op BSO contractdagen zijn bij het schoolweken pakket BSO inbegrepen. Studiedagen die niet op een contractdag vallen kunnen extra worden bijgekocht tegen het tarief 'incidentele opvang'.
- Ouders met een schoolweken pakket kunnen in de vakanties extra opvang inkopen mits beschikbaar, d.w.z. als het aantal kinderen in de groep en de samenstelling van de groep dit toelaat, en Ludens hiervoor géén extra pedagogisch medewerkers hoeft in te zetten.

## 16. Wijziging aanvullende voorwaarden

Ludens heeft het recht de Aanvullende Voorwaarden eenzijdig te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. Ludens zal de wijziging van de Aanvullende Voorwaarden ten minste een maand vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan Ouder meedelen. Als de wijziging van de Aanvullende Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst, dan heeft Ouder de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de Overeenkomst op te zeggen per de dag waarop de wijzigingen in werking treden.

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

