



## Algemene voorwaarden 2024

## Inhoud

Inleiding .....	3
1. Toepasselijkheid .....	3
2. Informatievoorziening .....	3
3. Openingstijden en sluitingsdagen .....	3
4. Aanmelding.....	3
5. Aanbod en acceptatie plaatsingsovereenkomst .....	4
6. Ouderlijk gezag .....	4
7. Betaalverplichting.....	4
8. Annulering en wijzigen plaatsingsovereenkomst.....	5
9. Gegevens en informatie van ouders en kind.....	5
10. Gezamenlijke verantwoordelijkheid .....	6
11. Verantwoordelijkheid van de ouder .....	6
12. Wenperiode.....	6
13. Wijzigingen van de overeenkomst .....	7
14. Duur en verlenging van de plaatsingsovereenkomst .....	7
15. Plaatsingsovereenkomst op hold .....	7
16. Tijdelijke afspraken over halve dagen opvang .....	8
17. Ontzegging toegang locatie(s) Tubbie.....	8
18. Einde van de overeenkomst.....	8
19. De prijs en wijziging van de prijs .....	9
20. Klachtenprocedure .....	10
21. Overmacht .....	10
22. Wijzigingen van deze voorwaarden .....	10

## Inleiding

Tubbie Kinderopvang is opgezet als een kleinschalig kinderdagverblijf in de leeftijdscategorie van 0 tot 4 jaar. Deze voorwaarden bevat bepalingen om te zorgen voor duidelijkheid en een goede samenwerking tussen de onderneming Tubbie Kinderopvang en de ouder(s). Naast deze Algemene Voorwaarden zijn het huishoudelijk reglement en de AVG van toepassing. Deze documenten zijn te vinden op onze website en/of in de ouderportal van KOVnet.

Voor de leesbaarheid van dit document is het woord ouder gebruikt voor zowel de ouder(s) als verzorger(s) en de naam Tubbie voor de onderneming Tubbie Kinderopvang.

### 1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten van Tubbie.

Overeenkomsten worden gesloten tussen de onderneming Tubbie en de ouder. Nederlands recht is van toepassing op de plaatsingsovereenkomst.

### 2. Informatievoorziening

Om een eerste indruk te krijgen kan de ouder op de website [www.tubbie-kinderopvang.nl](http://www.tubbie-kinderopvang.nl) beleidsplannen en aanvullende informatie doorlezen. Bij interesse in een opvangplek kan via deze website ook een rondleiding worden aangevraagd. Tijdens een rondleiding zal een medewerker de belangrijkste onderwerpen mondeling toelichten. Daarnaast heeft een ouder de mogelijkheid om vragen te stellen. Op basis van deze informatie kan een ouder bepalen of Tubbie past bij zijn of haar wensen.

Na inschrijving ontvangt de ouder een aanmeldlink voor de ouderportal van KOVnet. Hier zijn alle beleidsplannen, protocollen en andere belangrijke documenten overzichtelijk weergegeven onder het kopje 'Documenten'.

### 3. Openingstijden en sluitingsdagen

Tubbie is van maandag t/m vrijdag geopend vanaf 7.00 uur tot 17.30 uur. Tubbie is gesloten op alle nationale feestdagen, te weten: nieuwjaarsdag, Pasen, Koningsdag, 1x in de 5 jaar op 5 mei, Hemelvaartsdag, Pinksteren en eerste en tweede kerstdag. Op 24 en 31 december sluiten wij om 16.00 uur. Daarnaast is Tubbie twee dagen in het jaar gesloten i.v.m. studiedagen van het personeel. Tubbie behoudt het recht om deze studiedagen in te plannen. Voor opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag of studiedag is er géén compensatie-dag of (financiële) restitutie mogelijk omdat Tubbie dit heeft meegenomen in het uurtarief dat de ouder betaalt.

### 4. Aanmelding

Via onze website [www.tubbie-kinderopvang.nl](http://www.tubbie-kinderopvang.nl) kan de ouder zich ook aanmelden voor een mogelijke plaatsing van een kind bij Tubbie. Een aanmelding kan alleen in behandeling genomen worden na een rondleiding op locatie. De aanmelding verplicht noch de ouder, noch Tubbie tot het aangaan van een overeenkomst.

Na ontvangst van de aanmelding zijn er drie mogelijkheden. Tubbie maakt een plaatsingsovereenkomst, Tubbie besluit geen plaatsingsovereenkomst aan te bieden of Tubbie zet de aanvraag op een wachtlijst. De ouder wordt hier altijd over geïnformeerd.

## 5. Aanbod en acceptatie plaatsingsovereenkomst

Tubbie biedt dagopvang voor 52 weken per jaar. Plaatsing kan alléén voor hele dagen, flexibele opvang is niet mogelijk. De plaatsingsovereenkomst wordt via de ouderportal van KOVnet aangeboden. De ouder dient de plaatsingsovereenkomst zorgvuldig te controleren. De ouder verklaart met een elektronische handtekening akkoord te gaan met de overeenkomst, de algemene voorwaarden, het huishoudelijk reglement en het beleid van Tubbie. Daarnaast dient de ouder akkoord te gaan met een SEPA incasso machtiging. De overeenkomst wordt getekend door één ouder, de zgn. “contractouder”. De contractouder is verantwoordelijk voor juiste en tijdige betaling van de opvangkosten.

De plaatsingsovereenkomst dient binnen 7 dagen ondertekend te worden. Na 7 dagen vervalt het recht op het gedane aanbod in de plaatsingsovereenkomst.

Na het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst door de ouder is de plaatsingsovereenkomst bindend. De contractouder ontvangt daarvan een bevestiging via e-mail en kan de plaatsingsovereenkomst terugvinden in de ouderportal van KOVnet. De datum waarop de plaatsingsovereenkomst is ondertekend is de ingangsdatum van de overeenkomst.

Tubbie maakt gebruik van videobewaking. Met het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst verklaart de ouder hiervan op de hoogte te zijn. Tubbie deelt de camerabeelden niet en is uitsluitend bedoeld om te voldoen aan de wettelijke eisen in de kinderopvang.

## 6. Ouderlijk gezag

In artikel 5 wordt gesproken over de contractouder. Hierbij gaan we uit van het volgende:

- Wanneer beide ouders het ouderlijk gezag hebben dient de contractouder te hebben afgestemd met de andere ouder. De contractouder tekent in dat geval namens de andere ouder en heeft expliciete toestemming van de andere ouder om de overeenkomst te mogen aangaan.
- Indien ouders het niet met elkaar eens zijn over de kinderopvang bij Tubbie, kan de contractouder uitsluitend met het overleggen van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant, aantonen dat het verkrijgen van toestemming zoals hierboven omschreven niet nodig is.

Voor meer informatie over ouderlijk gezag is het protocol ‘Kind en gescheiden ouders’ van Boink te vinden in KOVnet. Wij volgen dit document wanneer dit van toepassing is. Een ouder is zelf verantwoordelijk voor het doorlezen en juist doorgeven van de informatie die Tubbie nodig heeft.

## 7. Betaalverplichting

Na het tekenen van de plaatsingsovereenkomst heeft de contractouder een betaalverplichting aan Tubbie. De ouder kan hiervoor kinderopvangtoeslag aanvragen bij de Belastingdienst. De Belastingdienst kan de toeslag niet direct naar Tubbie overmaken. Alle gegevens die nodig zijn voor het aanvragen van de kinderopvangtoeslag zijn te vinden in de plaatsingsovereenkomst.

De betaling geschiedt maandelijks vooruit via automatische incasso. Mocht de automatisch incasso niet gelukt zijn, dan dient de ouder het bedrag handmatig over te maken. Tubbie behoudt zich het recht om administratiekosten van €5 per maand in rekening te brengen wanneer automatisch incasseren niet mogelijk is. Wanneer de betaling via automatisch incasso niet gelukt is, ontvangt de

ouder een eerste herinnering. Wanneer de betaaltermijn, vermeld op de eerste herinnering, verstreken is en de betaling niet door Tubbie ontvangen is, zal er een tweede herinnering verstuurd worden. Na het versturen van de tweede herinnering zal de opvang op hold staan.

Mocht Tubbie de betaling niet binnen 15 dagen ontvangen nadat de laatste aanmaning bij de ouder is bezorgd, dan stellen wij de ouder in gebreke. Tubbie zal de vordering uit handen geven aan een Incasso- en Gerechtsdeurwaardersbureau. Tubbie zal de ouder de buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. De incassokosten zijn 15% over de eerste €2500, met een minimum van €40. Over de volgende €2500 is dit 10%. Ook kan het incassobureau btw berekenen over de incassokosten. In dat geval moet de ouder de btw betalen. Tevens acht Tubbie zich vrij wettelijke rente over het openstaande factuurbedrag op te eisen. Deze bedraagt 4% van het factuurbedrag.

Wanneer de ouder in gebreke blijft met de betalingen zal Tubbie geen jaaropgave naar de ouder versturen. De opzegtermijn van één maand, dient door de ouder gewoon betaald te worden.

## 8. Annulering en wijzigen plaatsingsovereenkomst

Annulering van de plaatsingsovereenkomst door de ouder voor de begindatum van de opvang is mogelijk. Tubbie brengt bij annulering mogelijk kosten in rekening. Daarbij geldt het volgende:

- Annuleren dient schriftelijk door de ouder doorgegeven te worden. Dit kan door een e-mail te sturen naar [info@tubbie-kinderopvang.nl](mailto:info@tubbie-kinderopvang.nl) o.v.v. annulering.
- Wanneer de plaatsingsovereenkomst meer dan drie maanden voor de begindatum van de opvang wordt geannuleerd, zijn hier geen kosten aan verbonden.
- Wanneer de plaatsingsovereenkomst binnen één tot drie maanden voor de begindatum van de opvang wordt geannuleerd, zal Tubbie €100 annuleringskosten in rekening brengen.
- Wanneer de plaatsingsovereenkomst minder dan één maand voor de begindatum van de opvang wordt geannuleerd, zijn de annuleringskosten de kosten van één maand kinderopvang zoals contractueel overeengekomen.
- Het annuleren van één of meerdere opvangdagen zoals overeengekomen in de plaatsingsovereenkomst is niet mogelijk. Wanneer de ouder dagen wil annuleren wordt dit gezien als annulering van de plaatsingsovereenkomst. Wanneer de ouder een nieuwe plaatsing bij Tubbie wenst, zal Tubbie besluiten of er een nieuwe plaatsingsovereenkomst aangeboden kan worden.
- Het verschuiven van de begindatum van de opvang is slechts éénmaal mogelijk en kan maximaal met één maand worden opgeschoven. Dit moet minimaal één maand vooraf schriftelijk door de ouder doorgegeven worden aan Tubbie. Mocht de ouder de begindatum vervolgens nogmaals willen verschuiven, dan wordt dit gezien als annulering van de plaatsingsovereenkomst. Tubbie zal besluiten of er een nieuwe plaatsingsovereenkomst aangeboden kan worden.

## 9. Gegevens en informatie van ouders en kind

Alle gegevens van zowel de ouder als het kind moeten uiterlijk een maand voorafgaand aan de begindatum van de opvang in de ouderportal van KOVnet juist en volledig ingevuld zijn. Dit geldt tevens voor de 'toestemmingsverklaringen' waarbij de ouder wel of geen toestemming geeft voor bijvoorbeeld het maken van foto's van het kind. Wanneer de gegevens van de ouder/het kind nog niet (volledig) aan Tubbie zijn overgedragen, kan de opvang mogelijk uitgesteld worden tot deze volledig ontvangen zijn. De betaalverplichting van de volledige factuur blijft ondanks het uitstellen van de opvang bestaan.

## 10. Gezamenlijke verantwoordelijkheid

Tubbie en de ouder dragen gezamenlijk zorg over het kind. Bij het brengen en halen is de ouder verantwoordelijk voor het kind. Tubbie draagt de verantwoordelijkheid over het kind wanneer de ouder niet (meer) in het pand aanwezig is. Tubbie draagt deze verantwoordelijkheid niet wanneer dit redelijkerwijs niet van haar mag worden verwacht.

Tubbie en de ouder dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.

## 11. Verantwoordelijkheid van de ouder

De ouder dient bijzonderheden van medische aard, in de ontwikkeling van het kind of bij ingrijpende veranderingen in de gezinssituatie altijd te melden aan Tubbie. Wanneer de ouder deze informatie niet (volledig) heeft gemeld kan Tubbie voor de gevolgen hiervan niet verantwoordelijk gehouden worden. Als Tubbie hiervan schade ondervindt kan zij de ouder hiervoor aansprakelijk stellen.

De ouder dient binnen 15 minuten bereikbaar te zijn voor Tubbie tijdens de opvang van het kind. Als de ouder niet bereikbaar is dient de opgegeven noodpersoon wel bereikbaar te zijn.

De ouder dient ervoor te zorgen dat het kind bij ziekte uiterlijk binnen een half uur wordt opgehaald.

De ouder houdt zich en zorgt ervoor dat zijn kind zich houdt aan de regels die bij Tubbie gelden. Daarnaast onthoudt de ouder zich en zorgt ervoor dat zijn kind zich onthoudt van gedragingen die de uitvoering van de plaatsingsovereenkomst belemmert.

De ouder dient het kind op tijd te brengen en halen en zich te houden aan de breng- en haalmomenten. Dit geldt tevens voor de persoon die het kind namens de ouder komt halen en/of brengen. Mocht het kind toch later opgehaald worden dan zullen de kosten hiervan op de ouder worden verhaald.

Wanneer een ouder zijn verantwoordelijkheden niet nakomt dan volgt er een schriftelijke waarschuwing waarin de ouder hierop wordt gewezen. Wanneer dit na de waarschuwing nogmaals gebeurt kan Tubbie besluiten de opvang eenzijdig te beëindigen.

## 12. Wenperiode

Wanneer er een ondertekende overeenkomst is en alle gegevens in KOVnet compleet zijn, kan de opvang van het kind op de afgesproken datum starten. Kinderen wennen bij Tubbie meestal in de maand vóór de opvang start. In dat geval zijn de overeenkomst en algemene voorwaarden reeds van toepassing. Ouders kunnen meer informatie vinden over de wendag in de ouderportaal van KOVnet onder het kopje documenten. Ook het protocol wennen kan de ouder hier vinden. Dit protocol is van toepassing tijdens de wenperiode.

Indien de locatiemanager van mening is dat wennen nodig en mogelijk is, kan het kind maximaal tweemaal komen wennen voorafgaand aan de begindatum van de opvang. Voorafgaand aan de wendag dient de ouder een intakeformulier in te vullen. Tijdens de wendag vindt er een intakegesprek plaats. Daarnaast dient de ouder foto's te sturen van alle personen die het kind mogen halen en/of brengen.

### 13. Wijzigingen van de overeenkomst

Wanneer de ouder de dagen uit de plaatsingsovereenkomst wil veranderen zal Tubbie beoordelen of dit mogelijk is. Wanneer dit het geval is maakt Tubbie een nieuwe plaatsingsovereenkomst. De wijziging kan pas ingaan nadat de nieuwe plaatsingsovereenkomst is ondertekend.

Wanneer de groepsgrootte en groepssamenstelling dit toelaat is het mogelijk om incidenteel een extra opvangdag af te nemen. Een extra opvangdag moet minimaal 7 dagen van tevoren aangevraagd worden via KOVnet. Voor een extra dag wordt een hoger uurtarief gerekend. Ieder kind met een plaatsingsovereenkomst bij Tubbie krijgt één opvangdag per jaar gratis. Dit is een service die Tubbie ouders biedt, er zijn hieraan geen rechten te ontleen. Het ruilen van dagen is niet mogelijk.

Wanneer de ouder minder dagen wil afnemen kan dit gedurende de looptijd van de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Bij vermindering van opvangdagen maakt Tubbie een nieuwe plaatsingsovereenkomst. De vermindering van opvangdagen kan pas ingaan nadat de nieuwe plaatsingsovereenkomst is ondertekend.

Tubbie heeft het recht om de plaatsingsovereenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redeneren. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval, maar niet uitsluitend wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de opvang in gevaar brengen. Wijzigingen van de plaatsingsovereenkomst zal door Tubbie minimaal één maand van te voren schriftelijk aan de ouder aangekondigd worden.

### 14. Duur en verlenging van de plaatsingsovereenkomst

Een plaatsingsovereenkomst bij Tubbie wordt aangegaan tot het kind de leeftijd van 4 jaar bereikt. De exacte einddatum staat vermeld in de plaatsingsovereenkomst. Hiervoor is geen opzegging vereist.

Indien een ouder wenst de plaatsingsovereenkomst te verlengen, bijvoorbeeld omdat het kind door de vakantie nog niet naar school gaat, kan de ouder dit aanvragen. Tubbie zal beoordelen of een verlenging van de plaatsingsovereenkomst mogelijk is.

### 15. Plaatsingsovereenkomst op hold

Er kunnen zich situaties voordoen waardoor de opvang tijdelijk wordt gepauzeerd. Wanneer hiervan sprake is wordt dit schriftelijk met de ouder gecommuniceerd. Dit kan onder andere, maar niet uitsluitend, in de volgende gevallen:

- Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefstig is;
- De opvang van het kind een normale opvang van andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert;
- Het kind en/of de ouder en/of andere betrokkenen een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen;
- De ouder zich niet houdt aan de bepalingen uit deze algemene voorwaarden en/of andere beleidsplannen;
- Wanneer volgens Tubbie de veiligheid van het kind niet gewaarborgd kan worden;
- De ouder de betalingsverplichting niet nakomt;
- De omgangsregels niet worden nageleefd door de ouder en/of andere betrokkenen.

De betaalverplichting van de volledige factuur blijft ondanks het op hold staan van de opvang bestaan. Tubbie zal (eventueel in overleg met de ouder) besluiten wanneer de opvang weer voortgezet kan worden.

## 16. Tijdelijke afspraken over halve dagen opvang

Er kunnen zich situaties voordoen waardoor een kind (tijdelijk) eerder opgehaald moet worden dan de afgesproken contracturen. Wanneer hiervan sprake is wordt dit schriftelijk met de ouder gecommuniceerd. Dit kan onder andere, maar niet uitsluitend, in de volgende gevallen:

- Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is;
- De opvang van het kind een normale opvang van andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert;
- Het kind en/of de ouder en/of andere betrokkenen een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen;
- De ouder zich niet houdt aan de bepalingen uit deze algemene voorwaarden en/of andere beleidsplannen;
- Wanneer volgens Tubbie de veiligheid van het kind niet gewaarborgd kan worden.

De betaalverplichting van de volledige factuur blijft ondanks het tijdelijk eerder ophalen van het kind bestaan. Tubbie zal (eventueel in overleg met de ouder) besluiten wanneer de opvang weer volgens afgesproken contracturen voortgezet kan worden.

## 17. Ontzegging toegang locatie(s) Tubbie

De locatie waar het kind geplaatst is, is in beginsel toegankelijk voor de ouder zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Tubbie en de ouder. Tubbie heeft het recht om de ouder en/of andere betrokkenen de toegang tot de locatie (en/of de toegang tot beide locaties) te weigeren. Er kunnen zich situaties voordoen waardoor de toegang (tijdelijk) wordt ontzegd. Wanneer hiervan sprake is wordt dit schriftelijk met de ouder gecommuniceerd. Dit kan onder andere, maar niet uitsluitend, in de volgende gevallen:

- Wanneer het vermoeden bestaat dat de persoon die het kind haalt of brengt onder invloed is van verdovende middelen (bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: alcohol en/of drugs);
- Wanneer Tubbie de persoon die het kind haalt of brengt een risico of bedreiging vindt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen;
- Wanneer vanwege een slechte verstandhouding tussen (medewerkers van) Tubbie en de persoon die het kind haalt of brengt, onder meer maar niet uitsluitend in de situatie waarin de ouders het meermaals niet eens zijn over de zaken die de opvang van het kind betreffen en dit door Tubbie als moeilijk werkbaar wordt ervaren;
- Wanneer de persoon die het kind haalt of brengt ongepast taalgebruik heeft of heeft gehad in de buurt van medewerkers of kinderen;
- Wanneer de omgangsregels niet worden nageleefd door de ouder en/of andere betrokkenen.

De betaalverplichting van de volledige factuur blijft ondanks de ontzegging bestaan. Tubbie zal (eventueel in overleg met de ouder) besluiten wanneer de ontzegging opgeheven kan worden.

## 18. Einde van de overeenkomst

De plaatsingsovereenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de overeenkomst opgenomen termijn. Daarnaast eindigt de plaatsingsovereenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van de partijen. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de plaatsingsovereenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.



De ouder kan de plaatsingsovereenkomst opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Dit kan door een e-mail te sturen naar [info@tubbie-kinderopvang.nl](mailto:info@tubbie-kinderopvang.nl) o.v.v. opzeggen plaatsingsovereenkomst.

Tubbie kan de plaatsingsovereenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand in de volgende gevallen:

- Voortdurend van situaties als genoemd in artikel 15, 16 of 17 van deze algemene voorwaarden;
- De omstandigheid dat Tubbie vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de overeenkomst uit te voeren;
- Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt;
- Wanneer één of beide ouder(s) het gezag over het kind verliest/verliezen;
- Indien een voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet van Tubbie verlangd kan worden vanwege een slechte verstandhouding tussen (medewerkers van) Tubbie en de ouder en/of betrokken en/of het kind, onder meer maar niet uitsluitend in de situatie waarin de ouders het meermaals niet eens zijn over de zaken die de opvang van het kind betreffen en dit door Tubbie als moeilijk werkbaar wordt ervaren, dit uitsluitend ter beoordeling van Tubbie;
- Wanneer protocollen zijn gevolgd, maar dit niet leidt tot het gewenste resultaat;
- Wanneer ouders niet meewerken aan het bieden van hulp (plan van aanpak) aan het kind waardoor opvang bieden aan het kind niet veilig of verantwoord is;
- Wanneer de ouder geen medewerking verleent aan de geldende protocollen;
- Wanneer de ouder de openingstijden meer dan drie keer overtreedt;
- Wanneer de omgangsregels niet worden nageleefd door de ouder en/of andere betrokkenen.

Tubbie mag de plaatsingsovereenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen in de volgende gevallen:

- Wanneer de ouder een aanmaning heeft ontvangen voor het uitblijven van een betaling;
- Wanneer de ouder meerdere (meer dan 1) betalingen storneert;
- Wanneer Tubbie het bieden van opvang aan het kind als onwerkbaar of onveilig beschouwd;
- In geval van overmacht als bedoeld in artikel 21.

## 19. De prijs en wijziging van de prijs

Het contractueel overeengekomen jaarbedrag voor opvang wordt in gelijke bedragen over alle 12 kalendermaanden vooraf per maand gefactureerd. Tubbie maakt gebruik van automatische incasso om het verschuldigde maandbedrag, eventuele andere afgenomen producten en/of diensten en overige kosten af te schrijven van de rekening van de contractouder.

Tubbie behoudt het recht de tarieven jaarlijks en tussentijds te herzien. Eventuele wijzigingen zullen tijdig en schriftelijk (e-mail inbegrepen) aan de ouder kenbaar gemaakt worden.

Wanneer de ouder de plaatsingsovereenkomst wijzigt of opzegt en er minder opvanguren zijn afgenomen dan er op de plaatsingsovereenkomst staan vermeld, vindt er geen restitutie in geld of in opvang van reeds betaalde opvanguren plaats.

Wanneer Tubbie tijdelijk geen opvang kan bieden als gevolg van overmacht is Tubbie niet gehouden tot restitutie in geld of in opvang van reeds voor deze opvang gedane betalingen, mits Tubbie binnen de grenzen van de wet- en regelgeving al het mogelijke heeft gedaan om deze overmachtssituatie te voorkomen, dan wel ten spoedigste op te heffen.

## 20. Klachtenprocedure

De ouder kan in eerste instantie met een vraag, opmerking of klacht bij de pedagogisch medewerkers terecht. Zij kunnen beoordelen of zij dit samen met de ouder kunnen oplossen of dat zij een leidinggevende kunnen inschakelen. Mocht dit niet tot tevredenheid leiden dan kan de ouder een klacht indienen volgens het klachtreglement. Dit reglement is te vinden in KOVnet.

Mocht de ouder ook na de klachtafhandeling niet tevreden zijn, dan kan de ouder met zijn/haar klacht terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang óf de Geschillencommissie Kinderopvang. Voorwaarde hiervoor is dat de klacht bij de directie schriftelijk ingediend is.

## 21. Overmacht

Onder overmacht aan de zijde van Tubbie wordt verstaan elke omstandigheid ten gevolge waarvan een normale uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijze niet door Tubbie kan worden verlangd, zoals onder andere, doch niet uitsluitend: oorlog(gevaar, burgeroorlog), aanwezigheid of dreiging met nucleaire, chemische en/of biologische stoffen, oproer, molest, brand, water- en rookschade, overstroming, sabotage, staking, bedrijfsbezetting, ziekte van één of meer onvervangbare personeelsleden, overheidsmaatregelen, storingen in de levering van energie/brandstof en voorts alle overige oorzaken buiten de schuld of risicosfeer van Tubbie ontstaan.

Wanneer Tubbie door overmacht verhinderd is de overeenkomst uit te voeren, wordt de overeenkomst opgeschort, dan wel heeft Tubbie het recht de overeenkomst te ontbinden zonder dat zij tot enige schadevergoeding is gehouden.

## 22. Wijzigingen van deze voorwaarden

Tubbie behoudt zich het recht om de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en is ook gerechtigd de overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen dat daarop de meest recente versie van de algemene voorwaarden van toepassing worden verklaard. Wanneer er een nieuwe versie van de algemene voorwaarden is, vervallen eventueel eerdere versies.

De ouder verklaart door aanvaarding van deze algemene voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord te gaan. De wijzigingen treden één maand nadat Tubbie de ouder hierover schriftelijk heeft geïnformeerd in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.