



Artikel 1.	DEFINITIES	2
Artikel 2.	TOEPASSELIJKHEID	2
Artikel 3.	DE KENNISMAKING	2
Artikel 4.	HET AANBOD	3
Artikel 5.	DE OVEREENKOMST	3
Artikel 6.	HET PLAATSINGSGESPREK	3
Artikel 7.	DUUR, WIJZIGING EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST	4
Artikel 8.	TOEGANKELIJKHEID	4
Artikel 9.	DE PRIJS EN PRIJSWIJZIGINGEN	5
Artikel 10.	ANNULERING	5
Artikel 11.	DE DIENST	5
Artikel 12.	VAKMANSCHAP EN MATERIËLE VERZORGING	6
Artikel 13.	DE BETALING / NIET-TIJDIGE BETALING	6
Artikel 14.	AANSPRAKELIJKHEID KINDERDAGVERBLIJF BABELINA EN DE CONSUMENT	6
Artikel 15.	GESCHILLENREGELING EN WET KLACHTRECHT	7
Artikel 16.	AFWIJKING EN AANVULLING	7

Artikel 1. DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Kinderopvang: Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tot de kinderopvang worden niet gerekend: het toezicht houden op schoolgaande kinderen dat zich beperkt tot het toezicht tijdens de middagpauze; verzorging en opvoeding hetzij in een peuterspeelzaal, hetzij in het kader van de wet op de Jeugdzorg, hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft anders dan gastouderopvang en professionele opvang aan huis.
2. De consument: De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.
3. Kinderdagverblijf Babelina (onderneming in kinderopvang): Rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang in een kindercentrum.
4. Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.
5. Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door Kinderdagverblijf Babelina, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

Artikel 2. TOEPASSELIJKHEID

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de opvang voor kinderen en aanvullende diensten en/of producten door Kinderdagverblijf Babelina geleverd.
2. Kinderopvang vindt plaats in de leeftijd van nul (feitelijk 6 weken) tot de start van het voortgezet onderwijs.
3. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen Kinderdagverblijf Babelina en de consument.
4. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is schriftelijke instemming van de wederpartij vereist.
5. In afwijking van lid 3 van dit Artikel behoeft Kinderdagverblijf Babelina geen toestemming van de consument voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen. Evenzo geldt dat bij het overgaan van de onderneming aan een andere onderneming of bijvoorbeeld een houdster maatschappij.

Artikel 3. DE KENNISMAKING

1. Kinderdagverblijf Babelina biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
 - a. de aard en omvang van de in of via de vestiging te verlenen opvang;
 - b. eventuele extra diensten;
 - c. soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een minimum;
 - d. eventuele mogelijkheden van flexibele opvang;
 - e. plaatsingsprocedure;
 - f. (een samenvatting van) het door Kinderdagverblijf Babelina ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de voor deze onderneming kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven;
 - g. De mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;
 - h. de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;

- i. het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacyreglement;
 - j. de wijze waarop Kinderdagverblijf Babelina aan de oudercommissie dan wel andere vorm van ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven;
 - k. de op dit moment geldende prijs van alle reguliere en eventuele extra diensten inclusief de hoogte van de annuleringskosten en de voorwaarden waaronder annulering mogelijk is;
 - l. de wijze van betaling;
 - m. de klachtenprocedure;
 - n. de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;
 - o. de getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie;
 - p. informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
 - q. de openingstijden en -dagen van Kinderdagverblijf Babelina alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten;
 - r. de al dan niet door Kinderdagverblijf Babelina te verzorgen voeding en, zo ja, de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging.
3. De consument kan zich via een inschrijfformulier elektronisch aanmelden als geïnteresseerde bij Kinderdagverblijf Babelina voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.

Artikel 4. HET AANBOD

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor Kinderdagverblijf Babelina door de consument mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in Artikel 3 alsmede:
 - a. de naam en leeftijd van het kind;
 - b. de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
 - c. overige specifieke afspraken tussen Kinderdagverblijf Babelina en consument over de voeding en verzorging van het kind;
 - d. de aangeboden medische handelingen (zie Artikel 11 lid 2), zulks indien de consument daarom heeft verzocht en Kinderdagverblijf Babelina beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - e. de mededeling dat Kinderdagverblijf Babelina op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.
3. De consument moet binnen de door Kinderdagverblijf Babelina gestelde redelijke termijn [14 dagen] laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.
4. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden.
5. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken, is het aanbod als vervallen te beschouwen.

Artikel 5. DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan Kinderdagverblijf Babelina retourneert en Kinderdagverblijf Babelina deze heeft ontvangen. Kinderdagverblijf Babelina bevestigt de overeenkomst aan de consument. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie Artikel 3, lid 3), ook voor de consument verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet. Incidentele kosten worden apart gefactureerd.

Artikel 6. HET PLAATSINGSGESPREK

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt Kinderdagverblijf Babelina de consument uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. Kinderdagverblijf Babelina en de consument spreken daarbij af om elkaar, voor zover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten

- en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).
2. Kinderdagverblijf Babelina wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
 - a. Kinderdagverblijf Babelina gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
 - b. de consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.
 3. Kinderdagverblijf Babelina en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte specifieke afspraken schriftelijk dan wel elektronisch.

Artikel 7. DUUR, WIJZIGING EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Een en ander tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
3. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden, hebben de consument en Kinderdagverblijf Babelina het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Elk der partijen heeft het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur te beëindigen door middel van een aan de wederpartij gerichte schriftelijke, met in achtneming van een opzegtermijn van twee maanden tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en in ieder geval per de eerste of de zestiende van de maand. Afhankelijk van op welk moment de opzegging door Kinderdagverblijf Babelina is ontvangen. Deze ontvangst datum geldt als ingangs(reken) datum voor de feitelijke beëindigingsdatum per de eerste of de zestiende van de maand.
5. Kinderdagverblijf Babelina dat van het recht in artikel 7.4. gebruik maakt kan, onverlet zijn of haar overige rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden, de overeenkomst slechts gemotiveerd, maar wel met onmiddellijke ingang, opzeggen.
6. Kinderdagverblijf Babelina kan de overeenkomst met een consument die in gebreke is ten aanzien van de betalingen en invulling geven aan de contractuele verplichtingen, volgens de betalingsvoorwaarden, per brief of persoonlijke aanzegging met ontvangstbevestiging, direct opzeggen. Vooruitlopend daarop kan de invulling van de contractuele verplichting vanuit Kinderdagverblijf Babelina worden opgeschort ten einde de betaling te bewerkstelligen. De consument wordt de mogelijkheid geboden de opzegging ongedaan te maken door onmiddellijke betaling. Dit laat de betalingsverplichting van de consument op grond van Artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden onverlet.

Artikel 8. TOEGANKELIJKHEID

1. Kinderdagverblijf Babelina is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en consument.
2. Kinderdagverblijf Babelina behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen Kinderdagverblijf Babelina en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.
3. Wanneer de consument het niet eens is met de door Kinderdagverblijf Babelina geweigerde toegang op grond van het lid 2, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag Kinderdagverblijf Babelina de plaats niet opzeggen en blijft voor de consument de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig Artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.
4. Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft Kinderdagverblijf Babelina het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot Kinderdagverblijf

Babbelina te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Kinderdagverblijf Babbelina kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

5. Kinderdagverblijf Babbelina en consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

Artikel 9. DE PRIJS EN PRIJSWIJZIGINGEN

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Prijswijzigingen worden door Kinderdagverblijf Babbelina tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie Artikel 7 lid 4)

Artikel 10. ANNULERING

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling, die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie Artikel 7 lid 4). Kinderdagverblijf Babbelina moet bij het doen van het aanbod de consument informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.

Artikel 11. DE DIENST

1. Kinderdagverblijf Babbelina staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. Kinderdagverblijf Babbelina treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de onderneming in kinderopvang optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in Kinderdagverblijf Babbelina.
3. Kinderdagverblijf Babbelina kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belaste medewerkers voldoen aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien Kinderdagverblijf Babbelina daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.
4. De consument is bij het brengen van het kind naar de dagopvang verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Kinderdagverblijf Babbelina is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.
5. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de consument of andere volwassene op Kinderdagverblijf Babbelina in kinderopvang en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van Kinderdagverblijf Babbelina naar de consument of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen ondernemer en consument schriftelijk of elektronisch eenduidige afspraken gemaakt.
6. Kinderdagverblijf Babbelina kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.
7. Kinderdagverblijf Babbelina en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie uitwisseling over het kind.
8. Kinderdagverblijf Babbelina houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de consument.
9. Kinderdagverblijf Babbelina kan de consument wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.

Artikel 12. VAKMANSCHAP EN MATERIËLE VERZORGING

1. Kinderdagverblijf Babelina staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Kinderdagverblijf Babelina voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij een kindercentrum zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de Wet justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan Kinderdagverblijf Babelina vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien Kinderdagverblijf Babelina redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt Kinderdagverblijf Babelina dat de werknemer, binnen een door de ondernemer vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

Artikel 13. DE BETALING / NIET-TIJDIGE BETALING

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan Kinderdagverblijf Babelina. Deze betaling vloeit voort uit het contract, de invulling van het betalen van de contractuele verplichting dient te worden ingevuld, onafhankelijk van het feit of de maandelijkse bevestiging (factuur), al dan niet is ontvangen.
2. Specifiek als bijlage bij deze Algemene Voorwaarden en het contract behoren de Betalingsvoorwaarden, die onlosmakelijk onderdeel zijn van de overeenkomst, waarin exact is aangegeven welke afspraken zijn gemaakt omtrent de invulling van de betaling aan Kinderdagverblijf Babelina.
3. Betaling geschiedt eens per maand of afgesproken langere periode en niet langer dan een maand vooruit.
4. Indien een consument betaalt aan een door Kinderdagverblijf Babelina ingeschakelde derde overeenkomstig Artikel 2 lid 4 geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling.
5. Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de consument niet van zijn betalingsverplichting.
6. De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. Kinderdagverblijf Babelina zendt na het verstrijken van die datum elektronisch een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Kinderdagverblijf Babelina waarschuwt de consument daarbij dat als er dan nog geen betaling plaatsvindt de overeenkomst onmiddellijk kan worden opgezegd. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is Kinderdagverblijf Babelina gerechtigd zonder aankondiging de contractuele rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.
7. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit Artikel kan Kinderdagverblijf Babelina ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.

Artikel 14. AANSPRAKELIJKHEID KINDERDAGVERBLIJF BABELINA EN DE CONSUMENT

Partijen zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

Artikel 15. KLACHTENPROCEDURE

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Kinderdagverblijf Babelina tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen één (1) maand na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.
2. Kinderdagverblijf Babelina behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure bestaat ouderbetrokkenheid in de zin van Artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van Artikel 16.

Artikel 16. GESCHILLENREGELING EN WET KLACHTRECHT

De klachtenregeling van Kinderdagverblijf Babelina, er bestaat een interne- & externe klachtmogelijkheden bij Kindercentrum Kinderdagverblijf Babelina. De klachtenregeling stelt ouders - klanten in staat formeel een klacht in te dienen bij Kinderdagverblijf Babelina. Een goede klachtenregeling geeft ouders de zekerheid dat zij - als het er op aan komt - hun ongenoegen kenbaar kunnen maken en dat dit door Kinderdagverblijf Babelina zorgvuldig afgehandeld wordt. De klachtenprocedure heeft niet alleen waarde voor u als individuele klager maar ook voor Kinderdagverblijf Babelina. Klachten geven

aan waar de dienstverlening te kort schiet en als je het zo beschouwt zijn klachten voor het management eigenlijk gratis adviezen. Kinderdagverblijf Babelina is aangesloten bij de Zuid Hollandse Centrale Klachtencommissie [ZcKK) en volgt ter afhandeling van klachten de regels uit deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

De consument kan er te allen tijde voor kiezen om direct met de klacht naar de externe onafhankelijke klachtencommissie te gaan. Deze zullen echter te allen tijde streven en of bezien of de klacht voordien met de betrokkenen (in casu Kinderdagverblijf Babelina) is besproken en/of trachten de klacht terug te verwijzen. Dat is één van de redenen waarom Kinderdagverblijf Babelina graag ziet dat de klacht eerstens bij Kinderdagverblijf Babelina ter afhandeling wordt voorgelegd.

U kunt het interne formulier via de leid(st)ers, hoofdleidster en/of directie aanvragen. Kinderdagverblijf Babelina neemt zo spoedig mogelijk contact met u op voor de verdere afhandeling van uw klacht. Dit zijn noodzakelijke procedures die doorlopen moeten worden. Indien u het met de uitkomst van deze procedure NIET eens bent kunt u ervoor kiezen naar de externe klachtregeling te gaan.

De geschillen commissie ZcKK.

volgens Wet Klachtrecht, dat is de Zuid Hollandse Centrale Klachtencommissie [ZcKK), deze is gevestigd in Gouda:

Nieuwe Gouwe Westzijde 1, 2802 AN Gouda

Postbus 540, 2800 AM Gouda

T 0182 547888

E info@zckk.nl

I www.zckk.nl

U kunt een klachtenformulier aan één van de medewerkers van Kinderdagverblijf Babelina vragen en/of downloaden op de site van

Kinderdagverblijf Babelina, bij de sectie downloads & klachten, ook kunt u, als u het buiten het 'gezichtsveld' van Kinderdagverblijf Babelina wilt doen:

1. U neemt contact op met de secretaris van de ZcKK, telefoon 0182 – 547888;
2. U ontvangt van de secretaris het reglement van de ZcKK en een klachtformulier;
3. U zet uw klacht op papier;
4. Beschrijf de gebeurtenis waarover u klaagt;
5. De reden waarom u hierover een klacht wilt indienen;
6. En wat u eventueel al heeft gedaan om tot een oplossing te komen;
7. Vermeld op het klachtformulier uw adres en telefoonnummer en het adres van het kindercentrum;
8. Heeft u moeite om uw klacht te verwoorden, dan kan de secretaris van de ZcKK u daarbij helpen.
9. Stuur het ondertekende klachtformulier met uw beschrijving van de klacht en alle ter zake doende stukken (voorafgaande correspondentie etc.) naar de secretaris van de ZcKK.
10. Binnen één week krijgt u een ontvangstbevestiging;
11. De voorzitter van de ZcKK onderzoekt of uw klacht in behandeling wordt genomen;
12. Van de uitslag van dit onderzoek wordt u zo snel mogelijk op de hoogte gesteld;
13. Als uw klacht in behandeling wordt genomen, stelt de secretaris u op de hoogte van de werkwijze van de commissie;
14. In sommige gevallen zal de commissie u en het kindercentrum vragen om een mondelinge toelichting;
15. Uiterlijk twaalf weken (van vijf werkdagen) na het indienen van uw klacht doet de commissie uitspraak;
16. Ze laat aan u en het kindercentrum weten of de klacht gegrond is bevonden;
17. De uitspraak van de commissie is niet bindend;
18. Het is een advies aan het kindercentrum;
19. Het kindercentrum laat u binnen een maand schriftelijk weten wat ze met het advies doet.

Artikel 17. AFWIJKING EN AANVULLING

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen Kinderdagverblijf Babelina en de consument worden vastgelegd.