

Algemene Voorwaarden Stichting Muzerij

ARTIKEL 1	- Definities	1
ARTIKEL 2	- Toepasselijkheid	2
ARTIKEL 3	- De kennismaking	2
ARTIKEL 4	- Het aanbod	2
ARTIKEL 5	- De overeenkomst	3
ARTIKEL 6	- Het plaatsingsgesprek	3
ARTIKEL 7	- Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst	3
ARTIKEL 8	- Toegankelijkheid	4
ARTIKEL 9	- De prijs en prijswijzigingen	4
ARTIKEL 10	- De dienst	4
ARTIKEL 11	- Vakmanschap en materiële verzorging	5
ARTIKEL 12	- De betaling / niet-tijdige betaling	5/6
ARTIKEL 13	- Aansprakelijkheid Stichting Muzerij en ouder/verzorger	6
ARTIKEL 14	- Klachtenprocedure	6
ARTIKEL 15	- Geschillenregeling en Wet Klachtrecht	6/7
ARTIKEL 16	- Afwijking	7
ARTIKEL 17	- Wijziging	7
ARTIKEL 18	- Landelijk Register Kinderopvang	7

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Kind ontmoetingscentrum: Een voorziening voor kinderen van tenminste 0-12 jaar, waar zij gedurende de dag komen om te leren, spelen, ontwikkelen en ontmoeten. Alle ontwikkelingsterreinen van kinderen komen aan bod. De omgeving biedt een totaalpakket op het gebied van educatie, opvang en ontwikkeling.
- Peuter speelgroep; Spelen en Ontwikkelen staat hier centraal. Het aanbieden van een laagdrempelige voorschoolse voorziening, die gericht is op kinderen van 2-4 jaar, die samenkomen in een horizontale groep tijdens (meestal) 2 dagdelen per week van maximaal 3,5 uur per dagdeel, gedurende 40 weken per jaar met als doel hun ontwikkeling te bevorderen, elkaar te laten ontmoeten en met elkaar te laten spelen. De peuter speelgroep is partner in het kind ontmoetingscentrum.
- De ouder/verzorger: de natuurlijke persoon die een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de diensten 'Spelen en Ontwikkelen' 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.
- Stichting Muzerij: De rechtspersoon in de vorm van een stichting die een overeenkomst sluit met de ouder/verzorger betreffende het aanbieden van diensten in een van de locaties van Stichting Muzerij.
- Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) het 'Spelen en Ontwikkelen' en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.
- Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door Stichting Muzerij, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders/verzorgers van de geplaatste kinderen.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen ouders/verzorgers en Stichting Muzerij.
2. De aard van de overeenkomst die wordt gesloten tussen Stichting Muzerij en de ouder/verzorger heeft betrekking op het afnemen van de dienst peuter speelgroep 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. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen en kunnen aanvullende voorwaarden worden gesteld. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft Stichting Muzerij geen toestemming van de ouder/verzorger voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de ouder/verzorger voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

ARTIKEL 3 - De kennismaking

1. Stichting Muzerij biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de ouder/verzorger bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze in aanbieders te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
 - de aard en omvang van de door Stichting Muzerij te verlenen diensten; voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een minimum; eventuele mogelijkheden van extra diensten, zoals aanvullende opvang; plaatsingsprocedure; aard en omvang van de wenperiode;
 - Het ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de eigen wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat het pedagogische beleidsplan te vinden is op de website; www.muzerij.nl
 - de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling;
 - het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;
 - de wijze waarop Stichting Muzerij aan de Oudercommissie(s) dan wel andere vorm van Ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven;
 - de op dit moment geldende prijs van alle reguliere en eventuele extra diensten;
 - de wijze van betaling. Als aan een bepaalde betaalvorm meerkosten vastzitten, moet ook over de dan te betalen meerprijs kennismakingsinformatie worden verschaft;
 - de klachtenprocedure;
 - de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;
 - de getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie;
 - informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
 - de openingstijden en dagen van de locaties, alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de groep verlaten. Verder is hieronder begrepen, indien van toepassing, informatie over de dienstverlening tijdens nationale feestdagen;
 - de al dan niet aangeboden voeding en zo ja, de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging.
3. De ouder/verzorger kan zich via een digitaal inschrijfformulier aanmelden als geïnteresseerde voor een bepaalde soort dienst voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.
4. Aan deze inschrijving zijn kosten verbonden. De hoogte van deze kosten zijn terug te vinden op de site www.muzerij.nl of per mail op te vragen via administratie@muzerij.nl. Plaatsing is pas definitief als het inschrijfgeld is voldaan.

ARTIKEL 4 - Het aanbod

1. Stichting Muzerij bevestigt binnen 2 weken de ontvangst van het inschrijfformulier.
2. Uiterlijk 1 maand voor de gewenste aanvangsdatum, doet Stichting Muzerij een plaatsingsvoorstel. Dit plaatsingsvoorstel bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor het dienstenaanbod van de onderneming door de ouder/verzorger mogelijk te maken.
3. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 3 alsmede:
 - de naam en leeftijd van het kind;
 - de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
 - overige specifieke afspraken tussen Stichting Muzerij en ouder/verzorger over de voeding en verzorging van het kind;
 - de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de ouder/verzorger daarom heeft verzocht en Stichting Muzerij beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - de mededeling dat Stichting Muzerij op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.
4. De ouder/verzorger moet binnen de door Stichting Muzerij gestelde termijn van 2 weken laten weten of hij of zij het plaatsingsvoorstel al dan niet aanvaardt.
5. Het plaatsingsvoorstel wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden, inclusief de financiële bepalingen en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan.
6. Bij definitieve plaatsing in een peuter speelgroep is, met een gegronde reden (door de Stichting te beoordelen) overplaatsing naar een andere peuter speelgroep in overleg mogelijk.
7. Het plaatsingsvoorstel 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 tot stand op het moment dat de ouder/verzorger een exemplaar van het plaatsingsvoorstel voorziet van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan de onderneming retourneert en Stichting Muzerij deze heeft ontvangen. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de ouder/verzorger verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek

1. Bij aanvang van de feitelijke plaatsing vindt er een plaatsingsgesprek plaats tussen ouder/verzorger en pedagogisch medewerker(s) van desbetreffende locatie. In dit gesprek worden de benodigde specifieke gegevens van de ouder/verzorger en zijn of haar kind besproken. Hiervoor wordt een checklist gehanteerd. Stichting Muzerij en de ouder/verzorger 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). In het plaatsingsgesprek wordt ook gemeld dat er overdracht plaats vindt van de peuter speelgroep naar het basisonderwijs om de overgang zo goed mogelijk te laten verlopen voor het kind.
2. Plaatsing is mogelijk op elke gewenste datum, indien de groep het toelaat.
3. Op volgorde van inschrijving en leeftijd wordt geplaatst. Binnen de kleine kernen Hulten en Molenschot wordt eveneens een voorrangbeleid voor dorpskinderen gehanteerd.
4. Stichting Muzerij wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
 - Stichting Muzerij gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
 - De ouder/verzorger als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind, zowel voor Spelen en Ontwikkelen als aanvullende opvang.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst voor de diensten duurt tot de vierde verjaardag van het kind, zoals aangegeven op de plaatsingsovereenkomst. Uitzonderingen zijn mogelijk in overleg.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk 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 kan beïnvloeden hebben de ouder/verzorger en Stichting Muzerij het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Elk der partijen heeft het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeenkomst op te zeggen door middel van een aan Stichting Muzerij gerichte gemotiveerde schriftelijke verklaring. Benodigde afmeldformulieren zijn te vinden op de website www.muzerij.nl. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
5. Stichting Muzerij kan de overeenkomst met een ouder/verzorger waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet, dan mag Stichting Muzerij de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de ouder/verzorger ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog alle openstaande facturen te betalen.

ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid

1. De dienstverlening van Stichting Muzerij is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Stichting Muzerij en ouder/verzorger.
2. Stichting Muzerij behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor Spelen en Ontwikkelen 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 de locatie en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.
3. Wanneer de ouder/verzorger het niet eens is met de door Stichting Muzerij geweigerde toegang op grond van het lid 2, kan hij/zij hiervoor een klacht indienen middels de Interne Klachtenregeling. De klacht zal zorgvuldig in behandeling worden genomen.
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 kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft Stichting Muzerij het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot Stichting Muzerij te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Stichting Muzerij kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
5. Stichting Muzerij en ouder/verzorger zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de peuteropvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de ouder/verzorger moet betalen wordt vooraf overeengekomen. De prijzen zijn te vinden op de site www.muzerij.nl of op te vragen via e-mail.
2. De hoogte van die prijs wordt jaarlijks per 1 januari vastgesteld.
3. Eventuele wijzigingen in de prijs worden ruimschoots van tevoren door Stichting Muzerij aan de ouder/verzorger meegedeeld.
4. Aan het begin van een kalenderjaar verstrekt Stichting Muzerij een jaaroverzicht van de bedragen die bij de ouder/verzorger in rekening zijn gebracht voor de verleende diensten van het afgelopen jaar. (Dit geldt alleen voor ouders die uren afnemen onder het Kinderopvangtarief.)

ARTIKEL 10 – Het aanbod

1. Stichting Muzerij staat ervoor in dat de door Stichting Muzerij verrichte werkzaamheden voor het aanbod Spelen en Ontwikkelen beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. Stichting Muzerij treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de onderneming optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen.
3. Stichting Muzerij 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 Stichting Muzerij 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 ouder/verzorger is bij het brengen van het kind naar een locatie van Stichting Muzerij verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. Stichting Muzerij 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 plaats gevonden.
5. Stichting Muzerij kan van de ouder/verzorger eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk vastlegt.
6. Stichting Muzerij en de ouder/verzorger dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
7. Stichting Muzerij houdt naar eigen oordeel, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de ouder/verzorger.
- ~~8.~~ Stichting Muzerij zal de ouder/verzorger wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind.

ARTIKEL 11 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. Stichting Muzerij staat ervoor in dat de verrichte werkzaamheden voor de diensten Spelen en Ontwikkelen worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Stichting Muzerij voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij Stichting Muzerij (zowel in dienstverband als vrijwilliger) zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan Stichting Muzerij vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Een VOG die is afgegeven wordt continu gescreend. Indien Stichting Muzerij signalen ontvangt dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, zal stichting Muzerij hier acuut stappen op ondernemen.

ARTIKEL 12 - De betaling / niet-tijdige betaling

1. De ouder/verzorger is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan Stichting Muzerij voor de afgenomen diensten.
2. Stichting Muzerij hanteert 12 gelijke betalingstermijnen van 1 maand. De totale kosten per jaar, voor 40 weken afdeling, worden omgeslagen in 12 maanden. De vastgestelde maandelijkse ouderbijdrage wordt elke maand geïncasseerd, dus ook tijdens vakanties. Stichting Muzerij factureert de afgenomen diensten vooraf op de 27^e dag van de voorafgaande maand.
Door deze wijze van maandelijkse facturering kan het – bij beëindiging van een contract - voorkomen dat een ouder/verzorger in de voorgaande periode meer/minder heeft betaald dan is afgenomen. Het teveel/te weinig betaalde wordt dan achteraf met de ouder/verzorger verrekend.
3. De facturen worden kosteloos per email verstrekt.
4. Het factuurbedrag wordt automatisch geïncasseerd. Stichting Muzerij vraagt hiervoor aan de ouder/verzorger toestemming middels de plaatsingsovereenkomst. Indien een ouder/verzorger niet instemt met automatische incasso, brengt Stichting Muzerij een bedrag in rekening voor de extra administratiekosten.

5. De tarieven voor het aanbod en de kosten voor het niet tijdig betalen van facturen staan vermeld op de website www.muzerij.nl
6. Indien meerdere peuters uit 1 gezin gelijktijdig de peuter speelgroep bezoeken, is voor ieder kind de normale ouderbijdrage verschuldigd. Er worden geen kortingen toegekend.
7. Mocht er een storning plaatsvinden, dan dient ouder/verzorger zelf zorg te dragen voor betaling en moet de openstaande factuur binnen 7 dagen na dagtekening factuur bijgeschreven zijn op Het rekeningnummer van Stichting Muzerij te Rijen, onder vermelding van het debiteur- en factuurnummer.
8. Indien een ouder/verzorger betaalt aan een door Stichting Muzerij ingeschakelde derde, overeenkomstig artikel 2 lid 4, geldt dit voor de ouder/verzorger als bevrijdende betaling, mits de betaling naast de verschuldigde kosten voor diensten ook de extra kosten van de ingeschakelde derden omvat. Inschakeling door de ouder/verzorger van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de ouder/verzorger niet van zijn betalingsverplichting.
9. De ouder/verzorger is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. Stichting Muzerij zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een eerste betalingsherinnering en geeft de ouder/verzorger de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Aan een eerste betalingsherinnering zijn geen kosten verbonden. Bij een eventuele tweede betalingsherinnering worden extra kosten in rekening gebracht. Verder waarschuwt Stichting Muzerij de ouder/verzorger in deze betalingsherinnering voor de situatie dat op grond van artikel 7 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden de plaatsing per direct kan worden beëindigd als twee maanden opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn verzonden zijn.
10. Stichting Muzerij zendt na het verstrijken van de termijn van de betalingsherinnering een aanmaning waarin aangegeven wordt dat het openstaande bedrag binnen 14 dagen na dagtekening van de aanmaning aan Stichting Muzerij voldaan moet zijn. Het verschuldigde bedrag wordt verhoogd met administratiekosten. Verder waarschuwt Stichting Muzerij de ouder/verzorger in deze aanmaning nogmaals voor de situatie dat op grond van artikel 7 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden de plaatsing per direct wordt beëindigd als twee maanden opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald of geen contact heeft plaats kunnen vinden en/of betalingsafspraken zijn gemaakt. Deze aanmaning moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn verzonden zijn. De betalingsverplichting van de opgelopen achterstand blijft bestaan.
11. Als de ouder/verzorger in gebreke blijft, zal Stichting Muzerij de vordering ter incasso uit handen geven aan een incassobureau. De daaraan gebonden buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten komen voor rekening van de ouder(s). Ouder/verzorger wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van deze vervolgstappen.
12. Onverlet het bepaalde in lid 10 van dit artikel kan Stichting Muzerij ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.
13. Bij ziekte, of andere redenen van afwezigheid van het kind zal er geen restitutie van de ouderbijdrage plaatsvinden. Indien het kind langdurig ziek is kan de ouder/verzorger de overeenkomst voor een bepaalde periode opzeggen.

ARTIKEL 13 - Aansprakelijkheid Stichting Muzerij en ouder/verzorger

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

ARTIKEL 14 - Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Stichting Muzerij tijdig nadat de ouder/verzorger de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de ouder/verzorger zijn of haar rechten ter zake verliest.
2. Stichting Muzerij behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure in de zin van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden worden ouders betrokken.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 15.

ARTIKEL 15 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

1. Geschillen tussen ouder/verzorger en Stichting Muzerij over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Muzerij te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen door de ouder/verzorger van Stichting Muzerij binnen 12 maanden aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang.
2. Geschillencommissie Kinderopvang: Postbus 90600

3. Vanaf 1 januari 2016 zijn alle Kinderopvanginstellingen en Peuterspeelzalen verplicht zich aan te sluiten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen behandelt vanaf januari 2016 alle geschillen van Kinderopvang, Peuterspeelzalen en Gastouderopvang.
4. De Geschillencommissie bestaat uit 3 leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de Branchevereniging Kinderopvang. Alle leden zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig.
5. Een geschil wordt door de Geschillencommissie alleen in behandeling genomen, indien de ouder/verzorger zijn of haar klacht eerst bij Stichting Muzerij schriftelijk heeft ingediend en de interne klachtenprocedure heeft doorlopen. De ondernemer/Stichting Muzerij moet 4 weken de tijd hebben gehad om op de klacht te reageren, anders wordt de klacht bij de geschillencommissie niet in behandeling genomen.
6. Reageert de Kinderopvangondernemer niet of komen de twee partijen er niet uit dan biedt de Geschillencommissie uitkomst. Ouder/verzorger moet openheid geven over de klacht en een digitaal vragenformulier invullen waarin alles nog eens op een rij wordt gezet. Op het digitale vragenformulier moet tevens worden aangegeven wat u als ouder/verzorger voorstelt ter oplossing van het geschil.
7. De geschillencommissie moet betaald worden om een klacht in behandeling te kunnen nemen.
8. De ondernemer/Stichting Muzerij krijgt de mogelijkheid om zich te verweren tegen de klacht.
9. De klachten moeten betrekking hebben op de kwaliteit van de Kinderopvang. Niet behandeld kunnen worden:
 - Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.
 - Geschillen m.b.t. schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of ziekte.Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd voordat het geschil ter zitting door de Commissie is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.
10. De Geschillencommissie kan iedere beslissing nemen die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Een andere mogelijkheid is dat de commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Binnen een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan de partijen meegedeeld.
11. Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen tenzij ondernemer of ouder/verzorger binnen 2 maanden na de verzenddatum van de uitspraak via dagvaarding van de andere partij aan de rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat er een advocaat ingeschakeld wordt.

ARTIKEL 16 – Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen Stichting Muzerij en de ouder/verzorger worden vastgelegd.

ARTIKEL 17 - Wijziging

Indien wijziging aan de orde is van deze Algemene Voorwaarden zal Stichting Muzerij hierover de centrale oudercommissie/oudercommissie en overige ouders/verzorgers van de Stichting informeren.

ARTIKEL 18 – Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Stichting Muzerij is geregistreerd in het Landelijk Register. Een uittreksel hiervan kunt u inzien via www.landelijkregisterkinderopvang.nl. Hier treft u ook de recente inspectierapporten van de GGD aan. De GGD rapporten zijn eveneens in te zien op de site www.muzerij.nl.

	Datum:
Advies directie:	30-09-2015
Besluit CvB:	10-11-2015
Instemming/advies PVT:	10-11-2015
Besluit CvB definitief:	19-11-2015
Looptijd tot:	2020