



Aanvullende voorwaarden Partou

Versie 1 januari 2024 – voor overeenkomsten aangegaan met SmallSteps B.V. of Partou B.V.,¹ hierna te noemen “Partou”.

Deze voorwaarden gelden In aanvulling op de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017 van de Brancheorganisatie Kinderopvang, verder te noemen “Branchevoorwaarden”.

Artikel 1 – Ouderportaal Konnect – Algemeen

1. Voor de communicatie met de ouders maken wij gebruik van ouderportaal Konnect met de bijbehorende ouderapp. Ga je een overeenkomst aan met Partou, dan gaan wij ervan uit dat je gebruik maakt van het ouderportaal. Wij vragen je dan een account aan te maken. Bij het aanmaken van je account dien je akkoord te gaan met de privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden. Deze vind je in het ouderportaal. Wanneer het in deze voorwaarden over ‘het ouderportaal’ gaat, bedoelen we daarmee ouderportaal Konnect met de bijbehorende app. Voor de wijze waarop het ouderportaal werkt, verwijzen we je naar de handleiding.
2. Indien je geen gebruik maakt van het ouderportaal, heb je geen direct inzicht in je gegevens (of die van je kind), facturen en jaaropgaven en vervalt de mogelijkheid om services, zoals onder meer het aanvragen van extra opvang en het verkrijgen van ruil- en inhaaluren, af te nemen.
3. Alle aanvragen voor extra opvang verlopen via het ouderportaal. Bij het aanvragen van extra opvang is het alleen mogelijk om je ruil- en inhaaluren van artikel 10 in te zetten als je dit zelf via het ouderportaal aanvraagt. Vraag je een medewerker om je aanvraag voor extra opvang voor je in het ouderportaal te zetten, dan ontvang je voor deze extra opvang automatisch een factuur. De medewerker heeft namelijk niet de mogelijkheid om voor de extra opvang jouw ruil- en inhaaluren in te zetten.

Artikel 2 – Contractouder en ouderlijk gezag

1. De overeenkomst wordt getekend door één ouder², de zgn. “contractouder”.
2. De contractouder is verantwoordelijk voor juiste en tijdige betaling van de opvangkosten, zoals omschreven in artikel 11.
3. Hierbij gaan we uit van het volgende:
 - a. Ouders zijn wettelijk verplicht elkaar te informeren over belangrijke zaken rond het kind. De contractouder stemt daarom zaken rond de kinderopvang af met de andere ouder indien beide ouders het ouderlijk gezag hebben. De contractouder tekent in dat geval de overeenkomst namens de andere ouder en heeft expliciete toestemming van de andere ouder om de overeenkomst te mogen aangaan of structurele wijzigingen hierin aan te brengen.
 - b. Indien ouders het niet met elkaar eens zijn over de kinderopvang bij Partou, kan de contractouder met het overleggen van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant aantonen, dat het verkrijgen van toestemming zoals omschreven in sub a. niet nodig is.

¹ Partou bestaat uit Partou B.V. en SmallSteps B.V. Hoewel wij ons één Partou voelen, betreffen het vooralsnog twee organisaties.

² Onder de term ouder verstaan we ook verzorger.



- c. Een andere ouder heeft volgens artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek altijd recht op informatie over “belangrijke feiten en omstandigheden die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreffen”, ook al heeft de andere ouder geen ouderlijk gezag over het kind.
- d. Voor informatieverstrekking vanuit Partou geldt het volgende:
 1. *Als de andere ouder zonder ouderlijk gezag* Partou verzoekt om informatie over het kind, geeft Partou via de locatie de andere ouder periodiek schriftelijke informatie over belangrijke feiten en omstandigheden rond (de ontwikkeling of opvang van) het kind.
 2. *Als de andere ouder met ouderlijk gezag* Partou verzoekt om informatie krijgt hij toegang tot het ouderportaal. Hierin wordt informatie gegeven over het kind en de contractuele gegevens en privégegevens van de contractouder zijn niet zichtbaar. Aanvragen bij Partou zoals ruildagen, extra opvang en dergelijke worden door de contractouder gedaan.
 3. *Als de andere ouder met ouderlijk gezag onderdeel vormt van het gezin met de contractouder* en verzoekt om informatie, krijgt hij toegang tot het ouderportaal. Hierin wordt informatie over het kind wordt gegeven en contractuele gegevens en privégegevens van de contractouder zijn zichtbaar. Indien Partou geïnformeerd wordt dat ouders uit elkaar gaan, behoudt de andere ouder in principe dit ouderportaal tenzij de contractouder de toestemming voor het gebruik intrekt. In dat geval verkrijgt de andere ouder automatisch toegang tot het ouderportaal zoals vermeld onder 2.
 4. Indien er aantoonbaar zorgen zijn dat de veiligheid of het belang van het kind in het geding is door de toegang tot het ouderportaal onder 2. kan Partou zelfstandig besluiten deze toegang niet te verstrekken c.q. in te trekken. Partou hanteert een strenge toets voordat zij hiertoe besluit.
4. Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig als deze schriftelijk, per e-mail of via het ouderportaal tot stand komen.
5. Als blijkt dat de contractouder de overeenkomst ten tijde van het ondertekenen hiervan niet met toestemming van de andere gezaghebbende ouder is aangegaan of een structurele wijziging heeft aangevraagd zonder dat de andere gezaghebbende ouder op het moment van aanvraag hiervan wist, geeft Partou de contractouder de mogelijkheid om alsnog met de andere ouder tot overeenstemming te komen over de wijze van voortzetting van de overeenkomst. Indien deze situatie optreedt:
 - a. na startdatum opvang c.q. ingangsdatum wijziging en ouders vervolgens niet binnen een termijn van een maand tot overeenstemming komen, zal Partou vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming deze overeenkomst opzeggen c.q. wijziging annuleren met inachtneming van de opzegtermijn van een maand.
 - b. in de periode tussen de datum ondertekening overeenkomst en startdatum opvang c.q. ingangsdatum wijziging en ouders na een maand of – als er minder dan een maand voor startdatum opvang c.q. ingangsdatum wijziging resteert – uiterlijk een week voor die startdatum geen overeenstemming bereiken, zal Partou de contractouder schriftelijk informeren dat de overeenkomst c.q. wijziging vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming niet in zal gaan. Indien lid b. het aangaan van een overeenkomst betreft, zullen we dit opvatten als annulering in de zin van artikel 3 lid 2 sub b van deze voorwaarden.

Artikel 3 – Annulering overeenkomst en verschuiven ingangsdatum overeenkomst

1. Heb je een overeenkomst met Partou afgesloten, maar wil je deze, conform artikel 7 van de Branchevoorwaarden, annuleren voor de aanvangsdatum van de opvang? Dat kan. Annulering van je overeenkomst verloopt bij voorkeur via www.mijnpartou.nl (of schriftelijk per e-mail ter attentie



van de afdeling planning (planning@partou.nl). Als annuleringsdatum geldt de datum dat Partou de annulering ontvangt.

2. Partou zal bij annulering kosten in rekening brengen. De hoogte hiervan wordt bepaald aan de hand van de periode tussen de begindatum van de opvang en de datum waarop wij de annulering hebben ontvangen en van het verschuldigde maandbedrag. Daarbij geldt het volgende:
 - a. *Annuleren minder dan 1 maand voor aanvangsdatum*: annuleringskosten, zijnde het bedrag van de contractueel overeengekomen kosten van één maand kinderopvang.
 - b. *Annuleren 1 tot en met 3 maanden voor aanvangsdatum*: € 100,- annuleringskosten. Indien op grond van artikel 7 lid 3 van de Branchevoorwaarden een lager bedrag toepasselijk is, dan hanteren wij dit lagere bedrag aan annuleringskosten.
 - c. *Annuleren meer dan 3 maanden voor aanvangsdatum*: geen annuleringskosten.
3. Indien je de ingangsdatum van de overeenkomst wilt verschuiven, geldt het volgende:
 - a. *Verschuiven binnen 1 maand*: kosteloos en opvangplaats blijft gegarandeerd.
 - b. *Verschuiven met meer dan 1 tot 3 maand(en)*: opvangplaats blijft gegarandeerd indien ouder de helft van de opvangkosten van die maanden(en) voor zijn rekening neemt.
 - c. *Verschuiven met meer dan 3 maanden*: opvangplaats wordt geannuleerd en artikel 3 lid 2 is van toepassing. Opvangplaats moet opnieuw aangevraagd worden. Er is dan geen garantie op een opvangplaats op de nieuw gewenste ingangsdatum van de opvang en kind wordt opnieuw op de wachtlijst geplaatst.
 - d. In het geval er aantoonbaar sprake is van ernstige (niet-reguliere) medische klachten bij het kind waardoor je genoodzaakt bent de ingangsdatum van de opvang te verschuiven, kan Partou een uitzondering maken op bovenstaande lid 3 sub b. en c. Het besluit om een uitzondering te maken is geheel aan Partou voorbehouden. Mocht er een uitzondering gemaakt worden, dan moet de opvang in ieder geval gestart zijn binnen 3 maanden na de originele ingangsdatum.

Artikel 4 – Wennen en starten kind

1. Pas als wij de door jou ondertekende overeenkomst ontvangen hebben, kan de opvang (waaronder het wennen) van jouw kind bij Partou starten. Indien jouw kind komt wennen bij Partou vóór de ingangsdatum van de overeenkomst, zijn de overeenkomst en aanvullende voorwaarden reeds van toepassing.
2. Indien de locatiemanager van mening is dat wennen nodig en mogelijk is, kan je kind maximaal tweemaal komen wennen voorafgaand aan de aanvangsdatum van de opvang.

Artikel 5 – Opening- en sluitingstijden

1. De locaties zijn in beginsel gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen.
2. Het gaat om de volgende algemeen erkende feestdagen:
 - Nieuwjaarsdag
 - Tweede Paasdag
 - Koningsdag
 - Bevrijdingsdag (eens per 5 jaar)
 - Hemelvaartsdag
 - Tweede Pinksterdag
 - Eerste en tweede Kerstdag
3. De locaties zijn tevens gesloten gedurende twee studiedagen per kalenderjaar ten behoeve van opleidingsdoeleinden van onze medewerkers. Ouders zullen hierover minimaal twee maanden van tevoren worden geïnformeerd. Indien Partou deel uitmaakt van een samenwerkingsverband (onder



meer IKC of MFA) kan er naast deze twee studiedagen nog een studiedag gelden (zie tevens artikel 13 lid 5) indien het samenwerkingsverband deze zelf heeft ingevoerd.

4. Voor opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag of studiedag, zoals hierboven vermeld, krijg je geen ruil- en inhaaldagen of (financiële) restitutie.

Artikel 6 – Schoolsluitingsdagen (alleen van toepassing voor de buitenschoolse opvang, hierna: bso)

Definitie:

Schoolsluitingsdagen: dagen/dagdelen waarvan de school aan het begin van het schooljaar heeft gecommuniceerd dat zij gesloten is, anders dan algemeen erkende feestdagen en officiële vakantieweken.

Partou biedt altijd opvang op schoolsluitingsdagen aan, ongeacht het aantal kinderen dat hier gebruik van maakt. Partou is gerechtigd de opvang op schoolsluitingsdagen te faciliteren op een andere locatie dan de locatie waar de ouder volgens de overeenkomst de opvang afneemt, mits Partou hiervoor schriftelijke toestemming heeft van de ouder.

1. Partou brengt per contractdag altijd 1 uur per maand in rekening voor schoolsluitingsdagen, ongeacht het werkelijke aantal schoolsluitingsdagen dat valt op die contractdag.
2. Partou biedt alleen opvang op schoolsluitingsdagen aan voor kinderen die op scholen zitten die door Partou worden bediend en houdt daarbij alleen rekening met de schoolsluitingsdagen die door deze scholen zijn vastgesteld.
3. Deze regeling geldt alleen voor schoolsluitingsdagen en niet voor roosterconstructies (zoals 1 x per maand een hele dag vrij voor onderbouwklassen) of voor andere oorzaken waardoor een school (eerder) gesloten is (onder meer bij een staking van het onderwijs of tropenrooster).
4. Voor schoolsluitingsdagen die niet vallen op de overeengekomen contractdagen, is de ouder een vergoeding conform contracttarief verschuldigd en/of kan de ouder ruil- en inhaaluren inzetten binnen de grenzen zoals bepaald in artikel 10.

Artikel 7 – Reguliere verzorging en uitzonderingen

Op basis van het pedagogisch beleid van Partou valt de reguliere verzorging (waaronder voeding en luiers) binnen onze dienstverlening. Speciale voeding in verband met bijvoorbeeld allergieën dien je echter zelf mee te geven aan je kind en wordt niet door ons vergoed.

Artikel 8 – Vervoer van/naar voorschoolse opvang (hierna: vso) en bso

1. Partou regelt alleen vervoer van/naar vso en bso voor kinderen op scholen waarmee Partou afspraken heeft gemaakt. Gaat jouw kind naar een school waarmee Partou geen vervoersafspraken (meer) heeft, dan ben je zelf verantwoordelijk voor de organisatie en de kosten van het vervoer tussen school en de locatie. Je hebt ook deze verantwoordelijkheid in geval van opvang op een andere locatie tijdens een vakantieperiode.
2. Ingeval Partou wel vervoersafspraken heeft met een school, maar de afstand tussen de school en de locatie niet lopend of fietsend mogelijk is, dan organiseert de locatie gemotoriseerd vervoer.
3. Indien gemotoriseerd vervoer nodig is conform lid 2, dan behouden we ons het recht voor om kosten hiervoor in rekening te brengen. Deze kosten komen niet in aanmerking voor kinderopvangtoeslag in de zin van de Wet Kinderopvang. Deze kosten worden niet in rekening gebracht voor andere kinderen van het gezin indien zij op dezelfde locatie worden opgevangen. Partou probeert, voor zover mogelijk, vervoer te regelen waaraan voor ouders geen kosten verbonden zijn.



Artikel 9 – Kosten bij te vroeg brengen en ophalen buiten contracttijden

1. In principe breng je je kind vanaf de contractueel overeengekomen aanvangstijd en haal je je kind uiterlijk voor sluitingstijd van de locatie op, tenzij je contractueel een andere eindtijd overeengekomen bent. Indien je je kind niet zelf ophaalt maar laat ophalen door een door jou aangewezen volwassene, dien je Partou vooraf te informeren wie het betreft.
2. Het kan gebeuren dat je je kind eerder dan de aanvangstijd brengt of pas kunt ophalen na de overeengekomen sluitings- of eindtijd. Kom je vaker dan driemaal per twee kalendermaanden te vroeg en/of te laat, dan zijn wij gerechtigd je per keer € 75,- in rekening te brengen. Vanwege het binnen de kinderopvang verplicht benodigde aantal pedagogisch medewerkers ten opzichte van de aanwezige kinderen (ook wel: beroepskracht-kindratio) komt hierdoor de goede opvang van de kinderen in het geding en riskeert Partou in geval van te vroeg brengen en te laat ophalen met te weinig medewerkers ook een boete van de GGD.

Artikel 10 – Ruil- en inhaalbeleid en extra opvang

1. Standaard staat je kind voor de contractdagen op de planning van de groep van de locatie. Daarnaast biedt Partou (met uitzondering van de hieronder genoemde contractvormen) als service ruil- en inhaaluren aan, dit echter binnen de grenzen van de capaciteit van bestaande groepen en al ingepland personeel. Daarmee willen we jou als klant de extra service bieden om eens op een andere dag te komen dan je contractdag. We kunnen je geen garantie geven dat dit ook lukt. Wij hebben namelijk te maken met de door de wet- en regelgeving gestelde grenzen. Aan deze ruil- en inhaaluren kun je dan ook geen rechten ontlenen. Elk ruil- en inhaaluur heeft een beperkte geldigheid en komt na verloop van tijd van rechtswege te vervallen. Alles over het ruil- en inhaalbeleid lees je verder hieronder.
2. *Verkrijgen van ruil- en inhaaluren*
 - a. Het kan voorkomen dat je een enkele dag geen gebruik kunt maken van de opvang. Alleen als je dit meer dan 96 uur voor de start van de opvang zelf aangeeft in het ouderportaal, worden de opvanguren van die betreffende dag omgezet in ruil- en inhaaluren. Verzoek je een medewerker van de locatie om je kind af te melden, dan ontvang je over deze afgemelde dag geen ruil- en inhaaluren.
 - b. Het verkrijgen van ruil- en inhaaluren gaat per blok (halve dag/hele dag, naschools blok). Deze blokken worden omgezet in ruil- en inhaaluren. Het inzetten van je ruil- en inhaaluren gaat ook weer per blok, maar kan wel een optelling zijn van verschillende blokken.
** Voorbeeld: heb je vier naschoolse blokken van 15:00 tot 18:30, ofwel 3,5 uur per blok, tijdig afgemeld, dan heb je ruil- en inhaaluren van in totaal 14 uur. Deze uren kun je inzetten voor bijvoorbeeld opvang tijdens een vakantiedag van 11 uur. Dan heb je nog 3 uur aan ruil- en inhaaluren over.*
3. *Inzetten van ruil- en inhaaluren*
 - a. Wij bieden je deze ruil- en inhaaluren als een vrijblijvende extra service aan, waarbij het niet volledig zeker is of je hier daadwerkelijk gebruik van kunt maken, en waaraan dus geen rechten kunnen worden ontleend indien de ruil- en inhaaluren in de praktijk niet inzetbaar blijken. Wij hebben te maken met strikte wet- en regelgeving in de kinderopvang. Hoewel wij natuurlijk hopen dat er voldoende ruimte is om deze extra service in te kunnen zetten, dient er dan ook terdege rekening mee gehouden te worden, dat de ruil- en inhaaluren in voorkomende gevallen helaas kunnen vervallen.
 - b. Jouw ruil- en inhaaluren kunnen alleen ingezet worden als er plek is op de groep. Dit is uitsluitend ter beoordeling van Partou. Dit betekent dat wij jouw verzoek ook kunnen afwijzen. In ieder geval



geldt dat Partou hiervoor geen extra kosten zal maken; het inzetten van een extra pedagogisch medewerker behoort dus niet tot de mogelijkheden.

- c. Je dient de afmelding voor je kind altijd te doen via het ouderportaal (**zie ook artikel 1**). Ten behoeve van een correcte administratie wordt persoonlijke afmelding bij de locatie niet beschouwd als een afmelding waarvoor je ruil- en inhaaluren kunt verkrijgen. Heb je je kind afgemeld voor een bepaalde dag en wil je dat later terugdraaien? Dan kan het voorkomen dat er inmiddels geen plek meer is op de groep. Je zult de dag dan opnieuw moeten aanvragen in het ouderportaal.
- d. Je ruil- en inhaaluren vervallen op 31 december van het lopende kalenderjaar of in het geval de overeenkomst op een eerdere datum eindigt in ieder geval bij einddatum van de overeenkomst, zonder dat een restitutie in geld of in opvang plaatsvindt. Na einddatum van de overeenkomst kan je geen eventueel nog van voor de einddatum resterende ruil- en inhaaluren inzetten.
- e. De ruil- en inhaaluren zijn alleen inzetbaar voor dezelfde opvangsoort als waarvoor deze zijn verkregen. Voorbeeld: Ruil- en inhaaluren voor vso zijn alleen in te zetten voor vso op een andere moment en ruil- en inhaaluren voor bso (schoolweken, vakantie- en schoolsluitingsdagen) zijn in te zetten voor bso, maar niet voor vso en tussenschoolse opvang (hierna: tso).
- f. De ruil- en inhaaluren zijn kindgebonden. Je kunt deze niet inzetten voor één van je andere kinderen.
- g. Stap je gedurende je overeenkomst over naar een van onze andere locaties (bijvoorbeeld bij verhuizing) en neem je daar dezelfde opvangsoort af (van kdv naar kdv of van bso naar bso), dan behoud je je ruil- en inhaaluren.

Het ruil- en inhaalbeleid van artikel 10 is niet van toepassing op volgende contractvormen: :

- Opvang die afgenomen wordt op een peuteropvanglocatie dat geen onderdeel is van een kdv;
- Opvang die via een intermediair tot stand is gekomen (bijvoorbeeld Chikuba);
- Opvang waarbij de betaling van de opvang door derden plaats vindt (bijvoorbeeld bij werk en inkomen trajecten van de gemeente);
- Opvang op basis van Top flex 0-uren pakket;
- Opvang voor 5 dagen in de week.

4. *Extra opvang*

- a. Je mag als ouder altijd extra opvang aanvragen. In het ouderportaal zie je alle mogelijkheden die jouw locatie biedt.
- b. Voor extra opvang kun je ruil- en inhaaluren inzetten volgens de regels zoals eerder in deze voorwaarden vermeld.
- c. Je ruil- en inhaaluren worden pas als ingezet beschouwd, wanneer je aanvraag door ons is goedgekeurd en bevestigd via het ouderportaal.
- d. Beschik je op het moment van aanvraag niet over (voldoende) ruil- en inhaaluren om de uren van betreffende aanvraag te bekostigen, dan ontvang je over die maand een factuur voor extra opvang. Je kunt de uren van een specifieke aanvraag niet bekostigen met deels resterende ruil- en inhaaluren en - als deze onvoldoende zijn - deels met een factuur voor extra opvang. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we het standaarduurtarief dat geldt voor jouw pakket, In het geval van een Top flex-0 uren pakket beschik je niet over ruil- en inhaaluren en ontvang je dus altijd een factuur voor (extra) opvang.
- e. Je bent pas zeker van je extra opvang, wanneer je van ons een bevestiging ontvangt via het ouderportaal.



- f. Heb je de extra opvang aangevraagd met ruil- en inhaaluren en je meldt je kind afwezig voor de aan jou bevestigde extra opvang 4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang dan ontvang je je ruil- en inhaaluren terug (in de situatie van lid 4 sub b).
- g. Indien je de aan jou bevestigde extra opvang hebt aangevraagd "op factuur" en deze minimaal 7 dagen voor de opvangdag in het ouderportaal annuleert, dan wordt de dag geannuleerd en niet gefactureerd. Heb je op dat moment al een factuur ontvangen voor de extra dag, dan ontvang je een creditfactuur (in de situatie van lid 4 sub d). Als je na deze termijn je kind afmeldt voor de extra opvang tot 4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang, dan ontvang je ruil- en inhaaluren.

Schema gevolgen annulering extra opvang

a. Minimaal 7 dagen voor de opvangdag via het ouderportaal annuleert	<ul style="list-style-type: none">• Geen factuur (of creditfactuur) en opvang wordt kosteloos geannuleerd
b. Na termijn zoals onder a. tot uiterlijk 4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang afwezig melden via ouderportaal	<ul style="list-style-type: none">• Factuur en opvang wordt omgezet in ruil- en inhaaluren
c. < 4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang afwezig melden via ouderportaal	<ul style="list-style-type: none">• Factuur en voor extra opvang ingezette ruil- en inhaaluren vervallen

Voorbeeld:

Je hebt opvang gevraagd voor 8 november. Als je deze kosteloos wilt annuleren, dan moet je uiterlijk 31 oktober om 23.59 uur annuleren. Op het moment dat je je kind daarna, dus bijvoorbeeld pas op 1 november om 08.00 uur 's morgens voor deze opvang afmeldt, kom je in situatie b. van het schema.

Artikel 11 – Betaling

1. Het contractueel overeengekomen jaarbedrag voor opvang wordt in gelijke bedragen over alle 12 kalendermaanden vooraf per maand gefactureerd.
2. Partou maakt gebruik van automatische incasso om het verschuldigde maandbedrag, eventuele andere afgenomen producten en/of diensten en overige kosten af te schrijven van jouw rekening.
3. Je geeft ons door middel van een doorlopende SEPA-machtiging toestemming om de factuurbedragen van jouw rekening af te schrijven. Je geeft deze machtiging digitaal aan ons af.
4. Wil je geen gebruik maken van automatische incasso voor het incasseren van je reguliere maandelijkse factuur voor opvang, dan behouden wij ons het recht voor om per digitale factuur administratiekosten in rekening te brengen.
5. Wijzig je jouw overeenkomst of zeg je jouw overeenkomst met Partou op en heb je op dat moment meer opvanguren gebruikt dan waar je volgens jouw overeenkomst recht op hebt? Dan brengen wij deze uren achteraf in rekening. Dit kan het geval zijn bij al gebruikte, maar nog niet betaalde vakantiedagen, omdat Partou vakantiedagen gelijkelijk factureert gedurende het hele kalenderjaar. *Voorbeeld: zeg je op in september, dan heb je veel vakantiedagen gebruikt, omdat de meeste vakantiedagen in de eerste acht (8) maanden van het kalenderjaar vallen, maar daarmee is relatief te weinig in rekening gebracht voor de gebruikte vakantiedagen.*
6. Wijzig je jouw overeenkomst of zeg je deze op en heb je juist minder opvanguren gebruikt dan waar je volgens jouw overeenkomst recht op hebt? Dan vindt geen restitutie in geld of in opvang van reeds betaalde opvanguren plaats.



7. Indien wij jou tijdelijk niet de overeengekomen opvang kunnen leveren als gevolg van overmacht (bijvoorbeeld brand, staking, epidemie/pandemie, misdrijf e.d.), dan zijn wij niet gehouden tot restitutie in geld of in opvang van reeds voor deze opvang door jou gedane betalingen, mits Partou 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.

Artikel 12 – Tariefwijziging

Periodiek herzien wij de tarieven voor onze producten (hieronder vallen tevens: pakketten) en/of dienstverlening, waarbij geldt dat elke locatie een eigen uurtarief en producten-en dienstenaanbod heeft. Wij kondigen een dergelijke prijswijziging van te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan na één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

Artikel 13 – Wijziging en/of einde van de overeenkomst

1. Je kunt jouw overeenkomst uitsluitend opzeggen door middel van het online opzegformulier dat je terug kunt vinden op www.mijnpartou.nl. Wij hanteren een opzegtermijn van een maand.
2. Wijziging(en) kun je doorgeven via www.mijnpartou.nl. Wij hanteren een wijzigingstermijn van een maand.
3. In aanvulling op artikel 10 en artikel 15 van de Branchevoorwaarden behouden we ons het recht voor om de overeenkomst ten aanzien van extra producten, diensten en aangeboden opvangpakketten, per dag aangeboden opvanguren (al dan niet, in geval van bso, als gevolg van gewijzigde schooltijden), aantal per jaar geopende weken, openings- en sluitingstijden, (kosten) vervoer of andere activiteiten (zoals bijvoorbeeld zwemlessen) wegens ons moverende redenen - al dan niet per locatie - eenzijdig te wijzigen of te laten eindigen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voornoemde wijziging kan ook liggen in het aanwijzen van een andere locatie voor opvang van jouw kind of het samenvoegen van groepen (al dan niet op een andere locatie).
4. Zodra een wijziging/einde van jouw overeenkomst zoals bedoeld in lid 3 aan de orde is, zullen we je daarvan zo snel mogelijk en minimaal één maand voor de wijzigings- of einddatum op de hoogte te stellen, behoudens calamiteiten of onvoorziene omstandigheden waarbij wijzigingen zo snel mogelijk in kunnen gaan. In dat geval ontvang je, indien er naar het oordeel van Partou een geschikt alternatief beschikbaar is, een nieuw voorstel met gewijzigd product, dienst of opvangpakket per wijzigings- of einddatum:
 - a. Als je dit voorstel niet uiterlijk een week vóór de wijzigingsdatum accepteert, gaan we ervan uit dat je geen gebruik wenst te maken van het gewijzigde aanbod en eindigt de huidige overeenkomst met ingang van de wijzigingsdatum.
 - b. In het geval we een van onze opvangpakketten naar een 'Alle Wekenpakket' willen wijzigen, dan zullen wij je - anders dan in de aanhef van lid 4 staat vermeld - minimaal twee maanden voor de wijzigingsdatum hierover informeren.Indien we je bij het eindigen van een product, dienst of opvangpakket, geen alternatieven kunnen bieden, eindigt je overeenkomst per de door ons aangegeven einddatum.
5. Is/wordt de locatie waar jouw kind opvang krijgt onderdeel van een zogenoemd Integraal Kindcentrum (IKC), Multifunctionele Accommodatie (MFA) of vergelijkbaar samenwerkingsverband, dan kunnen daar eventueel nieuwe voorwaarden voor Partou aan verbonden zijn. Deze zullen daar waar relevant ook van toepassing zijn/worden op jouw overeenkomst met Partou.



6. Indien je kind voorzienbaar wordt opgevangen op een andere locatie (onder meer tijdens vakanties), dien je als ouder hiermee vooraf contractueel in te stemmen. Indien deze schriftelijke toestemming ontbreekt, kan jouw kind in verband met wet- en regelgeving niet worden opgevangen.
7. Zijn er veranderingen die leiden tot een wijziging in jouw opvangkosten of wijzigen bijvoorbeeld de schooltijden, waardoor je opvanguren veranderen, dan kan Partou deze wijzigingen bevestigen door middel van een aanhangsel op de overeenkomst.
8. In de Branchevoorwaarden, onder andere in artikel 10 lid 3, worden al een aantal redenen genoemd waarop wij de opvang kunnen opzeggen. Daarnaast gelden ook de volgende punten als zwaarwegende redenen voor opzegging van de overeenkomst met ouders:
 - a. als één of beide ouder(s) het gezag over het kind verliest/verliezen;
 - b. als naar het oordeel van Partou sprake is van een zorgbehoefte of van gedrag van jouw kind dat voor de opvanggroep buitenproportioneel belastend is, waardoor voortzetting van de dienstverlening niet van Partou verlangd kan worden;
 - c. indien een voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet van Partou verlangd kan worden vanwege een slechte verstandhouding tussen (medewerkers van) Partou en jouw kind en/of jou, onder meer in de situatie waarin de ouders het meermaals niet eens zijn over de zaken die de opvang van het kind betreffen en dit door ons als moeilijk werkbaar wordt ervaren, dit uitsluitend ter beoordeling van Partou.

Artikel 14 – Aansprakelijkheid

1. Voor de gevallen dat Partou in verband met de opvang aansprakelijk gesteld kan worden, hebben wij een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij Partou werkzame personeel. Iedere aansprakelijkheid van Partou is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van Partou daadwerkelijk wordt uitbetaald.
2. Indien je op het intakeformulier hebt aangegeven dat jouw kind mag deelnemen aan uitjes, zal Partou tijdens het uitje alle veiligheidsmaatregelen nemen en toezicht uitoefenen die redelijkerwijs van Partou verwacht kunnen worden. Bij uitjes kan gedacht worden aan het bezoeken van externe speelplaatsen (al dan niet indoor) of spelactiviteiten buiten het terrein van de locatie, alsmede het transport daar naar toe. In geval van schade of ongevallen tijdens uitjes zal Partou, voor zover Partou verwijtbaar heeft gehandeld, aansprakelijk zijn tot maximaal het bedrag dat de in lid 1 van dit artikel bedoelde verzekering uitkeert.

Artikel 15 – Verstrekking persoonsgegevens

1. De contractouder is verplicht om alle persoonsgegevens (zoals naam, adres, geboortedatum en BSN, waar nodig ook van andere ouder) die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en controle door de Belastingdienst correct aan Partou te verstrekken, voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst. Zijn er wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens, dan dien je deze uiterlijk binnen een week na de ingangsdatum van de wijziging aan ons door te geven via het ouderportaal.
2. De wijze waarop wij omgaan met de door jou verstrekte persoonsgegevens is vastgelegd in ons privacystatement. De inhoud hiervan vind je op onze website www.partou.nl.
3. Om controle met betrekking tot de uitkering van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, is het noodzakelijk om jouw BSN-nummer en dat van jouw kind aan Partou door te geven, voorafgaand aan de ingangsdatum van je overeenkomst.



4. Wij zijn gehouden de identiteit van jou en jouw kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs, dit in verband met het uitkeren van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst en de controle daarop. Ingeval je geen medewerking verleent aan een dergelijke identiteitscontrole of niet beschikt over een geldig legitimatiebewijs, dan kan dit gevolgen hebben voor zowel de kinderopvangtoeslag als voor je overeenkomst met Partou.
5. Mocht Partou door wijzigingen in wet- en regelgeving in de toekomst verplicht zijn andere (persoons)gegevens aan de Belastingdienst of eventuele andere overheidsinstanties aan te leveren, ben je verplicht mee te werken aan de aanlevering van deze gegevens.

Artikel 16 – Wijziging van deze voorwaarden

Partou behoudt zich het recht voor de onderhavige Aanvullende voorwaarden eenzijdig te wijzigen, en is ook gerechtigd de overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de Aanvullende voorwaarden van toepassing worden verklaard. Jij verklaart je door aanvaarding van deze Aanvullende voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.

De wijzigingen treden eerst één maand en één week nadat wij je hebben geïnformeerd in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast. In het geval dat de wijziging van de Aanvullende voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst, dan ben je gerechtigd om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.



Opvangpakketten behorende bij de Aanvullende voorwaarden Partou – januari 2024

OPVANGPAKKETTEN

Hieronder de bepalingen die van toepassing zijn op jouw overeenkomst. Welke bepaling op jouw overeenkomst van toepassing is, is afhankelijk van het opvangpakket dat je gekozen hebt.

1. Alle weken pakket.

- a. Hele dag opvang voor 52 weken per jaar op de contractdag(en) (bij het kdv).
- b. Opvang vanaf eindtijd school in schoolweken en hele dag opvang in vakantieweken en op schoolsluitingsdagen voor 52 weken per jaar op de contractdag(en) (bij de bso)

Met uitzondering van algemeen erkende feestdagen zoals vermeld in artikel 5 van de aanvullende voorwaarden van Partou.

Extra opvangpakketten die niet op elke locatie (meer) worden aangeboden

Voor alle hieronder vermelde opvangpakketten geldt dat Partou bepaalt of het algemeen binnen jouw locatie mogelijk is om deze pakketten te (blijven) afnemen. Dit staat geheel ter beoordeling van Partou waarbij verschillende omstandigheden, zoals onder meer bezetting van de groepen, worden meegewogen.

Het tarief van deze extra opvangpakketten wijkt af van het standaard uurtarief van een alle weken pakket. Voor deze pakketten geldt een toeslag op het standaard uurtarief.

2. Schoolweken pakket – 40 weken

- Opvang voor 40 schoolweken per jaar op de contractdag(en).
- a. Voor de bso zijn dit de schoolweken van de scholen die door de locatie bediend worden en hele dag opvang op schoolsluitingsdagen op de contractdag(en).
 - b. Voor het kdv zijn dit de schoolweken die het ministerie van OCW heeft vastgesteld en/of de basisscholen in de omgeving. Partou heeft het recht om te bepalen welke weken gedefinieerd worden als schoolweken en vakantieweken.

3. Flexibele opvang pakket – 52 weken

Dit is het standaardpakket dat opvang biedt gedurende 52 weken per jaar, met dien verstande dat je flexibel bent in wanneer je de vooraf ingekochte dagen of dagdelen inzet. Een flexibel standaardpakket neem je altijd af op basis van een vast aantal dagen of dagdelen per week. Voor aanvangsdatum van de opvang spreken we af hoeveel uren dit zijn per maand. Andere kenmerken van dit pakket zijn:

- a. Aan het begin van het kalenderjaar vind je in het ouderportaal de flexibel in te zetten uren voor het hele jaar op basis van je overeenkomst. Deze uren kun je naar wens inplannen per dag of dagdeel via het ouderportaal. Om de door jouw gewenste dag opvang te kunnen garanderen, is het van belang om dit in het ouderportaal minimaal één maand van tevoren aan te vragen. Voorbeeld: vóór 1 januari laat je weten op welke dagen je in februari opvang nodig hebt, vóór 1 februari laat je het weten voor maart enzovoort.
- b. Heb je geen flexibele uren meer? Dan kun je alleen nog flexibele opvang aanvragen per dag of dagdeel in het ouderportaal met als betaalwijze "Op Factuur". Je krijgt dan voor de opvang die goedgekeurd is een factuur tegen het pakkettarief zoals vermeld in je overeenkomst. Natuurlijk



kun je er ook voor kiezen om het aantal uren in de overeenkomst op te hogen, zodat je weer met deze uren opvang kan aanvragen.

- c. De flexibele uren die aan het eind van het kalenderjaar over zijn, vervallen automatisch. (Financiële) restitutie en/of doorschuiven van opvangdagen of dagdelen naar een nieuw kalenderjaar is niet mogelijk.
- d. Bij flexibele opvang kan je kind eventueel in een andere groep binnen je locatie geplaatst worden. Je wordt hierover vooraf geïnformeerd in het ouderportaal. Je hebt de mogelijkheid om deze plaatsing te accepteren of af te wijzen.

4. Af en toe pakket

Met deze mogelijkheid neem je opvang af wanneer je het nodig hebt.

- 1. Je vraagt de opvang aan in het ouderportaal. Pas als je een bevestiging in het ouderportaal krijgt, is plaatsing gegarandeerd. Vanaf dat moment geldt een betalingsverplichting voor de dag of het dagdeel dat is bevestigd.
- 2. Heb je bij nader inzien toch geen opvang nodig en meld je je kind minimaal 4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang af via het ouderportaal, dan kun je kosteloos annuleren.

Binnen het 'Af en toe pakket' zijn de volgende opvangopties mogelijk:

Kdv:

- a. Hele dagopvang: Opvang gedurende de openingstijd van de locatie.
- b. Halve dagopvang: Opvang vanaf de openingstijd van het kdv tot 13:00 uur of vanaf 13:00 uur tot de sluitingstijd van het kdv. Indien binnen jouw locatie de halve dag opvang een andere duur van de ochtend en middag heeft, is dit vermeld in je overeenkomst.

Bso:

- a. Na school: opvang vanaf eindtijd school tot sluitingstijd van de locatie.
- b. Tijdens vakantieweken: Hele dag opvang gedurende de openingstijd van de locatie.

5. Opvang om de week

Dit is opvang in alle even of alle oneven weken van het gehele kalenderjaar. Dit pakket biedt dus opvang voor 26 weken van het kalenderjaar.

6. Halve dag opvang en opvang tot 15:30 uur

Halve dag opvang en opvang tot 15:30 uur is opvang voor het gehele kalenderjaar.

a. *Halve dag opvang (alleen bij het kdv)*

Opvang vanaf de openingstijd van het kdv tot 13:00 uur of vanaf 13:00 uur tot de sluitingstijd van het kdv. Indien binnen jouw locatie de halve dag opvang een andere duur van de ochtend en middag heeft, is dit vermeld in je overeenkomst.

b. *Opvang tot 15:30 uur:*

- 1. Opvang vanaf de openingstijd van het kdv tot 15:30 uur.
- 2. Opvang van sluitingstijd school tot 15:30 uur bij bso (en in de vakantie van openingstijd tot 15:30 uur).

7. Vso en vervroegde en verlengde opvang

- a. Vso: 40 schoolweken opvang in de ochtend, voor de school begint. Onze pedagogisch medewerkers brengen je kind(eren) van de vso naar school.



- b. Vervroegde opvang: opvang vanaf een heel of half uur voor de reguliere openingstijd van de locatie.
- c. Verlengde opvang: opvang vanaf een half of heel uur na de reguliere sluitingstijd van de locatie.

Volgende pakketten gelden alleen voor overeenkomsten met startdatum opvang tot en met 31 december 2021

- 48 weken pakket
- Vakantiepakket bso
- Flexibele opvang pakket per uur (Top flex 0-uren pakket)

8. 48 weken pakket

Opvang voor 40 schoolweken per jaar en 8 weken tijdens de officiële schoolvakanties. Voor het kdv zijn dit de schoolweken van de basisscholen in de omgeving die Partou bedient. Indien deze scholen verschillende vakantieweken hanteren, heeft Partou het recht om te bepalen welke weken gedefinieerd worden als school- en als vakantieweken. Bij de bso gaat Partou uit van de school- en vakantieweken van de school waar het kind op zit.

We plannen je kind in voor 52 weken per jaar. Jij geeft zelf in het ouderportaal aan in welke vier (4) vakantieweken jouw kind afwezig is. Dit noemen we: 'af te melden contracturen.' Daarbij geldt:

- a. Algemeen erkende feestdagen, zoals vermeld in artikel 5 van deze voorwaarden, kun je niet gebruiken om contracturen af te melden. Je ontvangt geen ruil- en inhaaluren voor deze dagen.
- b. Het is je eigen verantwoordelijkheid om je kind het aantal weken af te melden dat past bij je overeenkomst. Heb je aan het einde van het jaar onvoldoende contracturen afgemeld (minder dan vier (4) vakantieweken) en heeft je kind dus meer opvang genoten dan wat formeel is afgesproken in de overeenkomst, dan brengen we dat in rekening conform het standaard uurtarief van het 48 weken-pakket.
- c. De vier (4) af te melden vakantieweken hoeven niet aansluitend te zijn en kunnen ook als losse dagen afgemeld worden.
- d. Gaat je overeenkomst later in dan 1 januari? Dan berekenen we het aantal vakantieweken naar rato.

9. Vakantiepakket bso

Met het vakantiepakket bso koop je hele dagen in die je tijdens schoolvakanties kunt gebruiken.

- a. Schoolvakantie zijn de vakantieweken die het ministerie van OCW heeft vastgesteld en/of de schoolvakanties van de basisscholen in de omgeving. Indien de betreffende locatie kinderen opvangt van meerdere scholen met verschillende vakantieweken, dan heeft Partou het recht om te bepalen welke weken gedefinieerd worden als schoolweken en vakantieweken.
- b. Het maximum aantal weken in een vakantiepakket is 12. Neem je een vakantiepakket af voor minder dan 12 weken? Geef dan in het ouderportaal aan welke weken jouw kind niet komt. Dit geef je aan bij 'af te melden contracturen'. Je dient af te melden voor het aantal weken dat je niet komt tot aan de 12 weken.

Voorbeelden: neem je een vakantiepakket af voor 6 weken, dan is het nodig om 6 weken af te



melden. Heb je een vakantiepakket voor 9 weken, dan dien je 3 weken af te melden.
Daarbij geldt:

1. Algemeen erkende feestdagen, zoals vermeld in artikel 5 van deze voorwaarden, kun je niet gebruiken om contracturen af te melden. Je ontvangt geen ruil- en inhaaldagen voor deze dagen.
2. Het is je eigen verantwoordelijkheid om je kind het aantal weken af te melden dat past bij je overeenkomst. Heb je aan het einde van het jaar onvoldoende contracturen afgemeld en heeft je kind dus meer opvang genoten dan formeel is afgesproken in de overeenkomst, dan brengen wij dat in rekening.
3. Je dient minimaal één maand voor je vakantieweken af te melden.
4. De af te melden vakantieweken en -dagen hoeven niet aansluitend te zijn.
5. Gaat je overeenkomst later in dan 1 januari? Dan berekenen we het aantal vakantieweken en -dagen naar rato.

10. Flexibele opvang pakket per uur (Top flex 0-uren pakket)

Met dit pakket kun je losse uren afnemen. Je vraagt de gewenste opvang aan in het ouderportaal. Plaatsing is gegarandeerd, zodra je een bevestiging in het ouderportaal krijgt. Vanaf dat moment geldt een betalingsverplichting voor de uren die zijn bevestigd.

- a. Je kunt bij de bso per keer minimaal één uur afnemen en bij het kdv minimaal twee aansluitende uren. Om de door jouw gewenste uren opvang te kunnen garanderen, is het van belang om deze in het ouderportaal minimaal één maand van tevoren aan te vragen,
- b. Blijkt achteraf dat je meer uren hebt afgenomen dan is afgesproken, dan worden deze uren ook gefactureerd. Wij ronden hierbij naar boven af per half uur.
- c. Heb je bij nader inzien toch geen opvang nodig en meld je je kind minimaal 4 dagen voor de start van de opvang (96 uur) af via het ouderportaal, dan kan je kosteloos annuleren en ontvang je een creditfactuur.
- d. Heb je een ander pakket (gehad) in hetzelfde kalenderjaar, dan kan je je opgebouwde ruil- en inhaaluren uit dat pakket niet inzetten voor extra opvang binnen jouw Top flex 0-uren pakket.