

Aanvullende voorwaarden

De Eerste Stap biedt diverse maatschappelijke diensten aan waaronder dagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang. Op de dienstverlening zijn de Aanvullende Voorwaarden van toepassing.

1. Definities

In deze Aanvullende Voorwaarden wordt verstaan onder:

Branchevoorwaarden: de (meest recente versie van de) Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang zoals gepubliceerd op www.deeerstestap.nl.

De Eerste Stap: de "ondernemer" als bedoeld in artikel 1 van de Branchevoorwaarden.

Ouder(s): de "Ouder" en/of Ouders als bedoeld in artikel 1 van de Branchevoorwaarden.

Overeenkomst: Overeenkomst tussen De Eerste Stap en de Ouder(s) m.b.t. een product.

Product: de diensten die De Eerste Stap levert.

Verder gelden dezelfde definities als in de Branchevoorwaarden.

2. Toepasselijkheid

Op de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst (inclusief een eventuele wenperiode) zijn naast de Branchevoorwaarden, deze aanvullende voorwaarden van toepassing.

3. Diensten en openingstijden

Dagopvang

Opvang voor kinderen van 0-4 jaar. De locaties van De Eerste Stap zijn het hele jaar geopend (m.u.v. de feestdagen conform de CAO Kinderopvang) van maandag tot en met vrijdag, in beginsel van 7.30 uur tot 18.00 uur. Het minimaal aantal dagdelen dat wordt afgenomen bedraagt 2 dagdelen per week of een hele dag per week. Locatie Bij Ons hanteert een minimale aanwezigheid van 4 dagdelen per week. Producten en openingstijden kunnen per locatie verschillen. Voor de verschillende producten en kosten daarvan wordt verwezen naar de website.

Flexibele dagopvang

Dit product wordt alleen aangeboden in de kindercentra die dit in de 'locatiegegevens' op de website hebben opgenomen. Contractomvang minimaal 20 uur per week met een minimum van 5 uur per keer. De roosters dienen 4 weken van tevoren te zijn ingeleverd voor alle opvanguren in die hele week, uiterlijk zondag 24:00 uur. Na vaststelling door De Eerste Stap zijn de uren niet herroepbaar en niet te ruilen. Niet opgenomen uren komen aan het eind van de kalendermaand te vervallen of op het moment waarop het contract wordt beëindigd of wordt gewijzigd. Meeruren worden maandelijks gefactureerd. De flexibele uren zijn kindgebonden. Met ingang van 2023 bieden we geen nieuwe contracten aan.

Incidentele dagopvang

Incidentele dagopvang wordt via de ouderapp door de ouder aangevraagd vier weken voor het gewenste dagdeel en is na vaststelling door De Eerste Stap, uiterlijk twee weken voor de gewenste opvang dag, niet meer herroepbaar.

Peuteropvang

Opvang van kinderen van 2-4 jaar. Aangeboden op twee dagdelen per schoolweek. De duur van het dagdeel is afgesproken met de betreffende gemeente.

Buitenschoolse opvang

Opvang voor kinderen van 4-13 jaar. De Eerste Stap biedt een dag arrangement aan dat bestaat uit voorschoolse- en naschoolse opvang.

Voorschoolse opvang

De voorschoolse opvang is afgestemd op de starttijd van de basisschool.

Naschoolse opvang

De aanvangstijd van de naschoolse opvang is afhankelijk van het tijdstip waarop de schooldag van het kind eindigt.

De openingstijden van de locaties sluiten aan bij de openingstijden van de basisscholen die gekoppeld zijn aan de betreffende locatie. In vakanties en op roostervrije dagen is De Eerste Stap geopend van maandag tot en met vrijdag van 7.30 tot 18.00 uur.

Bij naschoolse opvang kan de Ouder kiezen uit:

- 52 weken arrangement: opvang gedurende 40 schoolweken en 12 vakantieweken;
- 48 weken arrangement: opvang gedurende 40 schoolweken en 8 vakantieweken;
- 40 weken arrangement: opvang gedurende 40 schoolweken.

Bij het 48 weken arrangement mag je zelf bepalen welke 8 van de 12 vakantieweken je kind komt. Dit geef je door via de ouderapp of het ouderportaal. We noemen dit bevestigen. De spelregels van bevestigen zijn:

- Bevestigen kan alleen per hele week
- Bevestigen moet minimaal 4 weken voor een vakantie
- Binnen de termijn van 4 weken voor een vakantie kun je nog wel afmelden, maar de afmelding wordt niet meegeteld bij de 4 weken waarop je volgens je contract geen opvang afneemt. Deze dag blijft dus meetellen als een afgenomen vakantiedag
- Bevestig je niet, dan wordt de opvang automatisch op aanwezig gezet
- Per kind moet je apart bevestigen

Flexibele naschoolse opvang

Dit product wordt alleen aangeboden in de kindercentra die dit in de 'locatiegegevens' op de website hebben opgenomen. Minimale afname per keer is één keer VSO, BSO of vakantieopvang (hele dag). De roosters dienen 4 weken van tevoren te zijn ingeleverd voor alle opvanguren in die hele week, uiterlijk zondag 24:00 uur. Na vaststelling door De Eerste Stap zijn de uren niet herroepbaar en niet te ruilen. Niet opgenomen uren komen aan het eind van het kalenderjaar te vervallen of op het moment waarop het contract wordt beëindigd of wordt gewijzigd. Meeruren worden gefactureerd. De flexibele uren zijn kind gebonden. Met ingang van 2023 bieden we geen nieuwe contracten aan.

Vakantie

Onder vakanties verstaan we: 1 week voorjaarsvakantie, 2 weken meivakantie, 6 weken zomervakantie, 1 week herfstvakantie en 2 weken kerstvakantie. De locaties zijn het hele jaar van maandag tot en met vrijdag open, met uitzondering van de nationaal erkende feestdagen conform de CAO kinderopvang. Het kan voorkomen dat groepen anders van samenstelling zijn tijdens de vakantie en kinderen eventueel worden opgevangen in een andere ruimte of op een andere locatie. De locaties waar alleen peuteropvang wordt aangeboden zijn 40 weken per jaar open en gedurende schoolvakanties gesloten. De vakanties zijn afgestemd op de vakanties van de basisschool waarmee wordt samengewerkt. Vakantieopvang wordt alleen aangeboden in combinatie met naschoolse opvang.

Naschoolse opvang inclusief opvang op schoolvrije dagen

Deze naschoolse opvang is gekoppeld aan een voorraad van 27 uur extra opvang. Ouders kunnen deze voorraad uren via de ouderapp inzetten op schoolvrije dagen, extra naschoolse opvang en voor vakantiedagen.

Extra incidentele naschoolse opvang

Extra incidentele opvang kan digitaal via het ouderportaal worden aangevraagd en worden beoordeeld op beschikbaarheid door de locatie.

4. Inschrijving, plaatsing en kwaliteit

- Inschrijving bij De Eerste Stap geschiedt aan de hand van voorgescreven (digitale) formulieren voor inschrijving.
- Plaatsing van een kind bij De Eerste Stap vindt plaats op basis van het plaatsingsbeleid.
- Ouders ontvangen bij plaatsing van het kind een overeenkomst. De overeenkomst wordt aangegaan met één van de ouders van het kind, waarbij als uitgangspunt geldt dat De Eerste er van uit gaat dat beide ouders ouderlijk gezag hebben over het kind en de ouder die de overeenkomst ondertekent ook de andere ouder vertegenwoordigt. Deze ouder staat er

voor in dat alle belangrijke zaken waar het ouderlijk gezag op toe ziet, onderling afgestemd worden met de andere ouder.

- Om de kwaliteit te waarborgen werkt De Eerste Stap, daar waar van toepassing, met een pedagogisch beleidsplan en protocollen, waar op verzoek inzage in wordt gegeven.

5. Aanvang en beëindiging kindplaats

Een kindplaats start per de dag die is overeengekomen tussen De Eerste Stap en de ouders en eindigt per de dag waartegen de overeenkomst rechtsgeldig is opgezegd. De laatste dag van de overeenkomst is altijd een contractdag.

6. Brengen, halen en afmelden van kinderen

De Eerste Stap verzoekt de ouders vriendelijk om het kind op tijd te brengen en op te halen. Indien het kind zonder bericht te laat wordt opgehaald is dat voor zowel het kind als de pedagogisch medewerker van De Eerste Stap niet prettig. Mocht op tijd ophalen onverhoeds niet lukken, dan blijft de pedagogisch medewerker van De Eerste Stap bij het kind. De kosten voor het te laat ophalen bedragen € 25,00. Daarvoor ontvangen de ouders een factuur, die binnen de betaaltermijn voldaan moet worden. Herhaalde overschrijding van de ophaaltijd kan leiden tot beëindiging van de overeenkomst. Wanneer het kind door iemand anders dan de ouders wordt opgehaald, dan moet dit van tevoren schriftelijk (met vermelding van datum en naam van de persoon die ophaalt) worden doorgegeven aan de pedagogisch medewerker van De Eerste Stap. Degene die het kind ophaalt dient een geldig legitimatiebewijs te kunnen tonen. Kinderen worden niet meegegeven aan voor de pedagogisch medewerker van De Eerste Stap onbekende personen. Indien er sprake is van een ouderschapsplan dient een kopie van deze regeling bij het kennismakingsgesprek c.q. binnen twee weken na totstandkoming van het plan overhandigd te worden.

7. Betalingsvoorwaarden en facturatie

- Betaling vindt plaats na ontvangst van een factuur en gedeeltelijk bij vooruitbetaling. Ouders ontvangen een bericht dat de factuur klaarstaat in het ouderportaal. Betaling dient te geschieden in euro's.
- De Eerste Stap factureert de jaarkosten van de producten in beginsel in 12 gelijke maandelijkse termijnen, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen. Het 40 weken contract dagopvang en naschoolse opvang wordt gefactureerd in 11 maanden per jaar (niet in juli). Het contract peuteropvang wordt gefactureerd in 10 maanden per jaar (niet in juli en augustus).
- In geval van tussentijdse opzegging bestaat er geen verplichting tot nabetaling door de ouders van het verschil tussen het op het moment van

eindigen van de overeenkomst daadwerkelijk aantal genoten uren kinderopvang ten opzichte van het gemiddeld aantal uren kinderopvang per maand op basis waarvan de facturatie heeft plaatsgevonden. Omgekeerd is De Eerste Stap niet gehouden tot restitutie van eventueel meer gefactureerde uren ten opzichte van het daadwerkelijk aantal genoten uren kinderopvang op het moment van eindigen van de overeenkomst.

- Bij naschoolse opvang wordt een gemiddelde urenberekening toegepast, d.w.z. het gemiddeld aantal uur per dag wordt berekend over het totaal aantal uren naschoolse opvang in de schoolweken en indien van toepassing in de vakantieweken.
- Alle facturen worden in beginsel op of omstreeks de 15^e van de maand waarop de facturen betrekking hebben geïnd middels automatische incasso. Ouders worden circa 15 dagen voor de incassodatum door De Eerste Stap geïnformeerd over het bedrag en de incassodatum. De ouder heeft ook de mogelijkheid om het factuurbedrag zelf over te maken op de bankrekening van De Eerste Stap.
- Bij niet tijdige betaling van het verschuldigde bedrag zijn de ouders in verzuim, zonder dat enige rechterlijke tussenkomst of ingebrekestelling is vereist.
- Bij gebreke van tijdige betaling zijn de ouders gehouden de kosten van invordering te vergoeden zoals bepaald in de wet normering buitengerechtelijke incassokosten. Deze kosten bedragen tenminste het wettelijke minimumbedrag aan incassokosten zijnde momenteel € 40,00.
- Bij niet tijdige betaling zijn ouders aan De Eerste Stap wettelijke rente verschuldigd over het factuurbedrag.
- In geval van een betalingsachterstand van minimaal 1 maand is De Eerste Stap gerechtigd om de Overeenkomst per direct te beëindigen, zonder dat dit de ouders ontslaat van hun betalingsverplichting voor de tot de einddatum geleverde diensten. Nieuwe aanvragen of mutatieverzoeken worden niet in behandeling genomen, totdat de betalingsachterstand volledig is ingelopen.
- De Eerste Stap kan onverlet het bepaalde in dit artikel een betalingsregeling aanbieden.
- Indien ouders ervoor kiezen om geen gebruik te maken van de opvang is er geen aanspraak op restitutie.

8. Inkomensafhankelijke ouderbijdrage peuteropvang en Kinderopvangtoeslag

- Een ouder die éénverdiener is kan t.b.v. de peuteropvang (mogelijk) een eigen bijdrage verschuldigd zijn die afhankelijk is van het gezinsinkomen. De inkomensafhankelijke ouderbijdrage kan worden aangevraagd door

middel van het verstrekken van gegevens over het gezinsinkomen (fiscaal loon). Ouders zijn niet verplicht deze informatie te verstrekken, in dat geval wordt het maximale tarief gehanteerd.

- De ouder is zelf verantwoordelijk voor de tijdige en correcte aanvraag van de kinderopvangtoeslag bij de belastingdienst.
- Om controle ten aanzien van de uitkering van de kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, dient de geboortedatum en het BSN van de ouder(s) en het kind voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst aan De Eerste Stap te verstrekken. Wijzigingen in de persoonsgegevens moeten binnen één week na ingangsdatum van de wijziging schriftelijk worden doorgegeven aan De Eerste Stap.
- In verband met de verstrekking van kinderopvangtoeslag dient De Eerste Stap de mogelijkheid te krijgen om de identiteit van de ouder(s) en het kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs. De ouder is verplicht om op eerste verzoek alle medewerking te verlenen aan een controle van de identiteit. Wanneer de ouder in gebreke blijft om deze gegevens te verstrekken, kan dit gevolgen hebben voor de kinderopvangtoeslag alsmede voor de overeenkomst met De Eerste Stap.

9. Wijzigen producten

Tussentijds overstappen naar een ander product is mogelijk, tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten, zulks ter beoordeling van De Eerste Stap.

Bij de wijziging van een contract wordt de maandfactuur bepaald aan de hand van het aantal opvangdagen en vervolgens wordt een prijs per keer berekend.

10. Ziekte

Het is niet gemakkelijk aan te geven wanneer een kind "ziek" te noemen is. Een ziek kind heeft specifieke zorg en aandacht nodig die op de locatie niet geboden kan worden. Het is ter beoordeling van de pedagogisch medewerker van De Eerste Stap of en onder welke omstandigheden een ziek kind opgevangen kan worden. Als het kind ziek wordt op de locatie wordt er altijd contact met de ouders opgenomen. In geval de ouders niet bereikbaar zijn is het belangrijk dat de locatie over één of twee telefoonnummers beschikt van personen die in hun plaats gebeld kunnen worden. Het is ter beoordeling van de pedagogisch medewerker of het zieke kind moet worden opgehaald. Indien het kind direct medische hulp nodig heeft, wordt deze zo snel mogelijk georganiseerd op de locatie met eventuele inschakeling van 112, alvorens de ouders (of plaatsvervangende personen) worden geïnformeerd.

11. Wenmoment

Voordat het kind daadwerkelijk wordt opgevangen, vindt er een kennismakingsgesprek plaats op de locatie. Tijdens dit gesprek zullen o.a. afspraken worden gemaakt over het wenmoment. Aan het afgesproken wenmoment zijn geen kosten verbonden en dit gaat vooraf aan het moment waarop voor het eerst opvang wordt geboden op grond van en zoals bedoeld in de gesloten kinderopvangovereenkomst. Zo kunnen de ouders en het kind kennismaken en vertrouwd raken met de dagelijkse gang van zaken op de locatie.

12. Pedagogisch beleid

De Eerste Stap heeft voor alle locaties haar pedagogische uitgangspunten vastgelegd in een pedagogisch beleid. Iedere locatie heeft binnen dit beleid een eigen werkplan. Naast het pedagogisch beleid hanteert De Eerste Stap het de landelijke meldcode huiselijk geweld. Indien er vermoedens zijn waarbij de veiligheid van het kind mogelijk in gevaar is, wordt dit met de ouders besproken. Het doel is om de veiligheid van het kind in alle leefgebieden te waarborgen. Het pedagogisch plan is beschikbaar via de ouderapp.

13. Kind-volg-systeem

Op alle locaties wordt het welbevinden en de ontwikkeling van het kind gevolgd aan de hand van een Kind-volg-systeem. Er wordt gevolgd hoe het gaat met het kind in de groep en er wordt gebruik gemaakt van vaste formulieren. Over ieder kind wordt eenmaal per jaar een verslag gemaakt dat besproken wordt tijdens de groepsbespreking. Daarnaast vindt één keer per jaar een oudergesprek plaats waarin samen met de ouders de ontwikkeling van het kind besproken wordt. De gegevens worden bewaard tot het moment waarop de overeenkomst eindigt plus twee jaar. Gedurende deze periode heeft de pedagogisch medewerker inzicht in deze gegevens.

14. Voeding en verzorging

Voedingsproducten worden conform het protocol voeding verstrekt. Speciale voeding in verband met allergieën dient de ouder zelf mee te geven. Bij het kennismakingsgesprek wordt ingegaan op de voedingsgewoonten van het kind, evenals op mogelijke allergieën.

15. Veiligheid en gezondheid

Iedere locatie heeft een bedrijfsnoodplan. Op iedere locatie is altijd minimaal één bedrijfshulpverlener/EHBO geschoolde medewerker aanwezig. Ieder jaar worden risico-inventarisaties ten aanzien van veiligheid en gezondheid uitgevoerd om risico's op te sporen en preventieve maatregelen te nemen. Medicijnen worden enkel toegediend aan een kind indien daarover een getekende overeenkomst met de ouder is afgesloten.

16. Tarieven

- De tarieven en producten zoals vermeld op de tarievenlijst worden in beginsel jaarlijks vastgesteld. Zie hiervoor het tarievenoverzicht van De Eerste Stap op de website www.deeerstestap.nl. De Eerste Stap is gevoegd om de tarieven tussentijds aan te passen.
- De prijs per product zal worden aangepast op basis van onder meer het consumentenprijsindexcijfer, ontwikkelingen in de CAO kinderopvang en de pensioenpremies, belastingen en sociale premies.
- Het aangepaste bedrag per kindplaats zal één kalendermaand voor het ingaan van de prijsverhoging schriftelijk (via het ouderportaal) aan de ouders worden medegedeeld. In geval van een voorgenomen prijsstijging zal, daar waar van toepassing, de oudercommissie voorafgaand om advies worden gevraagd.
- De producten worden verkocht per dagdeel, ongeacht of gedurende het dagdeel van de dienstverlening gebruik is gemaakt, behoudens indien door De Eerste Stap en Ouders uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Voor het gebruik van extra opvang worden extra kosten in rekening gebracht.

17. Overmacht

- In geval van overmacht is De Eerste Stap gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst (gedeeltelijk) op te schorten voor de duur van de overmacht, zonder dat De Eerste Stap schadeplichtig is.
- Indien de overmacht situatie één maand heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst door een schriftelijke verklaring buitengerechtelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat De Eerste Stap schadeplichtig is, ook niet in het geval De Eerste Stap als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.
- Onder overmacht wordt onder andere verstaan feiten en omstandigheden die de gehele of gedeeltelijke nakoming van de met de ouder gesloten overeenkomst verhinderen en die niet aan De Eerste Stap kan worden toegerekend of omstandigheden waardoor de nakoming in redelijkheid niet kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst al dan niet voorzienbaar waren. Onder de hiervoor bedoelde feiten en omstandigheden zullen onder andere begrepen zijn stakingen, algemene vervoersproblemen, het optreden van besmettelijke ziekten (onder de kinderen en/of medewerkers van een bepaalde locatie) en van overheidswege opgelegde verplichting tot (gedeeltelijke) sluiting van opvanglocatie(s).

- Indien De Eerste Stap bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan de verplichtingen heeft kunnen voldoen, is De Eerste Stap gerechtigd hetgeen zij reeds heeft uitgevoerd afzonderlijk aan de ouders in rekening te brengen. Ouders zijn alsdan gehouden hetgeen in rekening is gebracht te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

18. Annuleren, opzeggen en beëindigen

- Door De Eerste Stap worden diverse producten aangeboden, waaronder dagopvang, peuteropvang en naschoolse opvang. Deze producten worden zowel voor hele dagen (10,5 uur) als voor dagdelen (minder dan 10,5 uur) aangeboden.
- De overeenkomst kan door beide partijen geheel of gedeeltelijk worden geannuleerd of opgezegd, met inachtneming van hetgeen daarover is bepaald in de Branchevoorwaarden en deze Aanvullende Voorwaarden. De overeenkomst kan slechts worden opgezegd of geannuleerd voor het totaal aantal uren dat partijen voor de betreffende dag of dagen ten aanzien van een product zijn overeengekomen.
- Een annulering of opzegging dient te allen tijde schriftelijk te gebeuren.
- Vanaf het moment van ondertekening van een overeenkomst kan de overeenkomst door de ouders kosteloos worden geannuleerd tot één maand voor de aanvangsdatum. Voor een annulering vanaf één maand voor de aanvangsdatum zijn annuleringskosten verschuldigd. Deze annuleringskosten zijn gelijk aan het bedrag voor één maand kinderopvang, zoals partijen zijn overeengekomen in de overeenkomst. Bij annulering bestaat geen recht op opvang.
- Voor ouders geldt een opzegtermijn van één maand.
- Er kan worden opgezegd tegen iedere dag van de kalendermaand. De laatste dag van de overeenkomst is altijd gelijk aan een overeengekomen kinderopvangdag.
- De overeenkomst kan, zonder inachtneming van een opzegtermijn, worden opgezegd in de navolgende gevallen:
Ingeval van een zwaarwegende reden als bedoeld in artikel 10 lid 3 van de Branchevoorwaarden. Daaronder wordt (onder meer) verstaan de situatie:
 - a. Dat het kind ten behoeve waarvan de overeenkomst is afgesloten overlijdt;
 - b. Het kind ten behoeve waarvan de overeenkomst is afgesloten blijvend invalide wordt en de invaliditeit zodanig is dat behoorlijke kinderopvang redelijkerwijs niet meer mogelijk is;

- c. Waarin een of beide ouders het gezag over het kind verliest/verliezen;
- d. Dat er zich omstandigheden voordoen die naar beoordeling van De Eerste Stap met zich brengen dat redelijkerwijs van haar niet kan worden gevergd om het contract te continueren. Daarvoor is bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, sprake indien de ouders (herhaaldelijk) hun verplichtingen jegens De Eerste Stap niet, of niet tijdig nakomen, (herhaaldelijk) huisregels worden overtreden of sprake is van een verstoorde relatie tussen de ouders enerzijds en De Eerste Stap anderzijds. De Eerste Stap heeft in geval van opzegging de keuze om wel of geen opzegtermijn in acht te nemen, hetgeen afhangt van de concrete omstandigheden van het geval.

19. Ouderportaal

De Eerste Stap biedt ouders toegang tot een digitaal systeem ("Ouderportaal"). Daarmee kunnen ouders door middel van een wachtwoord online het dossier van hun kind raadplegen. Aan deze diensten zijn geen extra kosten verbonden. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden en controleren van de gegevens alsmede voor het wachtwoord. Door ouders doorgevoerde wijzigingen in het ouderportaal zijn bindend. Tevens wordt het ouderportaal gebruikt als communicatiemiddel tussen De Eerste Stap en ouders.

20. Echtscheiding of verbreken samenlevingscontract

Bij een scheiding/beëindiging samenleving zijn ouders verplicht om De Eerste Stap hiervan onverwijld op de hoogte te stellen. De ouders informeren De Eerste Stap alsdan op welke wijze de gezagsverhouding met het kind is geregeld. Daar waar nodig zullen afspraken worden gemaakt over de invulling van de opvanguren. Indien de bestaande overeenkomst wordt voortgezet, blijven de ouders gedurende de looptijd daarvan hoofdelijk verantwoordelijk voor de opvangkosten. Indien na echtscheiding één ouder contractspartij wil zijn, dient de bestaande overeenkomst te worden opgezegd en door deze ouder een nieuwe overeenkomst te worden gesloten. Vanaf de ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst is de betreffende ouder verantwoordelijk voor correcte nakoming van de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. Er zullen afspraken gemaakt worden over het eventuele halen- en brengen door de andere ouder, alsook de informatievoorziening richting die ouder. De Eerste Stap heeft een protocol opgesteld waarin nader is uitgewerkt hoe wordt omgegaan met een

echtscheiding/beëindiging samenleving en hoe er in een dergelijke situatie wordt gehandeld. Het protocol geeft richtlijnen waaraan de betrokkenen zich moeten houden. Het protocol moet bijdragen aan duidelijke afspraken tussen De Eerste Stap en de ouders, rekening houdend met de wettelijke rechten van alle betrokkenen. Dit artikel is tevens van toepassing op ouders die duurzaam met elkaar samenleven, zonder gehuwd te zijn of een samenlevingscontract te hebben gesloten en deze duurzame samenleving eindigt.

21. Privacy en uitwisseling gegevens

Ouders zijn ermee bekend dat er van de kinderen foto's en/of video-opnames gemaakt kunnen worden, bijvoorbeeld tijdens speciale activiteiten. Ouders zijn ermee bekend dat De Eerste Stap van deze foto's gebruik kan maken bijvoorbeeld ten behoeve van de website, sociale media (waaronder Facebook), brochuremateriaal, lezingen en/of seminars etc., mits ouders daartoe toestemming hebben verleend aan De Eerste Stap. De Eerste Stap gaat op een vertrouwelijke manier om met de door haar ontvangen gegevens. De Eerste Stap zal de door haar ontvangen gegevens vastleggen in een registratiesysteem en de daarin vastgelegde gegevens, behoudens bij de wet vastgestelde uitzonderingen, niet beschikbaar stellen aan derden. De Eerste Stap heeft een privacyreglement. Het privacyreglement is terug te vinden op de website van De Eerste Stap (www.deeerstestap.nl). Het door de ouders doorgegeven e-mailadres zal in beginsel worden gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst en voor zakelijke doeleinden. De Eerste Stap zal gegevens met betrekking tot het kind uitwisselen, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

22. Aansprakelijkheid en verzekeringen

- De Eerste Stap is slechts aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen van haar personeelsleden of door haar ingeschakelde derden voor zover hiervoor wettelijke aansprakelijkheid geldt. De Eerste Stap is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door een kind of ouder.
- De totale aansprakelijkheid van De Eerste Stap wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en/of onrechtmatig handelen van De Eerste Stap is beperkt tot het bedrag in het desbetreffende geval door de verzekering van de door De Eerste Stap afgesloten (aansprakelijkheids-)verzekeringen wordt uitgekeerd. De Eerste Stap heeft een ongevallenverzekering afgesloten.
- De Eerste Stap is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade.
- De Eerste Stap is niet aansprakelijk voor schade vanwege diefstal, het zoekraken van en/of

beschadigingen aan eigendommen van kinderen en ouders.

- De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid hierboven zijn niet van toepassing in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van De Eerste Stap.
- De ouders vrijwaren De Eerste Stap voor alle kosten en schade die De Eerste Stap mocht lijden als gevolg van een schadevergoedingsvordering welke derden, waaronder begrepen (ingeleende) medewerkers, jegens haar instellen vanwege schade die is veroorzaakt door een namens de ouder(s) in opvang gegeven kind. De ouders zijn verplicht om ten behoeve van het kind een adequate en toereikende aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten gedurende de looptijd van de overeenkomst en deze in stand te houden.

23. Oudercommissie

De Eerste Stap beschikt, daar waar van toepassing, over een (lokale) oudercommissie.

24. Klachtenprocedure

De klachtenprocedure is terug te vinden op de website van De Eerste Stap (www.deeerstestap.nl).

25. Opvanglocatie

De opvang wordt zoveel mogelijk op dezelfde locatie geboden zoals opgenomen in de overeenkomst. Er kunnen zich echter omstandigheden voordoen, waardoor opvang op de vaste locatie niet mogelijk is. Deze situatie kan zich voordoen bij voorzienbare verstoringen, zoals langdurige ziekte van medewerkers, vakantieperiodes en schoolvrije dagen. In die gevallen heeft De Eerste Stap de bevoegdheid om de opvang op een alternatieve locatie te verzorgen. Ingeval de opvang op een alternatieve locatie zal plaatsvinden, zal De Eerste Stap dit zo spoedig mogelijk communiceren, daarbij aangeven welke locatie het betreft en, zo mogelijk, de duur van de opvang op deze alternatieve locatie vermelden.

26. Geschillen

Op alle overeenkomsten tussen De Eerste Stap en ouders is het Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen voortvloeiende uit de overeenkomst tussen De Eerste Stap en ouders c.q. andere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen met inachtneming van het bepaalde in de Branchevoorwaarden worden voorgelegd aan de geschillencommissie dan wel aan de rechter.

27. Wijziging van de aanvullende voorwaarden

De Eerste Stap heeft het recht deze aanvullende voorwaarden eenzijdig te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. De Eerste Stap zal een wijziging van deze aanvullende

voorwaarden tenminste één maand vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan de ouder mededelen. Als de wijziging van deze aanvullende voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst, dan heeft de ouder

de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijzigingen in werking treden.

Versie 1 januari 2026