

Algemene voorwaarden kinderopvang de Boefies

Dagopvang en buitenschoolse opvang



Inhoud

Artikel 1 – Definities	3
Artikel 2: Toepasselijkheid	4
Artikel 3: De kennismaking	4
Artikel 4: Het aanbod	5
Artikel 5: De plaatsingsovereenkomst (het contract)	5
Artikel 6: Het plaatsingsgesprek/ welkom-gesprek	5
Artikel 7: Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst en of opvangtijden	5
Artikel 8: Nationale feestdagen en zijn wettelijke vereisten	6
Artikel 9: Toegankelijkheid	6
Artikel 10: De prijs en prijswijzigingen	7
Artikel 11: Annulering	7
Artikel 13: Vakmanschap en materiële verzorging	8
Artikel 14: De betaling/ Niet tijdige betaling	8
Artikel 15: Aansprakelijkheid dienstverlener en opdrachtgever	8
Artikel 16 – Klachtenprocedure	8
Artikel 17 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang	9
Artikel 18 – Aanvullingen	9

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanvangsdatum:	De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
Buitenschoolse opvang:	Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.
Dagopvang:	Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
Peuteropvang:	Een peuteropvang is een educatieve voorziening voor kinderen van 2 tot 4 jaar, waar zij minimaal 2 dagdelen per week kunnen spelen en leren in groepsverband. Het doel is om peuters spelenderwijs voor te bereiden op de basisschool door hun sociale, emotionele en cognitieve vaardigheden te stimuleren.
Geschillencommissie:	De geschillencommissie kinderopvang.
Ingangsdatum:	De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.
Kindercentrum:	Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).
Kinderopvang:	Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.
Ondernemer:	Natuurlijke of rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
Oudercommissie:	Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.
Overeenkomst:	De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en de ondernemer.
Partijen:	De ondernemer en de ouder.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

Artikel 2: Toepasselijkheid

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen in kindercentra in de leeftijd van nul t/m dertien jaar, of tot de start van het voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen de dienstverlener in kinderopvang en opdrachtgever.
3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft de dienstverlener geen toestemming van de opdrachtgever voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de opdrachtgever voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

Artikel 3: De kennismaking

1. De dienstverlener biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de opdrachtgever bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.
2. De informatie omvat de volgende elementen:
 - 2.1. De aard en omvang van de te verlenen opvang en eventuele extra diensten; soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een minimum; eventuele mogelijkheden van flexibele opvang; plaatsingsprocedure.
 - 2.2. (Een samenvatting van) het door de onderneming ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de door deze onderneming kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de melding dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op de website kinderopvangdeboefies.nl beschikbaar is.
 - 2.3. De vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden.
 - 2.4. Het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy.
 - 2.5. De wijze waarop de onderneming in kinderopvang aan de Oudercommissie dan wel andere vorm van ouderbetrokkenheid heeft vormgegeven.
 - 2.6. De op dit moment geldende prijs van alle reguliere en eventuele extra diensten inclusief de hoogte van de annuleringskosten en de voorwaarden waaronder annulering mogelijk is; de wijze van betaling.
 - 2.7. De klachtenprocedure.
 - 2.8. De opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd.
 - 2.9. De BKR (Beroepskracht Kind Ratio) tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie.
 - 2.10. Informatie over de groep en de beschikbare ruimte.
 - 2.11. De openingstijden en –dagen van de onderneming in kinderopvang, en ook de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder wordt verstaan - als van toepassing - informatie over de wijze waarop de afstand tussen school en onderneming in kinderopvang overbrugd wordt en afspraken over het al dan niet zelfstandig naar huis gaan. Verder wordt hieronder verstaan - als van toepassing - informatie over de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van school.
 - 2.12. Al dan niet door de onderneming in kinderopvang te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging.
3. De opdrachtgever kan zich via een elektronisch inschrijfformulier aanmelden als geïnteresseerde bij de onderneming in kinderopvang voor een bepaald soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur. Aan inschrijving zijn eenmalige kosten verbonden.

Artikel 4: Het aanbod

1. Het aanbod omvat een volledige nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor de onderneming in kinderopvang door de opdrachtgever mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 3 en ook:
 - 2.1. De naam en leeftijd van het kind.
 - 2.2. De beschikbare ingangsdatum voor plaatsing en ook de tijdsduur.
 - 2.3. Overige specifieke afspraken tussen dienstverlener en opdrachtgever over de voeding en verzorging van het kind.
 - 2.4. De mededeling dat de dienstverlener op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan (AVG-beleid) en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, met uitzondering van, onder voorbehoud van bij wet vastgelegde uitzonderingen.
3. De opdrachtgever moet binnen de door de dienstverlener gestelde redelijke termijn laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.
4. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en gaat (op aanvraag van de opdrachtgever) vergezeld van een exemplaar daarvan.
5. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken is het aanbod als vervallen te beschouwen.

Artikel 5: De plaatsingsovereenkomst (het contract)

1. De overeenkomst komt digitaal tot stand op het moment dat de opdrachtgever een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar digitale bevestiging aan de onderneming in kinderopvang retourneert en de dienstverlener deze heeft ontvangen. De onderneming bevestigt de overeenkomst aan de opdrachtgever. Daardoor ontstaan, anders dan door het inleveren van het inschrijfformulier (zie artikel 3, lid 3), ook voor de opdrachtgever verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.
3. De overeenkomst is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.

Artikel 6: Het plaatsingsgesprek/ welkom-gesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt de onderneming de opdrachtgever uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de opdrachtgever en zijn of haar kind besproken. De onderneming en de opdrachtgever spreken daarbij af om elkaar regelmatig te informeren met betrekking tot (tijdelijke) aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte e.d.).
2. De dienstverlener wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
 - 2.1. De dienstverlener gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren.
 - 2.2. De opdrachtgever als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.
 - 2.3. Dienstverlener en opdrachtgever bevestigen digitaal de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken

Artikel 7: Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst en of opvangtijden

1. De overeenkomst van dagopvang van 0 – 4-jarigen duurt tot en met de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Een en ander tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2. Als 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. Kinderopvang de Boefies gebruikt Ouderportaal hierin kun je zelf veel regelen en informatie terugvinden.
4. Afmelden minimaal 21 dagen van de opvang dag geeft recht op compensatie van de geplande tijdsblok(ken), deze compensatie dient binnen het lopende kalenderjaar opgenomen te worden. (die ruildagen protocol)
5. Bij een ruildag de contracturen dienen aan een gesloten worden ingezet, wilt u korter komen vermeldt dit bij opmerking in Ouderportaal, de overige uren vervallen dan.
6. Beslist u uw kind later te brengen dan de oorspronkelijke opgegeven planning dan is dit uw keuze en vindt er geen compensatie plaats.
7. Mocht de duur van de opvang korter zijn, doordat u uw kind eerder van de opvang haalt dan gepland vindt er geen compensatie plaats.
8. Is de duur van de opvang langer dan de oorspronkelijke planning dan wordt deze extra tijd in blokken van 15 minuten als extra opvang tegen het incidentele tarief gefactureerd.
9. Bij overlijden van het kind wordt de overeenkomst tussen dienstverlener en opdrachtgever van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren van het kind op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de opdrachtgever en de onderneming het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
10. Elk van de partijen heeft het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeenkomst te beëindigen door middel van een aan de wederpartij schriftelijke verklaring, met in achtneming van een opzegtermijn van één maand tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Opzeggen geschiedt ieder geval per de eerste van de maand. De dienstverlener kan, onverlet zijn of haar overige rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden, de overeenkomst slechts gemotiveerd opzeggen.
11. Bij het ophouden van het bestaan van de onderneming wordt het contract opgezegd.
12. De dienstverlener kan de overeenkomst met een opdrachtgever die niet voldaan heeft aan zijn wettelijke betalingsverplichtingen per aangetekende brief of persoonlijke aanzegging met ontvangstbevestiging, direct opzeggen. De opdrachtgever wordt de mogelijkheid geboden de opzegging ongedaan te maken door onmiddellijke betaling.

Artikel 8: Nationale feestdagen en zijn wettelijke vereisten

1. De wet is duidelijk over de facturering van kinderopvang:
 - 1.1 Kinderopvangorganisaties mogen alleen factureren voor dagen waarop de opvang daadwerkelijk open is.
 - 1.2 Een uitzondering hierop vormen de officiële feestdagen die bij wet zijn vastgesteld.
2. Om aan de wettelijke vereisten te voldoen, wordt vanaf 2025 de volgende wijzigingen doorvoeren:
 - 2.1 Nationale feestdagen worden meegenomen in de kostenberekening;
 - 2.2 Als uw opvang dag op een feestdag valt, wordt deze doorberekend;
 - 2.3 U kunt deze dagen en uren (die meegenomen zijn in de nieuwe kostenopgave) ook opvoeren in uw aanvraag voor kinderopvangtoeslag.
3. Wat betekent dit voor u?
 - 3.1 Uw factuur zal een nauwkeuriger weergave zijn van de wettelijke vereisten;
 - 3.2 Er is geen verandering in de beschikbaarheid van opvang op feestdagen;
 - 3.3 U kunt mogelijk meer kinderopvangtoeslag ontvangen door het meetellen van de feestdagen.

Artikel 9: Toegankelijkheid

1. De onderneming in kinderopvang is in beginsel toegankelijk voor ieder kind, zolang hierover overeenstemming bestaat tussen dienstverlener en opdrachtgever.
2. De dienstverlener behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen de onderneming,

en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.

3. Als een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/ of lichamelijke gezondheid van de overige opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft de dienstverlener het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de onderneming in kinderopvang te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. De dienstverlener kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
4. Dienstverlener en opdrachtgever zijn verplicht in het geval het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats. Dit is namelijk een voorbeeld van niet nakoming van de overeenkomst.

Artikel 10: De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de opdrachtgever moet betalen voor de opvang wordt vooraf overeengekomen.
2. Prijswijzigingen worden door de onderneming in kinderopvang tijdig van tevoren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 7, lid 10).
3. Prijzen worden jaarlijks op 1 januari geïndexeerd.

Artikel 11: Annulering

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling voor één maand. De onderneming moet bij het doen van het aanbod de opdrachtgever informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.

Artikel 12: De dienst

1. De dienstverlener staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. De dienstverlener treft zodanige personele en materiele voorzieningen dat de onderneming optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen.
3. De opdrachtgever is bij het brengen van het kind bij de dagopvang verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat de partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. De dienstverlener is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.
3. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de opdrachtgever of andere volwassene op de dienstverlener in kinderopvang en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de dienstverlener naar de opdrachtgever of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen dienstverlener en opdrachtgever schriftelijke afspraken gemaakt.
4. De dienstverlener kan van de opdrachtgever eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk vastlegt.
5. De dienstverlener en de opdrachtgever dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
6. De dienstverlener houdt - voor zover dit redelijk mogelijk is - ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de opdrachtgever.

7. De dienstverlener kan de opdrachtgever wijzen op de consequenties van het niet op tijd brengen en halen van zijn of haar kind.

Artikel 13: Vakmanschap en materiële verzorging

1. De dienstverlener staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. De onderneming in kinderopvang voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Iedereen die werkt of woont op een locatie waar kinderen worden opgevangen, moet zich vanaf 1 maart 2018 inschrijven in het personenregister. Zonder inschrijving in het personenregister mag je niet in de kinderopvang werken. Met het personenregister worden medewerkers continu gescreend op strafbare feiten die belemmerend of bezwaarlijk zijn bij het werken met kinderen. Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) is uitvoerder.

Artikel 14: De betaling/ Niet tijdige betaling

1. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de onderneming in kinderopvang.
2. Kinderopvang de Boefies streeft ernaar om zoveel mogelijk de totaal verschuldigde jaarlijkse kosten voor opvang in 12 gelijke maanden te verdelen. Houdt u er rekening mee dat u hierdoor ook tijdens de vakanties een factuur ontvangt. M.u.v. de opdrachtgevers met een flexibele overeenkomst als ze geen uren hebben opgegeven voor bepaalde periodes.
3. De betaling geschiedt maandelijks via automatische incasso, incasso's worden verwerkt rond de 22e van elke de maand. Maakt u geen gebruik van automatische incasso dan hanteren wij een betalingstermijn van 14 dagen.
4. Extra uren boven op de overeenkomst opgenomen contracturen worden maandelijks achteraf gefactureerd.
5. Indien de opdrachtgever betaalt aan een door de dienstverlener ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de opdrachtgever als bevrijdende betaling. Inschakeling door de opdrachtgever aan van een derde voor het doen van betaling ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting.
6. De opdrachtgever is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. De dienstverlener zendt na het verstrijken van die datum digitaal een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. De dienstverlener waarschuwt de opdrachtgever daarbij dat als er dan nog geen betaling plaatsvindt de overeenkomst onmiddellijk kan worden opgezegd.
7. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is de dienstverlener gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde bedrag.

Artikel 15: Aansprakelijkheid dienstverlener en opdrachtgever

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

Artikel 16 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer én tijdig, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de Ouder de gebreken heeft geconstateerd of redelijkerwijs heeft kunnen constateren. De Ouder moet de klacht indienen binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.

2. De Ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de Oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20.

Artikel 17 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang

1. Geschillen tussen Ouder en Ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door de Ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.sgc.nl).
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van de Ondernemer, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene Voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat de gang naar de rechter open.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder zijn klacht eerst bij de Ondernemer heeft ingediend.
4. Uiterlijk drie maanden nadat een klacht een geschil is geworden, (zie artikel 19 lid 3), moet het geschil bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de Ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de Ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Ouder schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.
7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
8. Indien de Ouder zulks wenselijk acht, kan hij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 20 lid 3, dat de klacht eerst bij de Ondernemer wordt ingediend.

Artikel 18 – Aanvullingen

Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten Schriftelijk tussen de Ondernemer en de Ouder overeengekomen worden.