

Algemene Voorwaarden

Kleinschalige Kinderopvang en BSO 't Armhoes

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<u>Kinderopvang:</u>	het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.
<u>Ouder:</u>	de ouder(s)/verzorger(s) die ten behoeve van het kind, de plaatsingsovereenkomst met Kinderdagverblijf (KDV) en BSO 't Armhoes afsluiten.
<u>Kinderdagverblijf:</u>	het door KDV 't Armhoes geëxploiteerde kinderdagverblijf voor de opvang van maximaal 12 kinderen per dag.
<u>Buitenschoolse opvang:</u>	het door BSO 't Armhoes geëxploiteerde kinderopvang voor de opvang van maximaal 13 kinderen per dag.
<u>KDV 't Armhoes:</u>	Kleinschalige Kinderdagverblijf 't Armhoes, Heirweg 36, 7841 AP, Sleen.
<u>Kind:</u>	een kind in de leeftijd van 10 weken tot 12 jaar.
<u>Overeenkomst:</u>	De overeenkomst tussen KDV 't Armhoes en de ouder met betrekking tot het opnemen van kinderen in het kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang, ook wel plaatsingsovereenkomst genoemd.
<u>Ouderbetrokkenheid:</u>	Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.
<u>Oudercommissie:</u>	Advies- en overlegorgaan ingesteld door de houder, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen KDV en BSO 't Armhoes en ouder voor zover van deze voorwaarden niet bij overeenkomst uitdrukkelijk is afgeweken. KDV en BSO 't Armhoes draagt er zorg voor, dat een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden aan de ouder ter beschikking wordt gesteld. Iedere ouder is verplicht de bepalingen van dit reglement alsmede de wijzigingen daarin en voorts eventuele door of vanwege KDV en BSO 't Armhoes ingestelde richtlijnen van het kinderdagverblijf na te leven. Samen met het informatiemapje vormen deze Algemene Voorwaarden een onafscheidelijk geheel. Bedingen en overeenkomsten die van deze Algemene Voorwaarden afwijken zijn uitsluitend rechtsgeldig tenzij deze door KDV en BSO 't Armhoes uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

ARTIKEL 3 - Inschrijving

1. Aanmelding voor kinderopvang bij KDV en BSO 't Armhoes is alleen mogelijk door het inschrijfformulier ingevuld in te leveren, voorzien van een handtekening. Het inschrijfformulier is bij KDV en BSO 't Armhoes verkrijgbaar of is te downloaden op de website. Na inlevering van het inschrijfformulier wordt er een plaatsingsovereenkomst opgemaakt op basis van de gewenste opvangdagen en -tijden.
2. KDV 't Armhoes hanteert een minimale afname van 4,5 uur voor één dagdeel en 8 uur voor een hele dag, gedurende 48 weken per jaar. BSO 't Armhoes hanteert een minimale afname van 2 uur per dag, gedurende 48 weken per jaar.
3. Bij zwangerschap kan er direct worden aangemeld. Plaatsing is mogelijk vanaf 10 weken. Afhankelijk van de situatie kunt u een plekje reserveren of wordt u op de wachtlijst geplaatst. Op het

moment dat een plaatsingsovereenkomst ondertekend geretourneerd is, is de plaatsing geldig en bent u aan de Algemene Voorwaarden verbonden.

ARTIKEL 4 - Wachtlijst

Indien er op moment van inschrijving geen plek en dus geen reservering is, kunt u uw kind op de wachtlijst plaatsen. Uiterlijk 2 maanden voor de gewenste plaatsingsdatum ontvangt de ouder schriftelijk bericht over eventuele mogelijkheid tot plaatsing. Indien er een wachtlijst is, hanteren wij de volgende voorrangscriteria:

1. Een broertje of zusje van een reeds geplaatst kind krijgt als eerste voorrang.
2. Kinderen die al een plek hebben toegewezen bij KDV 't Armhoes en op de wachtlijst staan voor een extra of andere dag.
3. Leeftijd van een kindje i.v.m. groepssamenstelling.
4. Als bovenstaande niet van toepassing is, wordt gekeken naar de datum van inschrijving, waarbij degene die het langst ingeschreven staat de plek aangeboden krijgt.

Diverse factoren zijn hierop van invloed. Hoe flexibel bent u om af te wijken van de gewenste opvangdagen, het aantal dagen en/of de ingangsdatum? Komt de leeftijd van uw kind overeen met de leeftijd van een kind dat alsnog geen gebruik maakt van een aangeboden plaats?

De complexiteit van het planningsproces maakt dat de volgorde op een wachtlijst niet bepalend hoeft te zijn wanneer u alsnog een plaats kunt krijgen. Ons streven blijft steeds om optimaal te informeren en zo snel als mogelijk uitsluitel te geven.

ARTIKEL 5 - De plaatsingsovereenkomst

1. De plaatsingsovereenkomst bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor KDV en BSO 't Armhoes door de ouder mogelijk te maken.

2. De plaatsingsovereenkomst bevat minimaal:

- de naam en leeftijd van het kind;
- de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
- de gewenste opvangdagen en/of uren/tijden;
- de mededeling dat KDV en BSO 't Armhoes op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.

3. De ouder moet binnen 10 dagen laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.

4. De plaatsingsovereenkomst wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en het informatiemapje, die aan de ouder worden aangeboden. Zoals in artikel 2 is aangegeven vormt het informatiemapje en de Algemene Voorwaarden een onafscheidelijk geheel.

5. De overeenkomst komt schriftelijk tot stand op het moment dat de ouder een exemplaar van de plaatsingsovereenkomst voorziet van zijn of haar schriftelijke handtekening aan 't Armhoes retourneert en 't Armhoes deze heeft ontvangen. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier, ook voor de ouder verplichtingen.

6 Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 6 - Het intakegesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing vindt een intakegesprek plaats tussen KDV of BSO 't Armhoes en de ouder. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de ouder en zijn of haar kind besproken. KDV en BSO 't Armhoes en de ouder spreken daarbij af om elkaar, voor zover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).

2. KDV en BSO 't Armhoes wijst er in het intakegesprek op dat:

- Zij gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren.
- De ouder als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.
- Uw kind in het begin nog geen hele dagen aanwezig zal zijn. Wij hanteren normaliter een wenperiode van 2x 3 uur voor het kinderdagverblijf. Voor de BSO hanteren we 1 middag of ochtend wennen van minimaal 2 uur.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst voor de kinderopvang eindigt automatisch op de dag dat uw kind 4 jaar is geworden. Voor de BSO geldt dat de overeenkomst loopt totdat het kind de basisschool verlaat.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van wijziging van de overeenkomst i.v.m. meer of minder uren opvang, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
3. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de ouder en 't Armhoes het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Voor alle overeenkomsten cq contracten geldt een opzegtermijn van twee maanden. Opzegging kan op de 1ste of 16de dag van de maand worden gemeld. Bovenstaande regeling geldt eveneens bij vermindering of wijziging van dagen.
5. Opzegging dient schriftelijk te geschieden door de ouder. Het wijzigen van de opvangdagen en -tijden, dient schriftelijk te geschieden door de ouder. Dit kan via de mail of via een zelf aangeleverde brief. Opzegging door KDV 't Armhoes vindt plaats door middel van aangetekend schrijven aan de ouder, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
6. 't Armhoes kan de overeenkomst met een ouder waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag 't Armhoes de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de ouder ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen.
7. Bij annulering binnen de periode van drie maanden na de eerste dag van plaatsing wordt de overeengekomen vergoeding voor drie maanden kinderopvang in rekening gebracht.
8. Indien 't Armhoes redelijke kosten heeft moeten maken ter verkrijging van de betaling buitenrechte, dan is de ouder tevens buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd ter hoogte van 15% van de hoofdsom.
9. Als een geplaatst kind zonder opgave van redenen vier weken of langer afwezig is, kan 't Armhoes een ander kind voor dit kind in de plaats stellen, onverminderd de verschuldigdheid van de betaling van het overeengekomen tarief. 't Armhoes is alsdan bevoegd de overeenkomst tot kinderopvang met onmiddellijke ingang op te zeggen.

ARTIKEL 8 - Ziekte van het kind

1. Er vindt geen verrekening plaats wanneer tijdelijk geen gebruik wordt gemaakt van de opvang, bijvoorbeeld bij afmelding, vakantie of ziekte van het kind.
2. Als een kind door ziekte gedurende een aaneengesloten periode van ten hoogste een maand niet op het kinderdagverblijf komt, dan blijft de verplichting tot betaling van de voor dat kind vastgestelde vergoeding gehandhaafd.
3. Als een kind door ziekte gedurende een aaneengesloten periode van meer dan een maand niet naar 't Armhoes komt, kan men voor de periode vanaf het moment waarop het kind langer dan een maand afwezig is, een schriftelijk verzoek indienen om een vermindering van 50% van de vergoeding. Dat verzoek moet worden ondersteund door een schriftelijke verklaring van de behandelende arts.
4. Als een kind door ziekte gedurende een aaneengesloten periode van drie maanden niet op 't Armhoes is geweest, dient de ouder te besluiten of hij/zij de voor dat kind gereserveerde plaats op 't

Armhoes wil aanhouden. In het bevestigende geval wordt hen, tot het moment waarop het kind weer op de oorspronkelijke overeengekomen dagen aanwezig is, 50% van de voor dat kind vastgestelde vergoeding in rekening gebracht.

ARTIKEL 9 - Toegankelijkheid

1. KDV en BSO 't Armhoes is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen 't Armhoes en ouder.
2. 't Armhoes 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 't Armhoes en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.
3. Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft 't Armhoes het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot 't Armhoes te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Zij kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
4. 't Armhoes en de ouder zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

ARTIKEL 10 - De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de ouder moet betalen wordt vooraf overeengekomen. Vanaf 1 januari 2019 is het uurtarief vastgesteld op € 6,80 voor reguliere opvang. Het uurtarief voor flexibele opvang is € 7,80. Het uurtarief voor de BSO is € 6,60.
2. Het factuurbedrag dat maandelijks in rekening wordt gebracht is 1/12 deel van de jaarprijs op basis van 48 weken. De jaarprijs wordt bepaald door het gemiddeld aantal uren opvang per week x 48 weken x het uurtarief van € 6,80, € 6,60 dan wel € 7,80.
3. De dagen dat KDV 't Armhoes gesloten is wegens vakantie (4 weken) en u geen gebruik kunt maken van de opvangplaats, zijn niet meegenomen in de jaarprijs, feestdagen en sluitingsdagen zijn hiervan uitgesloten. Ondanks dat het kan voorkomen dat een maand dus een verschillend aantal openingsdagen heeft, is het maandbedrag toch hetzelfde.
4. KDV 't Armhoes stelt het uurtarief jaarlijks, in overleg met de Oudercommissie, voor 1 oktober voor het daarop volgende jaar vast. Het nieuwe uurtarief dagopvang wordt per 1 januari in het jaar daaropvolgend in rekening gebracht. Dit nieuwe tarief wordt tenminste 2 maanden van tevoren aan de ouder kenbaar gemaakt.

ARTIKEL 11 - Annulering

Vanaf het moment van ondertekening van de plaatsingsovereenkomst tot twee maanden voor de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de ouder de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. Bij het annuleren tot twee maanden voor de feitelijke opvang bedragen de kosten de betaling van 1 maand opvang. Annulering binnen twee maanden voor de feitelijke opvang wordt gezien als beëindiging van de opvang en hiervoor geldt artikel 7.4.

ARTIKEL 12 - Dienstverlening

1. 't Armhoes 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. 't Armhoes treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat het optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in KDV en BSO 't Armhoes.

3. De ouder is bij het brengen van het kind naar KDV en BSO 't Armhoes verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. KDV en BSO 't Armhoes is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden.

4. Als het kind door iemand anders wordt opgehaald, dient dat te allen tijde vooraf gemeld te zijn aan een medewerker van 't Armhoes. Bij enige twijfel moet de dienstdoende medewerker de mogelijkheid hebben de ouder telefonisch te raadplegen. 't Armhoes kan van de ouder eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt. De medewerker kan in dat geval bij twijfel vragen om legitimatie.

5. 't Armhoes en de ouder dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind. Ouder blijft verantwoordelijk voor het actueel houden van hun persoonlijke gegevens (adres, telefoonnummer, etc.). Iedere wijziging in de persoonlijke gegevens dient direct aan 't Armhoes te worden doorgegeven.

6 't Armhoes houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de ouder.

7. 't Armhoes kan de ouder wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.

Artikel 13 - Informatievoorziening

Ouder bevestigt dat hij door 't Armhoes op de hoogte is gesteld dan wel de mogelijkheid heeft gekregen zich op de hoogte te stellen, door middel van het informatiemapje, internet of anderszins, van tenminste de volgende gegevens ten aanzien van het kinderdagverblijf:

- de aard en de omvang van de te verlenen opvang: soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke dagen, eventueel met een minimum, eventuele mogelijkheden flexibele opvang;
- de openingstijden en -dagen;
- alsmede de breng- en ophaaltijden;
- (een samenvatting van) het door KDV en BSO 't Armhoes ontwikkelde pedagogischbeleidsplan, waarin de voor 't Armhoes kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven;
- de wijze waarop KDV 't Armhoes aan de oudercommissie heeft vorm gegeven;
- de gemiddelde uurprijs die KDV en BSO 't Armhoes hanteert en het aantal opvanguren dat 't Armhoes jaarlijks aanbiedt;
- informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
- het voedingsbeleid en aan te bieden verzorgingsmiddelen;
- het ziektebeleid van KDV en BSO 't Armhoes;
- de klachtenprocedure van 't Armhoes.

ARTIKEL 14 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. 't Armhoes staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. KDV en BSO 't Armhoes voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

2. Personen werkzaam bij KDV en BSO 't Armhoes zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. Deze verklaring is op het moment van overleggen door deze personen aan 't Armhoes, niet ouder dan 2 maanden.

ARTIKEL 15 - De betaling / niet-tijdige betaling

1. Indien sprake is van een gesubsidieerde deel van de belastingdienst, gaat dit rechtstreeks naar de ouder. Dit dient door de ouder zelf geregeld te worden.

2. Ouder betaalt aan 't Armhoes de bruto, totale bijdrage, welke geïnd wordt per automatische incasso door 't Armhoes. De ouder verleent hierbij 't Armhoes toestemming tot automatische incasso van de aan KDV 't Armhoes verschuldigde bedragen.

2. De factuur wordt maandelijks (elektronisch) aan de ouder aangeleverd en wordt omstreeks de 25^{ste} afgeschreven. Ouder ziet erop toe dat het saldo van de rekening waar het vanaf gaat toereikend is.

3. De maandelijkse factuur is gebaseerd op een evenredig deel van het overeengekomen jaarbedrag. Dit is een gemiddelde berekening over de maanden, die kan afwijken van de individuele berekening op basis van de weken.

4. De ouder is in verzuim na het verstrijken van de betalingstermijn. KDV 't Armhoes zendt na het verstrijken van de eerste dag van de maand per mail of post een eerste betalingsherinnering en geeft de ouder de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Blijft deze weer in gebreke, dan volgt er een tweede en tevens laatste herinnering die binnen 7 dagen moet worden voldaan, waarbij € 5,00 administratiekosten in rekening worden gebracht. Hierna volgt een eerste en tevens laatste aanmaning. Deze brengt de ouder de laatste kans de betaling binnen 5 dagen te voldoen, waarbij € 15,00 administratiekosten in rekening worden gebracht. Bij wederom uitblijven van betaling, wordt een incassoprocedure opgestart waarbij 't Armhoes de zaken uit handen geeft aan een incassobureau. Alle bijkomende kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de ouder.

5. 't Armhoes kan de ouder wijzen op artikel 7 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden, waarin de plaatsing per direct kan worden beëindigd als twee maanden opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald. De in lid 4 genoemde betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn, verzonden zijn.

6. Bij het niet nakomen van de betalingsverplichting, zal 't Armhoes het verzuim melden bij de Belastingdienst Toeslagen. Dientengevolge heeft de ouder middels KDV 't Armhoes geen kosten kinderopvang gemaakt en dient de ouder de van Belastingdienst Toeslagen ontvangen kinderopvangtoeslag terug te betalen eventueel vermeerderd met een door de Belastingdienst Toeslagen op te leggen boete.

7. Onverlet het bepaalde in lid 5 van dit artikel kan 't Armhoes ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden. 't Armhoes verlangt in dat geval binnen 4 weken na verstrekken van de factuur een schriftelijk of elektronisch verzoek van de ouder, dat de ouder hiervoor in aanmerking wil komen.

8. KDV 't Armhoes restitueert geen gelden indien tijdelijk niet voldaan kan worden aan de in deze overeenkomst genoemde dienstverlening in geval van overmacht (bijvoorbeeld ontruiming, brand, staking, misdrijf, weersomstandigheden e.d.) mits KDV 't Armhoes al het mogelijke heeft gedaan om deze overmachtsituatie te voorkomen, dan wel ten spoedigste op te heffen.

ARTIKEL 16 - Aansprakelijkheid

Door 't Armhoes is een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze is ook voor de ouder verplicht. 't Armhoes sluit iedere aansprakelijkheid, hoe ook genaamd en hoe ook ontstaan, door wie ook ingesteld voor welke schade ook, nadrukkelijk uit, behoudens en voor zover de schade wordt gedekt door de genoemde aansprakelijkheidsverzekering en daadwerkelijk door de assuradeuren zal worden vergoed. 't Armhoes is verder op geen enkele manier aansprakelijk te stellen voor schade die voortkomt uit 'overmachtsituaties', bijvoorbeeld gedwongen ontruiming. Indien 't Armhoes aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekering van 't Armhoes wordt gedekt c.q. uitgekeerd. 't Armhoes is evenmin aansprakelijk voor de schade voortvloeiend uit het wegvallen van de kinderopvang.

ARTIKEL 17 - Klachtenprocedure

1. Op verzoek kan de ouder een exemplaar van het klachtenformulier/reglement inzien.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij 't Armhoes tijdig nadat de ouder de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren.
3. 't Armhoes behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure bestaat Ouderbetrokkenheid in de zin van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.
4. De ouder kan er ook voor kiezen om zijn klacht neer te leggen bij de externe klachtencommissie. 't Armhoes is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (GKP).
5. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 18.

ARTIKEL 18 - Geschillenregeling

Geschillen tussen ouder en KDV 't Armhoes kunnen zowel door de ouder als door 't Armhoes aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen in Den Haag , telefoon 070-3105310.

ARTIKEL 19 - Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, worden schriftelijk tussen 't Armhoes en de ouder vastgelegd.

ARTIKEL 20 - Wijziging Algemene Voorwaarden

't Armhoes heeft steeds het recht bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of de daarbij behorende bijlagen te wijzigen en/of aan te vullen. In dat geval wordt de ouder hiervan schriftelijk of elektronisch één maand van tevoren in kennis gesteld.

ARTIKEL 21 - Slotbepalingen

Deze Algemene Voorwaarden met de daarbij behorende bijlagen, zoals de plaatsingsovereenkomst en het informatiemapje bevat alle afspraken tussen partijen met betrekking tot de onderhavige plaatsing en treedt in de plaats van alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken, welke partijen hebben gemaakt.