

# AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN

Ingangsdatum: 1 mei 2024

---

## 1. Toepasselijkheid

- 1.1 De Aanvullende Algemene Voorwaarden die hieronder uiteen zijn gezet, zijn een aanvulling op de 'Algemene voorwaarden voor de Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017' geldende bij Kind en Co Ludens.
- 1.2 De Algemene en de Aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op de plaatsingsovereenkomsten van Kind & Co Ludens.
- 1.3 De opvangsoort tussenschoolse opvang (TSO) valt niet onder de wet Kinderopvang en kent eigen voorwaarden. Deze zijn vermeld op de website van Kind & Co: [Spelregels-TSO-Online.pdf](#) (kmmkindenco.nl)

### Kind & Co Ludens biedt de volgende vormen opvang:

- Dagopvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar (KDV)
- Buitenschoolse opvang voor en/of na schooltijd, in de schoolvakanties en op schoolsluitingsdagen (BSO)
- Peuteropvang van 2 tot 4 jaar (PG) en voorschoolse educatie (VE) van 2,5 tot 4 jaar.
- Tussenschoolse opvang (TSO)

## 2. Informatieverstrekking

Informatie over onze dienstverlening is te vinden:

- op onze websites: [www.kindenco.nl](http://www.kindenco.nl); [www.ludens.nl](http://www.ludens.nl); [www.samenkinderopvang.nl](http://www.samenkinderopvang.nl) en [www.kindencoludens.nl](http://www.kindencoludens.nl) hierop staat actuele informatie over onder andere:
  - tarieven, openingstijden, contractvormen;
  - plaatsingsprocedure;
  - het algemeen pedagogisch beleid en pedagogisch werkplan per locatie.
- in het ouderportaal (Konnnect)
- in het beleid 'incidentele opvang'
- in deze Aanvullende voorwaarden
- in het beleidsplan "Veiligheid en gezondheid" met hierin relevante informatie over veiligheid en gezondheid
- in de reglementen en beleidsdocumenten te downloaden op onze websites of op te vragen op de onze locaties, waaronder:
  - Medezeggenschap ouders
  - Klachtenprocedure

### 3. Aanmelding

- 3.1 Bij inschrijving via de website (het aanvragen van opvang), worden gegevens van ouder en kind conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) behandeld.
- 3.2 De ouder kan via het inschrijfportaal op 1 van de websites opvang aanvragen op maximaal 3 locaties. Het maximum van 3 locaties wordt gesteld om vervuiling van de wachtlijst tegen te gaan.
- 3.3 Opvang aanvragen van- en plaatsing op een BSO, is alleen mogelijk als de BSO gekoppeld is aan de basisschool van het kind. De gekoppelde basisscholen staan vermeld op onze websites of zijn op te vragen bij de Afdeling Klantenservice & Planning.
- 3.4 Na het verwerken van de inschrijving ontvangt de ouder een wachtlijstbevestiging. De aanvraag voor opvang is dan op de wachtlijst geplaatst.
- 3.5 Op de wachtlijst zijn er verschillende factoren die bepalen op welke plek hoe hoog het kind na inschrijving op de wachtlijst komt: Hierbij zijn bijvoorbeeld de volgende criteria van toepassing:
  - Kinderen van medewerkers van Kind & Co Ludens hebben voorrang op de wachtlijst.
  - Ouders die een volgend kind aanmelden hebben voorrang op de wachtlijst.
  - Kinderen met een VE indicatie of sociaal-medische indicatie kunnen, mede op basis van de gemeentelijke subsidieregelingen, voorrang hebben op de wachtlijst.

NB: de plek op de wachtlijst zegt niets over de snelheid van plaatsen.
- 3.6 Naast de bovengenoemde uitgangspunten geldt dat plaatsing geschiedt op basis van de passendheid tussen het profiel van de (vrijgekomen) plaats en het te plaatsen kind. Dit impliceert dat een kind met een latere inschrijfdatum eerder geplaatst kan worden, als het opvangvraag profiel van het desbetreffende kind overeenkomt met de (vrijgekomen) plaats.
- 3.7 Op het moment dat sprake is van een wachtlijst kan er geen indicatie gegeven worden over de lengte van de wachttijd, aangezien dit afhankelijk is van meerdere factoren, zoals opzeggingen en de beschikbaarheid van personeel.

### 4. Plaatsingsovereenkomst en start van de opvang

- 4.1 Op het moment dat er een opvangplek beschikbaar is, verstuurd Kind & Co Ludens digitaal een plaatsingsaanbod. In het plaatsingsaanbod is een geldende reactietermijn gesteld, waarbinnen de ouder moet laten weten of deze het aanbod accepteert. Het plaatsingsaanbod vervalt van rechtswege automatisch als de ouder niet binnen de gestelde reactietermijn schriftelijk laat weten het aanbod te accepteren.
- 4.2 Als de ouder gebruik wil maken van het plaatsingsaanbod, maakt de ouder dit binnen de gestelde reactietermijn kenbaar, door schriftelijk het aanbod te accepteren.
- 4.3 Op het moment dat de ouder een aanbod voor opvang, passend bij de aangevraagde dagen afwijst, behoudt Kind & Co Ludens zich het recht voor de ouder onderaan de wachtlijst voor de betreffende locatie te plaatsen.
- 4.4 Na het accepteren van het plaatsingsaanbod, gaat Kind & Co Ludens over op het opstellen van de plaatsingsovereenkomst. Hiertoe is de ouder verplicht alle noodzakelijke persoonsgegevens, waaronder het BSN nummer en geboortedatum van beide ouders en van het kind, te

- verstrekken aan Kind & Co Ludens, in verband met de periodieke controle op de kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst.
- 4.5 De ouder meldt eventuele bijzonderheden van medische aard of bijzonderheden in de ontwikkeling voorafgaand aan het opstellen van de plaatsingsovereenkomst.
- 4.6 Op het moment dat blijkt dat een kind een intensievere ondersteuning behoefte(n) heeft, houdt Kind & Co Ludens zich het recht voor een ondersteuningsplan op te stellen waarbinnen afspraken m.b.t. de begeleiding van het kind, de aanwezigheid op de groep en evaluatiemomenten t.a.v. de plaatsing worden opgenomen.
- 4.7 Kind & Co Ludens houdt zich het recht voor over te gaan tot beëindiging van de overeenkomst als gedurende de wenperiode of uit het ondersteuningsplan blijkt dat niet aan de intensievere ondersteuningsbehoefte(n) van het kind kan worden voldaan c.q. er geen passende begeleiding kan worden geboden voor het kind. Hierbij wordt ook verwezen naar artikel 9 van deze aanvullende leveringsvoorwaarden.
- 4.8 Op het moment dat de plaatsingsovereenkomst is opgesteld, wordt deze per email verstuurd. De ouder tekent binnen de gestelde reactietermijn d.m.v. een ondertekenverzoek digitaal voor akkoord. De plaatsingsovereenkomst vervalt van rechtswege automatisch op het moment dat de ouder niet binnen de gestelde reactietermijn schriftelijk akkoord gaat met de plaatsingsovereenkomst.
- 4.9 In het geval van een spoedplaatsing, dient altijd uiterlijk 1 werkdag voor aanvang van de 1e opvang dag, de overeenkomst ondertekend retour te zijn bij de afdeling Klantenservice & Planning van Kind & Co Ludens.
- 4.10 Vanaf de aanvangsdatum, zoals vermeld in de plaatsingsovereenkomst, start de opvang met een wenperiode. De duur en aard van de wenperiode staan beschreven in het algemeen pedagogisch beleid. In de wenperiode wordt het overeengekomen bedrag in rekening gebracht, ongeacht de afgenomen uren gedurende de wenperiode.
- 4.11 Het doorgeven van een (deel)opzegging van de plaatsingsovereenkomst, of het indienen van een verzoek tot wijziging van de plaatsingsovereenkomst dient via het ouderportaal of per e-mail te gebeuren. Telefonische opzeggingen en / of wijzigingen worden niet geaccepteerd. Als de (deel)opzegging of wijziging verwerkt is, ontvangt de ouder een schriftelijke bevestiging hiervan.
- 4.12 Kind & Co Ludens is niet verplicht akkoord te gaan met de voorgestelde wijziging zoals het wisselen van dagen of het uitbreiden van de opvangvraag, hierbij zijn de plaatsingsmogelijkheden op locatie leidend en gelden de plaatsing criteria. Als Kind & Co Ludens kan voldoen aan het verzoek, ontvangt de ouder een gewijzigde plaatsingsovereenkomst ter ondertekening. Pas als deze getekend retour is binnen de gestelde reactietermijn is de nieuwe plaatsingsovereenkomst geformaliseerd.
- 4.13 Op het moment dat een kind reeds geplaatst is op een BSO locatie en er vindt een schoolwissel plaats waarbij het kind naar een basisschool gaat die niet gekoppeld is aan huidige BSO locatie, is opvang op deze BSO locatie alleen mogelijk als de ouder zelf het vervoer naar en van de BSO regelt en betaalt. Het uitgangspunt is dat kinderen worden opgevangen op de BSO die is gekoppeld aan de betreffende basisschool. De hiervoor beschreven situatie is enkel bedoeld als een overbrugging, totdat het kind op de gekoppelde BSO kan worden geplaatst.

## 5. Annulering (voor aanvangsdatum plaatsingsovereenkomst)

- 5.1 Na het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst is er sprake van 'herroepingsrecht'. De ouder heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de plaatsingsovereenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt na 14 dagen. Reeds genoten opvang tijdens deze periode, wordt wel in rekening gebracht.
- 5.2 Tot 1 maand voor de aanvangsdatum is er de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te annuleren. Annuleren kan uitsluitend schriftelijk of per e-mail bij Klantenservice & Planning. De datum van het poststempel respectievelijk de datum van de e-mail geldt als datum van ontvangst van de annulering.
- 5.3 Vanaf één maand voor de aanvangsdatum is de hoogte van de annuleringskosten gelijk aan de kosten van één maand opvang, zoals deze zijn overeengekomen in de plaatsingsovereenkomst.
- 5.4 Bovenstaande geldt ook bij gedeeltelijke annulering van de overeenkomst (vermindering van opvangdagen of uren). De verschuldigde annuleringskosten zijn dan gelijk aan één maand opvangkosten voor het gedeelte van de overeenkomst dat wordt geannuleerd.
- 5.5 Na het verwerken van de annulering, vervalt het recht op opvang op de betreffende dag(en).

## 6. Betaling en niet-tijdige betaling

- 6.1 De ouder machtigt Kind & Co Ludens voor het automatisch incasseren van de overeengekomen maandelijkse opvangkosten. Mocht de ouder geen toestemming voor automatische incasso geven, dan worden er administratiekosten in rekening gebracht.
- 6.2 De maandelijkse afschrijving van de bankrekening vindt plaats rond de 25e van de maand, voorafgaand aan de opvangmaand. Voor kosten die niet vooraf zijn gefactureerd, zoals bijvoorbeeld de kosten van extra opvangdagen, ontvangt de ouder een factuur die automatisch wordt geïncasseerd in de betreffende of daarop volgende maand.
- 6.3 Het overeengekomen maandbedrag voor de opvang is vanaf de eerste opvang dag verschuldigd, ongeacht het aantal benutte uren en/of dagdelen.
- 6.4 Bij afwezigheid, door bijvoorbeeld vakantie of ziekte, van het kind blijven de overeengekomen opvangkosten verschuldigd.
- 6.5 BSO opvang na schooltijd wordt op schooldagen gefactureerd vanaf einde schooltijd.
- 6.6 Kind & Co Ludens verstrekt in het eerste kwartaal van het nieuwe kalenderjaar eenmalig een jaaropgave van de gefactureerde opvanguren in het voorgaande kalenderjaar (incl. de eventuele extra afgenomen opvangdagen). Deze jaaropgave is van belang voor de definitieve vaststelling van de kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst.
- 6.7 Voor het aanvragen van de tegemoetkoming en wijzigingen in de tegemoetkoming bij de belastingdienst is de ouder zelf verantwoordelijk. Ook om dit tijdig te doen binnen de geldende termijnen van de belastingdienst. Zie hiervoor de site van de belastingdienst.
- 6.8 Voor peuteropvang geldt dat ouders die geen gebruik kunnen maken van kinderopvangtoeslag in aanmerking kunnen komen voor een gemeentelijke bijdrage in de vorm van een inkomens(on)afhankelijke ouderbijdrage of subsidie.

- 6.9 Op het moment dat er sprake is van een inkomens(on)afhankelijke ouderbijdrage of subsidie, dient Kind & Co Ludens inkomensgegevens van de ouder op te vragen. De ouder is verplicht om deze voorafgaand aan de plaatsing te verstrekken en om tijdig schriftelijk relevante inkomenswijzigingen aan Kind & Co Ludens door te geven.
- 6.10 Kind en Co Ludens is niet aansprakelijk voor en de hoogte van tegemoetkoming van de Belastingdienst en/of toeslagen en ouderbijdragen van Gemeentes.

## 7. Tarieven en wijziging van tarieven

- 7.1 In de plaatsingsovereenkomst wordt het geldende uurtarief en het totaal aantal uren opvang per maand vermeld.
- 7.2 Bij een wijziging van het uurtarief wordt de ouder minimaal een maand voor de ingangsdatum van de tariefswijziging op de hoogte gesteld. Als de ouder niet akkoord is met deze tariefswijziging, kan de ouder met inachtneming van de opzegtermijn van één maand de plaatsingsovereenkomst opzeggen alvorens de nieuwe tarieven gaan gelden.

## 8. Duur en verlenging van de plaatsingsovereenkomst

- 8.1 De plaatsingsovereenkomst voor kinderdagverblijf en/of peutergroep eindigen automatisch op de 4<sup>e</sup> verjaardag van het kind.
- 8.2 De plaatsingsovereenkomst voor BSO eindigt automatisch op 31 juli volgend op de 12<sup>de</sup> verjaardag van het kind.
- 8.3 Op aanvraag van de ouder is een verlenging van de plaatsingsovereenkomst mogelijk onder voorbehoud dat er opvang beschikbaar is. Deze verlenging wordt schriftelijk overeengekomen.

## 9. Beëindiging van de overeenkomst

- 9.1 Bij tussentijdse gehele of gedeeltelijke opzegging geldt voor de ouder een opzegtermijn van één maand. Opzeggen is mogelijk op iedere dag van de maand.
- 9.2 Opzeggen door de ouder dient per e-mail of via het ouderportaal te geschieden, hierbij is de datum van de e-mail c.q. de melding in het ouderportaal, geldig als datum van ontvangst van de opzegging. Na het verwerken van de opzegging, ontvangt de ouder een schriftelijke bevestiging.
- 9.3 Als de ouder - ondanks schriftelijke ingebrekestelling – niet (tijdig) aan zijn/haar betalingsverplichtingen van de overeenkomst, is Kind & Co Ludens gerechtigd de overeenkomst, zonder dat daartoe een rechterlijke tussenkomst is vereist, met ingang van de in de ingebrekestelling genoemde datum te beëindigen (of te ontbinden) onverminderd haar recht om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen.
- 9.4 Als het kind aantoonbaar zodanige aandacht of verzorging nodig heeft dat Kind & Co Ludens aan het kind en/of overige geplaatste kinderen niet meer kan voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen, heeft Kind & Co Ludens het recht de opvang, conform artikel 10 en 11 uit de Algemene Voorwaarden Branche Kinderopvang, te beëindigen.
- 9.5 Als een ouder grensoverschrijdend en/of ongewenst gedrag vertoont richting kind(eren) op de opvanglocatie of richting medewerker(s) van Kind & Co Ludens, wordt deze daar door Kind &

Co Ludens op aangesproken. Afhankelijk van de aard en de ernst van het grensoverschrijdende gedrag, kan Kind & Co Ludens hier consequenties aan verbinden, met als ultieme consequentie beëindiging van de plaatsing overeenkomst van het (de) betreffende kind(eren).

- 9.6 Als een ouder herhaaldelijk het kind te laat ophaalt, heeft Kind & Co Ludens het recht om de overeenkomst te beëindigen onder verwijzing naar de voorwaarden die in artikel 11 van deze aanvullende leveringsvoorwaarden zijn bepaald.

Artikel 9.4 t/m 9.6 zijn een nadere en specifieke aanvulling op artikel 10 en 11 van 'Algemene voorwaarden voor de Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017'.

## 10. Openingstijden

- 10.1 De locaties van Kind & co Ludens zijn gedurende 52 weken per kalenderjaar op werkdagen geopend, met uitzondering van de door de overheid erkende nationale feestdagen. Daarnaast zijn de locaties van Kind & Co Ludens op kerstavond en oudjaarsavond, voor zover deze dagen op een reguliere werkdag vallen om 17:00 gesloten. Een volledig overzicht van alle sluitingsdagen is te vinden op onze website.
- 10.2 De peutergroepen zijn 40 schoolweken per kalenderjaar op werkdagen geopend. De peutergroepen zijn in het algemeen gesloten tijdens de door het ministerie van OCW vastgestelde adviesdata: [Schoolvakanties | Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schoolvakanties)
- 10.3 Als de peutergroepen aansluiten bij schoolvakanties van de scholenkoepel waar zij mee samenwerken, kan het voorkomen dat er afwijkende vakantiedata zijn. De ouder wordt hier door de locatie via het ouderportaal over geïnformeerd.

## 11. Te laat ophalen van kind(eren)

- 11.1 De ouder draagt er zorg voor dat het kind binnen de openingstijden wordt opgehaald.
- 11.2 Als het kind na sluitingstijd wordt opgehaald, ontvangt de ouder daarvoor de eerste keer een waarschuwing. Bij herhaling krijgt de ouder een boete van € 50,- per keer, per kind, dat ouder het kind te laat ophaalt.

## 12. Vakantieopvang BSO

- 12.1 Kind & Co Ludens biedt op haar BSO locaties vakantieopvang aan gedurende schoolvakanties, hierbij heeft de ouder keuze uit verschillende BSO pakketten. De aangeboden BSO pakketten kunnen per locatie verschillen. De BSO pakketten en de bijbehorende tarieven zijn vermeld op de websites van Kind & Co en Ludens.
- 12.2 De bepaling van het aantal vakantiedagen binnen een BSO pakket gebeurt per kalenderjaar (1 januari t/m 31 december). Als de opvang later start dan 1 januari worden de vakantiedagen naar rato van de ingangsdatum per kalenderjaar berekend.
- 12.3 Als de opvang eerder stopt dan 31 december, en de ouder meer dagen heeft afgenomen hebben dan waarvoor betaald is, dan wordt voor deze dag(en) extra opvang in rekening gebracht tegen het geldende tarief.

- 12.4 Vakantiedagen die niet gebruikt worden binnen het kalenderjaar, kunnen niet meegenomen worden naar het volgende kalenderjaar. Ook worden deze dagen niet gerestitueerd.
- 12.5 Als er gebruik wordt gemaakt van het BSO 52 weken pakket of een BSO pakket voor alleen de schoolvakanties, is het kind welkom op de in de plaatsingsovereenkomst overeengekomen opvangdagen. Wij verzoeken ouders de eventuele afmeldingen 15 dagen van te voren door te geven.
- 12.6 Als er gebruik wordt gemaakt van een BSO 46 of 49 weken opvangpakket, is het kind, als er uiterlijk 4 weken voor aanvang de schoolvakantie via het ouderportaal is doorgegeven dat de ouder gebruik wil maken van de opvang, welkom op de dag dat het kind in schoolweken ook op de BSO is.
- 12.7 Aangevraagde vakantiedagen kunnen tot 7 dagen van te voren geannuleerd worden, daarna worden de aangevraagde dagen van de vakantie uren afgeboekt.
- 12.8 Opvang op een andere dag dan de contractueel vastgelegde dag, of extra vakantieopvang aangevraagd binnen de termijn van 4 weken, is alleen mogelijk op basis van beschikbaarheid.

### 13. Incidentele opvang en schoolsluitingsdagen BSO

- 13.1 Een plaatsingsovereenkomst op één van de opvanglocaties, geeft de ouder het recht gebruik te maken van de opvangmogelijkheden op de overeengekomen locatie, op de overeengekomen weekdagen. Als de ouder gebruik wil maken van incidentele extra opvang, kan er een verzoek worden ingediend middels het ouderportaal.
- 13.2 De medewerker van de betreffende locatie beoordeeld 15 dagen voorafgaand aan de betreffende dag, of de aanvraag gehonoreerd kan worden. De ouder ziet dit terug in het ouderportaal.
- 13.3 Reeds bevestigde incidentele opvang kan tot 7 dagen voor de betreffende dag kosteloos geannuleerd worden.
- 13.4 Bij sluiting van de basisschool in verband met een schoolsluitings(mid)dag, die vooraf opgenomen is in de schoolgids, is het mogelijk gebruik te maken van de opvang. De BSO locatie opent op een studie(mid)dag/ schoolsluitingsdag bij minimaal 3 aangemelde kinderen en voldoende beschikbaar personeel.
- 13.5 Als de ouder gebruik maakt van het BSO 52 weken pakket of het 40 weken pakket van voormalig Ludens locaties, is het kind welkom op de BSO tijdens een schoolsluitingsdag als deze valt op een in de plaatsingsovereenkomst overeengekomen opvangdag, mits is voldaan aan de bepalingen in artikel 13.4. Op het moment dat ofwel er minder dan 3 aangemelde kinderen zijn, dan onvoldoende personeel beschikbaar is, wordt de ouder geïnformeerd dat er die dag geen opvang plaats vindt. Er is in dit geval geen sprake van restitutie.
- 13.6 Als de ouder geen gebruik maakt van BSO 52 weken pakket, of de studiedag valt op een andere dag dan de in de plaatsingsovereenkomst overeengekomen opvangdag, is extra opvang tegen betaling mogelijk op basis van beschikbaarheid, mits is voldaan aan de bepalingen in artikel 13.4. De ouder kan hiervoor een aanvraag indienen middels het ouderportaal.

## 14. Afmelden

- 14.1 In verband met veiligheid van, toezicht op en verantwoordelijkheid voor de kinderen, meldt de ouder op het moment dat het kind niet naar de opvang komt, het kind af.
- 14.2 Aan gemiste opvang (mid)dagen kunnen geen rechten worden ontleend, deze worden niet gerestitueerd. Het afmelden van opvang kan via het ouderportaal.

## 15. Ziekte kind

- 15.1 De ouder/verzorger die weet of vermoedt dat zijn kind een besmettelijke ziekte heeft, zoals bijvoorbeeld diarree en huiduitslag meldt dit zo spoedig mogelijk aan de betreffende locatie. Eenzelfde verplichting geldt als het kind verblijft of heeft verbleven in een omgeving van iemand die een besmettelijke ziekte heeft. De melding dient te worden gedaan bij de pedagogisch medewerker van de betreffende locatie.
- 15.2 Kind & Co Ludens is bevoegd om een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefstig is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor andere aanwezigen binnen de locatie.
- 15.3 De ouder heeft geen recht op restitutie van de opvangkosten, wanneer de ouder geen kinderopvang geniet wegens ziekte van het kind.

## 16. Aansprakelijkheid

- 16.1 Kind & Co Ludens heeft een collectieve aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering afgesloten. De ouder is wettelijk aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt door het kind.
- 16.2 Kind & Co Ludens is niet verantwoordelijk voor schade, vermissing of diefstal van eigendommen van ouders en kinderen.

## 17. Privacy

- 17.1 Alle gegevens van de wederpartij, ouder/verzorger en kinderen worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Rechten en plichten van de aanbieder en de ouder/verzorger worden nader uitgewerkt in het privacyreglement. Dit reglement is in te zien op de websites van Kind & Co Ludens: [www.kmnkindenco.nl/privacyverklaring/](http://www.kmnkindenco.nl/privacyverklaring/)

## 18. Klachten

- 18.1 Kind & Co Ludens heeft een klachtenreglement. Dit is op verzoek verkrijgbaar bij de leidinggevende van de betreffende locatie. Het klachtenreglement is tevens weergegeven op de websites van Kind & Co Ludens.

## 19. Wijziging aanvullende algemene voorwaarden

- 19.1 Kind & Co Ludens heeft het recht de aanvullende algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. Kind & Co Ludens zal de wijziging van de aanvullende algemene voorwaarden ten minste een maand vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan de ouder meedelen.



- 19.2 Als de wijziging van de aanvullende algemene voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst, dan heeft ouder de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de overeenkomst op te zeggen per de dag waarop de wijzigingen in werking treden.

*NB: Overal in dit document waar 'ouder' staat wordt ook bedoeld 'verzorger'.*