

Algemene Voorwaarden



Gastouderbureau
Noord

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Kinderopvang: 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. Tot de kinderopvang worden niet gerekend: het toezicht houden op schoolgaande kinderen dat zich beperkt tot het toezicht tijdens de middagpauze; verzorging en opvoeding hetzij in een peuterspeelzaal, hetzij in het kader van de wet op de Jeugdzorg, hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft anders dan gastouderopvang en professionele opvang aan huis.
- De consument: De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.
- Het Gastouderbureau: De instelling die een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van gastouderopvang
- Ouderbetrokkenheid: 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.
- De gastouder: Diegene die opvang biedt aan kinderen van 6 weken tot 12 jaar op flexibele basis bij diegene in huis of in het huis van de kinderen.
- Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door het Gastouderbureau, bestaande uit vertegenwoordigers van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen het Gastouderbureau en de consument.
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 het Gastouderbureau geen toestemming van de consument voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de consument voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

ARTIKEL 3 - De kennismaking

1. Het Gastouderbureau biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
 - de aard en omvang van het Gastouderbureau 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.
 - (een samenvatting van) het door het Gastouderbureau in kinderopvang ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;
 - de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;
 - het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;
 - de wijze waarop de Oudercommissie vorm gegeven wordt;
 - 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;
 - de klachtenprocedure;
 - de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd.
 - de getalsverhouding tussen gastouder en aantal kinderen per leeftijdscategorie;
 - informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
 - de openingstijden en –dagen, alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder is begrepen, indien van toepassing, informatie over de wijze waarop de afstand tussen school en de opvanglocatie overbrugd wordt (wijze van vervoer en al dan niet onder begeleiding) en

- afspraken over het al dan niet zelfstandig naar huis gaan. Verder is hieronder begrepen, indien van toepassing, informatie over de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school;
- de al dan niet door gastouder te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging;
3. De consument kan zich via een inschrijfformulier schriftelijk dan wel elektronisch aanmelden als geïnteresseerde het gastouderbureau voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.

ARTIKEL 4 - Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze door de consument mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 3 alsmede:
 - de naam en leeftijd van het kind;
 - de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
 - overige specifieke afspraken tussen het Gastouderbureau en consument over de voeding en verzorging van het kind;
 - de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), indien de consument daarom heeft verzocht en de gastouder beschikt over de mogelijkheden daartoe.
 - de mededeling dat het Gastouderbureau op een vrouwelijke manier met de te ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.
3. De consument moet binnen de door het Gastouderbureau 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 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 overeenkomst

1. De overeenkomst komt schriftelijk tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar handtekening aan het Gastouderbureau retourneert en het Gastouderbureau deze heeft ontvangen. Het Gastouderbureau bevestigt de overeenkomst aan de consument. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de consument verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing wordt de consument uitgenodigd voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. Het Gastouderbureau en de consument spreken daarbij af om elkaar, voorzover 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. Het Gastouderbureau wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
 - de gastouder gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
 - de consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.
3. Het Gastouderbureau en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot 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 is overeengekomen.
2. Indien 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. 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 consument en het Gastouderbureau het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Elk der partijen heeft het recht de overeenkomst, hetzij een gedeelte van de overeenkomst, te beëindigen door middel van een aan de wederpartij gerichte schriftelijke, met in achtneming van een opzegtermijn van 1 maand tenzij

uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Wanneer het Gastouderbureau van dit recht gebruik wil maken kan het Gastouderbureau, onverlet de overige rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden, de overeenkomst slechts gemotiveerd opzeggen.

5. Het Gastouderbureau kan de overeenkomst met een consument die 1 maand niet heeft betaald, per aangetekende brief of persoonlijke aanzegging met ontvangstbevestiging, direct opzeggen. De consument wordt de mogelijkheid geboden de opzegging ongedaan te maken door onmiddellijke betaling.

ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid

1. Het Gastouderbureau is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen het Gastouderbureau en consument.
2. Het Gastouderbureau 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 het gastgezin en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.
3. Wanneer de consument het niet eens is met de door het Gastouderbureau geweigerde toegang op grond van het lid 2, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag het Gastouderbureau de plaats niet opzeggen en blijft voor de consument de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.
4. 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 opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft het Gastouderbureau het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Het Gastouderbureau kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
5. Het Gastouderbureau en consument 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 9 - De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Prijswijzigingen worden door het Gastouderbureau tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 7 lid 4).

ARTIKEL 10 - Annulering

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling voor 1 maand.

ARTIKEL 11 - De Dienst

1. Het Gastouderbureau staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. Het Gastouderbureau kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belaste gastouders voldoen aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien het Gastouderbureau daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.
3. De consument is bij het brengen van het kind naar de opvanglocatie 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. De gastouder 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. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de consument of andere volwassene op de gastouder en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de gastouder naar de consument of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen het Gastouderbureau en consument schriftelijk eenduidige afspraken gemaakt.

5. Het Gastouderbureau kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk vastlegt.
6. Het Gastouderbureau en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
7. Het Gastouderbureau houdt voorzover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de consument.
8. Het Gastouderbureau kan de consument 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 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. Het Gastouderbureau 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. Het Gastouderbureau in kinderopvang voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij het Gastouderbureau zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan het Gastouderbureau vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien het Gastouderbureau redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt het Gastouderbureau dat de werknemer, binnen een door het Gastouderbureau vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

ARTIKEL 13 - De betaling / Niet-tijdige betaling

1. Betaling vindt plaats via een maandelijkse automatische incasso.
2. De consument is verantwoordelijk voor voldoende saldo op de rekening, zodat de betaling tijdig aan het Gastouderbureau kan worden voldaan.
3. Indien een consument betaalt aan een door het Gastouderbureau ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling. Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de consument niet van zijn betalingsverplichting.
4. De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. Het Gastouderbureau zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Het Gastouderbureau waarschuwt de consument daarbij dat als er dan nog geen betaling plaats vindt de overeenkomst onmiddellijk kan worden opgezegd.
5. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is het Gastouderbureau gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.
6. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan het Gastouderbureau ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid Gastouderbureau en consument

Partijen zijn aansprakelijk voorzover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij het Gastouderbureau tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten terzake verliest.
2. Het Gastouderbureau 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.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een klacht dat vatbaar is voor de Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen van artikel 16.

ARTIKEL 16 – Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen

2. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Ook de Oudercommissie als de ondernemer kunnen een klacht aanhangig maken bij de Geschillencommissie.
3. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
4. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
5. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *Gastouderbureau Noord*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
6. 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, moet hij de ouder schriftelijk of in een andere passende vorm 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 gewone rechter aanhangig te maken.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
8. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van de geschillen kennis te nemen.