



Algemene voorwaarden Gastouderbureau Charno VOF

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Gastouderbureau:** Gastouderbureau Charno VOF
- **Gastouder:** degene die na bemiddeling door het gastouderbureau 1 of meerdere kinderen in de leeftijd van 0 - 12 jaar opvangt in het eigen huis of in het huis van de vraagouder.
- **Vraagouder:** ouder/verzorger die een overeenkomst tot bemiddeling sluit met het gastouderbureau.
- **Overeenkomst tot bemiddeling tussen GOB Charno & Ouder(s):** schriftelijke/elektronische overeenkomst tussen gastouderbureau en vraagouder waarin de afspraken over de bemiddeling door het gastouderbureau ten behoeve van betrokken vraagouder zijn vastgelegd. Het aantal contractueel overeengekomen opvanguren per kind staat vermeld met de hierbij behorende bureautarieven welke jaarlijks kunnen worden aangepast. (Het gemiddeld uurtarief komt tot uiting in een kostenoverzicht-prognose gastouderopvang welke wordt opgemaakt door het gastouderbureau en dient als leidraad).
- **Overeenkomst van opdracht tussen gastouder & ouder:** schriftelijke overeenkomst tussen gastouder & ouder(s) met betrekking tot de opvang van een of meerdere kinderen in de leeftijd van 0-12 jaar, tot stand gebracht door bemiddeling van het gastouderbureau.
- **Koppeling:** het resultaat van de bemiddeling tussen gastouder en vraagouder in verband met de opvang van een kind.
- **Opvanguren:** de uren waarin gastouderopvang wordt geboden.
- **Bemiddelingskosten:** maandelijks bedrag dat het gastouderbureau per gekoppeld kind bij de vraagouder in rekening brengt vanaf de startdatum van de koppeling.
- **Geschillencommissie**

Artikel 1 Toepasbaarheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de opvang van kinderen in de leeftijd van 0 tot 12 jaar door gastouders via bemiddeling door Gastouderbureau Charno.
2. Bijzondere bepalingen die afwijken van deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing indien deze op de betreffende overeenkomst staan vermeld en zijn ondertekend door gastouderbureau en vraagouder.

Artikel 2 De kennismaking

1. Het gastouderbureau biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan;
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
 - De aard van de te verlenen opvang en eventuele extra diensten.
 - Het door het gastouderbureau ontwikkelde pedagogisch beleid, waarin de voor de bij het bureau aangesloten gastouders kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven.
 - De vorm en de frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal evaluatiegesprekken dat in principe per jaar wordt gehouden.
 - De wijze waarop het gastouderbureau de ouderbetrokkenheid vorm heeft gegeven.
 - De op dit moment geldende prijs van de gastouderopvang en eventuele extra diensten en de wijze van betaling.
 - De klachtenprocedure. (OKP-systeem)
 - De opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd.
 - Het aantal kinderen dat door een gastouder mag worden opgevangen.
 - De kosten van inschrijving bij het gastouderbureau.
3. De vraagouder kan zich via een aanmeldingsformulier elektronisch aanmelden als geïnteresseerde bij het gastouderbureau.

Artikel 3 De Overeenkomst tot bemiddeling

1. Het gastouderbureau maakt met de geïnteresseerde vraagouder een inschrijfspraak of een gewenst persoonlijke afspraak. Het gastouderbureau informeert de vraagouder over de kosten van inschrijving.
2. Tijdens het inschrijfgesprek wordt ten minste het volgende besproken:
 - De naam en de geboortedatum van het op te vangen kind.
 - De gewenste opvangdagen en -tijden.
 - De gewenste startdatum van de opvang.
 - De plaats of buurt waar de opvang door de vraagouder gewenst wordt.
 - Andere specifieke wensen met betrekking tot de opvang of de verzorging van het kind.
 - De kosten die het gastouderbureau en de gastouder voor de opvang bij de vraagouder in rekening zullen brengen en de wijze van betaling.
3. Het inschrijfgesprek resulteert in een door vraagouder en gastouderbureau ondertekende overeenkomst tot bemiddeling.





Artikel 4 Het koppingsaanbod

1. Het koppingsaanbod bevat voldoende informatie om een keuze voor kennismaking met de voorgestelde gastouder door de vraagouder mogelijk te maken.
2. Het koppingsaanbod bevat minimaal de volgende informatie:
 - De leeftijd en de culturele achtergrond van de gastouder.
 - De dagen en de tijden waarop de gastouder beschikbaar is.
 - De leeftijd en het aantal eigen kinderen en/of gastkinderen dat de gastouder verzorgt of verzorgd heeft.
 - Indien de opvang bij de gastouder aan huis plaatsvindt: de straat waar de gastouder woont.
 - Overige specifieke kenmerken van de gastouder die van belang kunnen zijn voor het bepalen van een keuze door de vraagouder.
 - Indien de vraagouder met de gastouder wil kennismaken: naam, adres en telefoonnummer van de gastouder.
3. De vraagouder dient binnen de door het gastouderbureau gestelde redelijke termijn te laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.
4. Het koppingsaanbod wordt na het verstrijken van de reactietermijn als vervallen beschouwd.

Artikel 5 Het koppingsgesprek

1. Voor aanvang van de feitelijke opvang organiseert het gastouderbureau een koppingsgesprek tussen vraagouder en gastouder. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de vraagouder en zijn of haar kind besproken. De gastouder c.q. het gastouderbureau en de vraagouder 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.
2. Het gastouderbureau wijst er in het koppingsgesprek op dat:
 - De gastouder c.q. het gastouderbureau op de gezondheid van het kind dient te letten en daarover met de ouder te communiceren.
 - De vraagouder als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.

Artikel 6 Overeenkomst tussen gastouderbureau & Gastouder

1. De plaatsing komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat de gastouder een exemplaar van de overeenkomst voorzien van zijn of haar schriftelijke of elektronische handtekening aan het gastouderbureau retourneert en het gastouderbureau deze heeft ontvangen.
2. In de Plaatsingsovereenkomst staat ten minste de volgende informatie:
 - Naam, adres, telefoonnr., geboortedatum van de gastouder
 - De startdatum van de opvang.
 - Registratienummer LRKP (landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
 - Voorwaarden t.a.v. de gestelde eisen vanuit de Wet op de Kinderopvang.
3. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de plaatsingsovereenkomst onverlet.

Artikel 7 Overeenkomst van bemiddeling tussen gastouderbureau & vraagouder(s)

1. De Plaatsingsovereenkomst komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat de vraagouder een exemplaar van de overeenkomst voorzien van zijn of haar schriftelijke of elektronische handtekening aan het gastouderbureau retourneert en het gastouderbureau deze heeft ontvangen.
2. In de Plaatsingsovereenkomst staat ten minste de volgende informatie:
 - De soort opvang.
 - Naam en adres, BSN van de vraagouder(s)
 - Naam, adres en geboortedatum van het gekoppelde kind.
 - De startdatum van de opvang.
 - Het aantal opvanguren per jaar.
 - De totale kosten per jaar.
 - De gemiddelde uurprijs van de opvang. (Het gemiddeld uurtarief komt tot uiting in een kostenoverzicht-prognose gastouderopvang welke wordt opgemaakt door het gastouderbureau en dient als leidraad)
3. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de plaatsingsovereenkomst onverlet.





Artikel 8 De Overeenkomst van opdracht tussen gastouder & ouder(s)

1. Gastouder en vraagouder bevestigen de bij het koppelingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel elektronisch door ondertekening van de overeenkomst van opdracht welke door het gastouderbureau uit service oogpunt schriftelijk of digitaal is opgesteld voor beide partijen.
2. In de Overeenkomst van opdracht staan minimaal de volgende gegevens:
 - De naam en geboortedatum van het kind.
 - De ingangsdatum en indien bekend de einddatum van de koppeling evenals de opvangdagen en -tijden.
 - De op dit moment geldende prijs van de opvang en eventuele extra diensten en de wijze van betaling.
 - Voorwaarden m.b.t. geen opvang te bieden en te verzorgen
 - De opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd
 - Overige specifieke afspraken tussen gastouder en vraagouder over bijvoorbeeld voeding en verzorging van het kind worden besproken of schriftelijk vast gelegd tussen gastouder & vraagouder.

Artikel 9 Aanbieden in concept en Ondertekenen van de overeenkomst tussen de betrokken partijen

- De overeenkomst tussen de betrokken partijen wordt in 1^e instantie in concept aangeboden, door het gastouderbureau aan de betrokken partijen (gastouder en vraagouder) waarbij om een akkoord wordt gevraagd aan de geadresseerde.
- De overeenkomst tussen de betrokken partijen wordt ná akkoord schriftelijk of elektronisch toegezonden, vanuit het gastouderbureau aan de betrokken partijen (gastouder en vraagouder) waarbij wordt gevraagd om een schriftelijke of elektronisch handtekening.
- De handtekeningen die via Ondertekenen.nl gezet worden zijn juridische rechtsgeldige geavanceerde elektronische handtekeningen.
- De elektronische handtekening geldt als bewijs van een wilsuiting wanneer het voldoet aan de eisen in de Wet Elektronische Handtekening (WEH). Ondertekenen.nl voldoet hieraan. De specifieke eisen hiervoor zijn op te vragen bij het gastouderbureau.
- De digitale handtekening is internationaal geaccepteerd. De EU heeft hiervoor de meest stringente standaarden.
- Evidos, het bedrijf dat ondertekenen.nl exploiteert, biedt ondertekeningoplossingen die op wereldwijd niveau toegepast worden door aansprekende referenties. In Nederland zijn dat organisaties als het Ministerie van Veiligheid en Justitie, KvK Nederland, AZL Pensioenuitvoering, PostNL, VvAA, Ministerie van Economische Zaken, DTZ Zadelhoff, AON, Legal & General en organisaties in uiteenlopende branches waar een juridisch rechtsgeldige digitale handtekening vereist is.

Artikel 10 Duur, wijziging en beëindiging van de koppeling

1. De koppeling duurt tot de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin het kind 13 jaar wordt, tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
2. Bij overlijden van het kind zijn de Overeenkomst van opdracht en de plaatsingsovereenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren bij de opvang kan beïnvloeden hebben de vraagouder en het gastouderbureau c.q. de gastouder het recht om de overeenkomsten per direct te beëindigen.
3. Elk der partijen heeft het recht de overeenkomsten te beëindigen door middel van een schriftelijke dan wel elektronische verklaring, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en in ieder geval voor de eerste van de volgende maand.
4. Het gastouderbureau kan de overeenkomst met een vraagouder die twee maanden niet heeft betaald, per aangetekende brief of persoonlijke aanzegging met ontvangstbevestiging, direct opzeggen. De vraagouder wordt de mogelijkheid geboden de opzegging ongedaan te maken door onmiddellijke betaling.

Artikel 9 Toegankelijkheid

1. Het gastouderbureau bemiddelt in beginsel ten behoeve van elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen gastouderbureau en vraagouder.
2. Het gastouderbureau behoudt zich het recht voor een gekoppeld 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 andere gastkinderen of de gastouder.
3. Indien een gekoppeld 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 opgevangen 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 tot de gastouderopvang te weigeren en de overeenkomsten op te zeggen.
4. Gastouderbureau en vraagouder zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.





Artikel 10 De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de vraagouder moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Prijswijzigingen worden door het gastouderbureau van tevoren aangekondigd met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 8 lid 4).

Artikel 11 Annulering

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst van opdracht en de plaatsingsovereenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de vraagouder 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. Het gastouderbureau informeert bij het koppelingsgesprek de vraagouder over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.

Artikel 12 De dienst

1. Het gastouderbureau staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de gastouderopvang beantwoorden aan de overeenkomst voor bemiddeling in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. Het gastouderbureau treft zodanige personele voorzieningen dat het optimaal geschikt is voor het bemiddelen en begeleiden met betrekking tot de gastouderopvang.
3. De vraagouder is bij het brengen van het kind naar de gastouder verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs vanuit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. De gastouder is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs vanuit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.
4. Het gastouderbureau kan van de vraagouder eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.
5. De gastouder en de vraagouder dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
6. Het gastouderbureau c.q. de gastouder houdt voorzover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de vraagouder.
7. Het gastouderbureau kan de vraagouder wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind.

Artikel 13 Vakmanschap en materiële verzorging

1. Het gastouderbureau bemiddelt uitsluitend tussen vraagouders en gastouders die voldoen aan de door haar gestelde selectiecriteria.
2. Personen werkzaam bij het gastouderbureau en gastouders met wie het gastouderbureau samenwerkt zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer en de gastouder overleggen een dergelijke verklaring aan het gastouderbureau voor 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 of de gastouder niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt het gastouderbureau dat de werknemer c.q. de gastouder, binnen een door het gastouderbureau vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

Artikel 14 De betaling/ niet tijdige betaling

1. De vraagouder is verantwoordelijk voor de tijdige betaling van het gastouderbureau en de gastouder.
2. De betaling geschiedt maandelijks op de volgende wijze: na afloop van elke maand betaalt de vraagouder "eigen handig" de uurvergoeding van de voorgaande maand binnen 5 dagen na ontvangst van de betreffende factuur van het gastouderbureau, afhankelijk van hetgeen daaromtrent is afgesproken. Er vindt geen automatische incasso plaats. De nota dient door de ouder zelf te worden overgemaakt.
3. Inschakeling door de vraagouder van een derde voor het doen van betalingen ontslaat vraagouder niet van zijn betalingsverplichting.
4. De vraagouder is in verzuim na verstrijking van de betalingsdatum. Het gastouderbureau c.q. de gastouder zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de vraagouder de gelegenheid binnen 3 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Het gastouderbureau c.q. de gastouder waarschuwt de vraagouder daarbij dat als er dan nog geen betaling plaats vindt, de overeenkomst onmiddellijk kan worden opgezegd.
5. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan het gastouderbureau ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.
6. Er zal jaarlijks een jaaropgaaf worden opgemaakt door het Gastouderbureau (uiterlijk vóór de 1^e van maart in het daaropvolgende jaar). Op het moment dat niet alle betalingen zijn ontvangen in het betreffende jaar, volgens de door het GOB uitgevoerde kassiersfunctie, zal er geen jaaropgaaf worden verstrekt tot aan het moment alle betalingen zijn ontvangen voor het betreffende jaar.
7. Bij geen tijdige betaling van de vooraf opgemaakte nota wordt door het gastouderbureau een herinnering toegezonden aan de ouder(s) waarbij gevraagd wordt om de betaling alsnog binnen 3 werkdagen te voldoen met de melding dat de kassiersfunctie niet op juiste wijze uitgevoerd kan worden en hierdoor vertraging optreedt bij het overmaken van de opvangvergoeding aan de gastouder. Als hierdoor geen betaling wordt ontvangen zal een 14 dagen herinneringsbrief worden toegezonden volgens de Wet op de Incassokosten. Op 1 juli 2012 is de wet Normering Buitengerechtigde Incassokosten in werking getreden. Deze nieuwe wet, ook wel Wet Incassokosten genoemd, bepaalt de hoogte van de vergoeding voor het incasseren van vorderingen buiten de rechter om. Op de vervaldatum wordt de vordering uit handen gegeven aan het incassobureau. De (eventuele) gemaakte kosten m.b.t. de incassoprocedure worden vooraf besproken en naar rato verdeeld.





Artikel 15 Aansprakelijk gastouderbureau en vraagouder

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

Artikel 16 Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomsten moeten volledig en duidelijk schriftelijk omschreven worden ingediend bij het gastouderbureau binnen twee maanden nadat de vraagouder de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de vraagouder zijn of haar rechten ter zake verliest.
2. Het gastouderbureau behandelt de klacht in overeenstemming met haar interne klachtenprocedure.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de externe klachtencommissie.

Geschillencommissie kinderopvang en Peuterspeelzalen

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
4. Wanneer de ouder/oudercommissie 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/oudercommissie 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.
5. 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 beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 17 Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen het gastouderbureau en de vraagouder worden vastgelegd.

Gastouderbureau Charno VOF.
Paardeweide 3L
4824 EH Breda
Inschrijving KvK: 20134325
Registratienummer LRK: 169039365

