

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR
BEMIDDELING BIJ GASTOUDEROPVANG SWW

ARTIKEL 1 - Definities

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

ARTIKEL 3 - De kennismaking

ARTIKEL 4 - Het aanbod

ARTIKEL 5 - De overeenkomst

ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid

ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen

ARTIKEL 10 - Annulering

ARTIKEL 11 - De Dienst

ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

ARTIKEL 13 - De betaling / Niet-tijdige betaling

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid SKV en consument

ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure

ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

ARTIKEL 17 - Afwijking

ARTIKEL 18 - Wijziging

Deze Algemene Voorwaarden voor Bemiddeling bij Gastouderopvang zijn, in afwachting van landelijke algemene voorwaarden voor deze activiteit, afgeleid van de Algemene Voorwaarden van de Maatschappelijk Ondernemers Groep en de Branchevereniging Ondernemers in de kinderopvang voor Hele dagopvang en Buitenschoolse opvang, die zijn totstandgekomen medio 2004 in overleg met de Consumentenbond en BOinK in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad, die echter niet van toepassing zijn op Gastouderopvang.

Preambule

De kinderopvang in Nederland heeft een belangrijke maatschappelijke positie verworven.

Dit is onder meer het gevolg van de veranderende verdeling van werk- en zorgtaken tussen partners met kinderen en van de gestegen arbeidsparticipatie van vrouwen. De branche kinderopvang ontwikkelt zich van een semi-publieke voorziening tot een marktgerichte branche van maatschappelijke dienstverlening.

De kinderopvang is een dynamische bedrijfstak waar de verscheidenheid van dienstverlening toeneemt. Afnemers en aanbieders van kinderopvang hebben daarom brancheafspraken over de dienstverlening gemaakt. Deze zijn vastgelegd in Algemene Voorwaarden die beogen rechten en plichten van partijen evenwichtig te verdelen. Voor de consument betekent dit meer duidelijkheid en rechtszekerheid. Aan ondernemers verschaffen de algemene voorwaarden een gelijke rechtsbasis. Algemene Voorwaarden kunnen oneigenlijke concurrentie deels voorkomen en bieden de ondernemer de mogelijkheid zich te profileren met prijs, kwaliteit en soort van dienstverlening.

Het uitgangspunt bij de ontwikkeling van Algemene Voorwaarden is dat kinderopvang in Nederland algemeen toegankelijk is en dat goede voorwaarden een kwalitatief verantwoorde kinderopvang kunnen borgen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen: de ouders, de kinderen en de ondernemers. Centraal bij dit alles staat dat het bij kinderopvang gaat om de kwetsbare groep van jonge kinderen.

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- GOB: Gastouderbureau:

- Gastouderopvang: het in de thuissituatie tegen een vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen van 0 tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tot de opvang 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.

- Gastouder: de ouder die voor eigen rekening en risico gastouderopvang levert aan de consument, op basis van een tripartiete bemiddelingsovereenkomst met het GOB.

- De consument: De 'vraagouder' ofwel ouder/verzorger die als natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, een overeenkomst met het GOB sluit betreffende de bemiddeling bij gastouderopvang 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.

- Bemiddeling: de dienst die het GOB aanbiedt aan de consument, waarbij de het GOB achtereenvolgens een koppeling met een gastouder tot stand brengt, overgaat tot plaatsing van het kind bij de gastouder en vervolgens zorgt draagt voor aanvullende begeleiding bij de opvang.
- Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de gastouderopvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten
- Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door de het GOB, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst voor bemiddeling bij gastouderopvang voor kinderen in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst wordt gesloten tussen het GOB en de consument.
3. Het GOB heeft 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 GOB 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 van de bemiddeling
 - het door het GOB ontwikkelde Pedagogisch Beleid voor Gastouderopvang, waarin de voor deze activiteit kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven
 - privacy
 - de wijze waarop het GOB aan de Oudercommissie dan wel andere vorm van Ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven;
 - 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 een gastoudergezin en aantal kinderen per leeftijdscategorie;

3. De consument kan zich via een inschrijfformulier schriftelijk dan wel elektronisch aanmelden als geïnteresseerde bij het GOB voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.

ARTIKEL 4 - Het plaatsingsaanbod

1. Het plaatsingsaanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor Het GOB 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 specifiek te maken afspraken tussen gastouder en consument over de voeding en verzorging van het kind, inclusief eventueel te verrichten medische handelingen indien de consument daarom heeft verzocht en de gastouder beschikt over de mogelijkheden daartoe
- de mededeling dat het GOB 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 consument moet binnen de door het GOB gestelde redelijke termijn laten weten of hij 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

De overeenkomst tussen het GOB en de consument geldt voor de bemiddeling bij Gastouderopvang en komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan het GOB retourneert en het GOB deze heeft ontvangen. Het GOB 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. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 6 - Het koppelings- / plaatsingsgesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke koppeling/ plaatsing vindt er een koppelingsgesprek plaats.. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. Het GOB en de consument spreken daarbij af om elkaar, voorzover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten.
2. Het GOB en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel elektronisch.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst voor bemiddeling wordt voor onbepaalde tijd aangegaan. Tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen.
2. 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 GOB het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
3. Elk der partijen heeft het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur te beëindigen door middel van een aan de wederpartij gerichte schriftelijke dan wel elektronische verklaring. De termijn van opzegging is een volle maand volgend op de maand waarin een van de partijen opzegt, tenzij beide partijen anders overeenkomen.
4. Het GOB kan de overeenkomst met een consument die twee maanden 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. Gebeurt dat laatste niet dan mag de ondernemer de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de consument ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen.

.

ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid

1. Gastouderopvang door middel van bemiddeling door het GOB is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen gastouder en consument.

ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Prijswijzigingen worden door het GOB 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.

ARTIKEL 11 - De Dienst

1. Het GOB staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de bemiddeling bij gastouderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.

ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. Het GOB staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de bemiddeling bij gastouderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Het GOB voldoet minimaal aan de wettelijke eisen.

ARTIKEL 13 - De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan het GOB.
2. Betaling geschiedt eens per maand.
3. Indien een consument betaalt aan een door het GOB ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 3 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. De ondernemer 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. Verder waarschuwt de ondernemer de consument in deze betalingsherinnering voor de situatie dat op grond van artikel 7 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden de plaatsing per direct kan worden beëindigd als twee maanden opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn verzonden zijn.
5. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is het GOB 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 GOB ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid het GOB 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 GOB 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 GOB 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 geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

1. Geschillen tussen consument en het GOB over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze het GOB te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door het GOB aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. (www.sgc.nl)
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn of haar klacht eerst bij het GOB heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij het GOB is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 15 lid 3) bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is het GOB aan deze keuze gebonden. Indien het GOB een geschil aanhangig wil maken, moet hij of zij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. het GOB dient daarbij aan te kondigen dat hij of zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de 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 wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
7. Indien de consument zulks wenselijk acht, kan hij of zij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden, dat de klacht eerst bij het GOB

wordt ingediend. De uitspraak van de klachtencommissie kan niet bindend zijn. Het is alleen de geschillencommissie die een bindende uitspraak kan doen ter definitieve beslechting van het geschil.

ARTIKEL 17 Nakomingsgarantie

De MOgroep dan wel de Branchevereniging staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Kinderopvang, die betrekking hebben op geschillen met een bij hen aangesloten ondernemer, tenzij deze het bindend advies binnen twee maanden na verzending daarvan ter toetsing voorlegt aan de rechter en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde gegaan is. Een nadere regeling van deze nakomingsgarantie is vastgelegd in de bijlage. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden. Voor ondernemers aangesloten bij de MOgroep wordt deze garantstelling uitgevoerd door de Stichting Nakoming Kinderopvang MOgroep.

Let wel: Deze nakomingsgarantie van MOgroep en Branchevereniging geldt alleen voor uitspraken jegens hun leden.

ARTIKEL 18 - Afwijking

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

ARTIKEL 19 - Wijziging

Het GOB zal deze Algemene Voorwaarden voor Bemiddeling bij Gastouderopvang slechts wijzigen in overleg met de Oudercommissie Gastouderopvang.

Bijlage

Nadere regeling van de nakomingsgarantie uit artikel 17 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2005

De overlegpartijen MOgroep, Branchevereniging, Consumentenbond en BOinK hebben een geschillenregeling tot stand willen brengen met een nakomingsgarantie die enerzijds aangeeft welke zekerheden de consument uit die regeling mag verwachten en die anderzijds de continuïteit van de brancheorganisaties niet in gevaar brengt. Om beide te verenigen, zijn zij het onderstaande overeengekomen. Als uitgangspunt geldt dat de consument een beroep kan doen op de nakomingsgarantie van MOgroep dan wel Branchevereniging (afhankelijk waarvan de ondernemer lid is), indien de ondernemer door een uitspraak van de Geschillencommissie in het ongelijk is gesteld en tot betaling aan de consument moet overgaan, maar dit om welke reden dan ook niet doet.

1. Er wordt een maximumbedrag gesteld voor de nakoming per uitspraak van 10.000 euro.

Ook wordt een maximumbedrag van de nakoming gesteld voor een totaal van meerdere uitspraken bij één ondernemer, die hetzelfde inhoudelijk geschil naar aanleiding van dezelfde gebeurtenis betreffen. Het gaat dus om individuele geschillen als gevolg van eenzelfde gebeurtenis bij dezelfde ondernemer. De maximale financiële nakoming in die situatie bedraagt 50.000 euro per ondernemer.

2. Als de uitspraak van de Geschillencommissie een hoger bedrag toekent dan het maximumbedrag van de nakomingsgarantie, zal Stichting Nakoming Kinderopvang (SNK) MOgroep dan wel Branchevereniging actie ondernemen om in het kader van de nakomingsgarantie voor het resterend deel van het bedrag (het meerdere) een incassoprocedure c.q. gerechtelijke procedure te starten ten behoeve van de consument. Het incassotraject dat ten behoeve van de consument wordt uitgevoerd en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK MOgroep dan wel Branchevereniging. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK MOgroep dan wel Branchevereniging verhaald worden op de ondernemer.

3. Bij het van start gaan van de Geschillencommissie geldt de nakomingsgarantie voor alle geschillen binnen de twee hiervoor genoemde voorwaarden (maximumbedrag en garantie van een invorderingsverplichting bij een hoger bedrag). In die gevallen behoudt SNK MOgroep dan wel Branchevereniging een vordering op het desbetreffende lid. Het is aan SNK MOgroep dan wel Branchevereniging deze vordering te innen. Het hiermee gepaard gaande incassotraject en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK MOgroep dan wel Branchevereniging. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK MOgroep dan wel Branchevereniging verhaald worden op de ondernemer.

4. Indien de situatie van faillissement, surséance van betaling en/of bedrijfsbeëindiging zich voordoet, is de nakomingsgarantie niet van kracht zolang het geschil nog niet ter zitting is behandeld. Dus: indien vóór indiening van het geschil of vóór de zitting sprake is van één van deze situaties, dan doet de Geschillencommissie geen uitspraak. Als deze situatie ontstaat nadat het geschil ter zitting is behandeld, dan geldt de nakomingsgarantie zoals geformuleerd onder 1 en 2.

5. Als aantoonbaar is gebleken dat de ondernemer het bindend advies niet zelf nakomt, noch het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing voorlegt aan de rechter, dan kan de consument een beroep doen op de nakomingsgarantie. De uitbetaling door SNK MOgroep dan wel Branchevereniging tot het maximaal door haar uit te keren bedrag (zie punt 1) geschiedt binnen een termijn van één kalendermaand. Het verhaaltraject voor het eventueel resterende bedrag wordt binnen diezelfde termijn van één kalendermaand gestart en zo spoedig mogelijk afgerond.