

THUIS-IN-OPVANG.NL

landelijk werkend GASTOUDERBUREAU

Algemene voorwaarden

Artikel 1 - **Begripsbepaling**

- 1.1 - Gastouderopvang
- 1.2 - Gastouderbureau
- 1.3 - Cliënten

Artikel 2 - **Diensten thuis-in-opvang.nl**

- 2.1 - Gastouderopvang
- 2.2 - Flexibele opvang
- 2.3 - Reserveringen
- 2.4 - Kwaliteitstoetsing

Artikel 3 - **Aangaan en wijzigen van overeenkomsten**

- 3.1 - Het aangaan van de overeenkomsten
- 3.2 - Mutaties in de overeenkomst
- 3.3 - Looptijd en beëindiging

Artikel 4 - **Opening- en sluitingstijden en afwezigheid**

- 4.1 - Openings- en sluitingstijden
- 4.2 - Afwezigheid van kind(eren)
- 4.3 - Afwezigheid Gastouder

Artikel 5 - **Betalingen**

- 5.1 - Facturering
- 5.2 - Betalingen en betalingstermijn
- 5.3 - Betalingsvoorwaarden
- 5.4 - Jaarrekening

Artikel 6 - **Looptijd en beëindiging**

- 6.1 - Looptijd van overeenkomst
- 6.2 - Beëindiging van de overeenkomst

Artikel 7 - **Verzekeringen**

- 7.1 - WA Verzekering(en)
- 7.2 - Ongevallen verzekering

Artikel 8 - **De oudercommissie en de geschillencommissie**

- 8.1 - De oudercommissie
- 8.2 - De klachtencommissie
- 8.3 - Werkwijze klachtenafhandeling

Artikel 9 - **Kwaliteit en toetsing**

- 9.1 - Kwaliteit en toetsing

Artikel 10 - **Privacybescherming**

- 10.1 - Privacy

Artikel 1 - Begripsbepaling

1.1 - Gastouderopvang

Het in eigen huishouden(of bij de vraagouder thuis), tegen een vergoeding opvangen van één of meerdere kinderen uit één of meerdere gezinnen, in de leeftijd van 0 tot 4 jaar en van 4 tot 13 jaar voor buitenschoolse opvang; maar stopt automatisch op de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs begint voor het kind.

1.2 – Gastouderbureau

Overkoepelende, bemiddelende organisatie tussen gast- en vraagouder, tevens controlerende factor bij gastouders.

1.3 - Cliënten

Cliënten zijn particulieren en zelfstandig ondernemers die gebruik maken van de aangeboden diensten van thuis-in-opvang.nl.

Artikel 2 - Diensten thuis-in-opvang.nl

2.1 – Gastouderopvang

Thuis in opvang dienst als bemiddelend en controlerend orgaan tussen gast- en vraagouders. Vraagouders die opvang zoeken voor hun kinderen van 0 tot 4 en van 4 tot 13(= het verlaten van de basisschool), voor buitenschoolse opvang, kunnen zich inschrijven bij thuis-in-opvang.nl, welke dan op zoek gaat naar een passend gastgezin. Bij het bemiddelen wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van de beide partijen. Thuis-in-opvang.nl is degene die de kwaliteit van de gastouders controleert en handhaaft aan de hand van de eisen van de GGD, doch worden er geen garanties geboden en sluit thuis-in-opvang.nl elke vorm van aansprakelijkheid uit. De afspraken m.b.t. de oppasdagen en tijden worden contractueel vastgelegd tussen gast- en vraagouder en tussen vraagouder en thuis-in-opvang.nl.

2.2 - Flexibele opvang

Opvang zoals beschreven in Artikel 2.1 met de afwijkende regel dat er geen vaste oppasdagen vastgelegd zijn, maar enkel door de gastouder vrij gehouden worden. De uren die dan worden overlegd dmv. (meestal) een rooster, zijn dan wel vast; dwz. deze uren dienen wel betaald te worden als de vraagouder deze niet binnen 1 week van te voren afmeldt. Als deze uren wel meer dan 1 week van te voren weer afgemeld worden, hoeven deze niet te worden betaald. De vraagouder is vrij om deze gestelde dagen en tijden het kind te halen en brengen. Wel kan er als randvoorwaarde een minimaal aantal uren contractueel worden vastgelegd.

2.3 – Reserveringen

Het reserveren van bepaalde dagen en uren is mogelijk via thuis-in-opvang.nl bij elke gastouder die nog plaatsen beschikbaar heeft. Afmelden van de reservering is mogelijk tot 2 maanden voor het aanbreken van de reserveringsdatum, mocht er later dan de genoemde twee maanden dit gemeld worden, treed er een boeteclausule in werking. Dit in verband met het vrijhouden van de gewenste plaatsen en tijden. De boeteclausule is het bedrag van 1 maand de contracturen die afgenomen zouden worden.

2. 4 - Kwaliteitstoetsing (zie ook artikel 9)

Thuis-in-opvang.nl is als gastouderorganisatie verplicht aangesloten gastouders met bepaalde regelmaat te controleren op kwaliteit van de door hun geleverde dienstverlening. 2 Maal per jaar vindt er dan ook een bezoek plaats en 1 maal een na 6 weken telefonisch contact bij elke gestarte gastouder en zal er een rapport opgemaakt worden naar aanleiding van de Risico Inventarisatie welke per mail ook naar de vraagouder(s) bij de desbetreffende gastouder gestuurd wordt. Verdere informatie staat in artikel 9 van dit document: "Kwaliteit en toetsing".

Artikel 3 - Aangaan en wijzigen van overeenkomsten

3.1 - Het aangaan van een overeenkomst

Bij het aangaan van een overeenkomst met thuis-in-opvang.nl wordt er per bemiddelingscombinatie een apart contract gemaakt, hierin worden een aantal standaard zaken vermeld en zal door alle partijen ondertekend moeten worden.

Elke overeenkomst die thuis-in-opvang.nl aangaat met haar cliënten wordt verwezen van deze algemene voorwaarden, voor welke dan ook geaccordeerd wordt op de betreffende overeenkomst.

3.2 - Mutaties in de overeenkomst

De vraagouder is ten alle tijden vrij wijzigingen aan te laten brengen in de aangegane overeenkomst. Deze wijzigingen kunnen enkel gedaan worden in overleg met de gastouder en na goedkeuring van thuis-in-opvang.nl. Voor het geldig maken van een mutatie dient deze altijd schriftelijk gedaan te worden in het online systeem. Thuis-in-opvang.nl staat tevens in haar recht wijzigingen aan te brengen in de algemene voorwaarden en tarieven, ed. cliënten worden hier schriftelijk van op de hoogte gesteld.

3.3 - Looptijd en beëindiging (zie ook artikel 6.1 en 6.2)

De looptijd van de overeenkomst wordt bepaald door de leeftijd van het kind, cq. het verlaten van de basisschool en de termijn aangegaan in het contract. Voor het beëindigen van de overeenkomst dient men rekening te houden met de opzegtermijn en voorwaarden zoals vermeld in artikel 6.1 en 6.2.

Artikel 4 - Opening- en sluitingstijden en afwezigheid

4.1 - Openings- en sluitingstijden

Bij gastouders die aangesloten zijn bij thuis-in-opvang.nl zijn geen vaste openingstijden; deze worden per gastouder door de gastouder zelf bepaald. Hetzelfde geldt voor de sluitingstijden van een gastouder.

4.2 - Afwezigheid van kind(eren)

Afwezigheid van het kind dient te worden doorgegeven door de vraagouder, minimaal één week voor de datum van afwezigheid. Wordt de afwezigheid van het kind korter dan een week voor datum afwezigheid doorgegeven, dan behoudt de gastouder zich het recht deze dag te factureren conform de uren vermeld in het contract of rooster. Afwijkende betalingsregelingen zijn mogelijk en zullen met gastouders per geval contractueel worden vastgelegd.

4.3 - Afwezigheid gastouder

Afwezigheid van de gastouder dient door de gastouder zo ruim van te voren als mogelijk te worden aangegeven bij de vraagouder; deze kan dan of zelf, of met behulp van thuis-in-opvang.nl, zoeken naar een alternatief. Afwezige uren van de gastouder hoeven nimmer te worden betaald door de vraagouder, tenzij in het contract duidelijk anders overeengekomen. Thuis-in-opvang.nl staat nimmer garant voor het kunnen bieden van noodopvang maar zal ten alle tijden haar uiterste best doen deze wel te kunnen bieden.

Artikel 5 – Betalingen

5.1 – Facturering

Vraagouders aangesloten via thuis-in-opvang.nl krijgen bij afname van uren, een mail na invulling en indiening in het online systeem door de gastouder aan het eind van de maand, die zij dienen te controleren op fouten. Klopt deze, dan hoeven zij niets te doen; wanneer er onverhoopt fouten in zitten dan hebben zij 3 dagen de tijd om dit te melden bij hun gastouder. Deze belt thuis-in-opvang.nl om de uren weer vrij te geven om ze te laten herstellen door de gastouder. Na de genoemde 3 dagen ontvangen zij een factuur via de mail voor de gastouderuren. De bemiddelingskosten voor thuis-in-opvang.nl staan hier ook bij op.

5.2 – Betalingen en betalingstermijn

Betalingen dienen binnen 14 dagen voldaan te worden op de op de factuur genoemde bankrekeningnummer van Stichting Dergengelden Gastouderopvang o.v.v. factuurnummer en/of betalingskenmerk. Bij automatische incasso wordt binnen een aantal dagen na verzending van de factuur het bedrag van de rekening afgeschreven, zodat de gastouder op tijd betaald krijgt. De Gastoudercentrale beheert en verwerkt de geldstromen naar en van Stichting Dergengelden Gastouderopvang én de gastouder.

5.3 – Betalingsvoorwaarden

Bij het aangaan van een overeenkomst met thuis-in-opvang.nl en een(zelfstandige) gastouder, tekent de cliënt ervoor zich te houden aan de gestelde betalingsvoorwaarden en betalingstermijn welke altijd vermeld staat in het contract. Blijft de cliënt in gebreke bij het voldoen van de betaling dan treedt artikel 6 van het contract tussen vraagouder en gastouderbureau in werking.

5.4 – Jaarrekening

Thuis-in-opvang.nl verplicht de gastouders aan het einde van elke maand de uren in het online systeem in te dienen. Hierna gaat zij op basis van de daarin gefactureerde uren een factuur naar de cliënt sturen. De gastouder is verantwoordelijk voor de aanlevering van de juiste gegevens, thuis-in-opvang.nl treft hierin geen enkele verantwoordelijkheid. Aan het begin van het volgende jaar wordt er per cliënt een overzicht beschikbaar gesteld in het online systeem van alle gemaakte uren en de betaalde kosten daarvoor. Zowel vraag- als gastouder wordt deze jaarrekening beschikbaar gesteld(wanneer zij aan alle verplichtingen jegens elkaar en aan het gastouderbureau hebben voldaan), welke zij voor hun eigen administratie kunnen gebruiken. Hiervoor wordt voor geen enkele partij extra kosten in rekening gebracht.

Artikel 6 - Looptijd en beëindiging

6.1 - Looptijd van de overeenkomst

De start van de overeenkomst gaat in vanaf de eerste dag dat de opvang plaatsvindt en wordt aangegaan voor de periode dat het kind blijft tot het verlaten van de basisschool, eventueel kunnen er afwijkende afspraken worden gemaakt als de duur van overeenkomst op verzoek van vraagouders voor bepaalde tijd moet zijn.

6.2 - Beëindiging van de overeenkomst

Mocht de vraag- of gastouder tussentijds de overeenkomst willen beëindigen, kan dit uitsluitend schriftelijk.

Na dit verzoek ontvangt de cliënt schriftelijk een bevestiging waarin meteen de einddatum van het contract vermeld wordt.

De vraagouder is verplicht voor het aantal uren dat is vastgelegd in het contract de uren en de bemiddelingskosten nog voor de gehele opzegperiode te voldoen.

Bij het tussentijds willen beëindigen door de vraagouder van deze overeenkomst heeft de vraagouder altijd 1 maand opzegtermijn; worden deze uren niet afgenomen moeten deze wel worden betaald door de vraagouder.

Voor de opzegging bij de gastouder dient men altijd een maand opzegtermijn in acht te nemen voor de contracturen(bij een flexibel contract wordt een gemiddelde genomen van de afgelopen maanden; met een maximum van de laatste 6 maanden).

Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat er dan geen beroep kan worden gedaan op art. 2.2: dat uren eerder dan 1 week van te voren afgemeld, niet hoeven te worden betaald.

Voor de opzegging bij thuis-in-opvang.nl dient men een opzegtermijn van 1 maand in acht te nemen, doet men dit niet, dan staat thuis-in-opvang.nl in zijn recht alsnog het bedrag voor deze maand te factureren conform de in het contract vastgelegde uren. Gaat het om een 0-uren contract(of flexibel), dan brengt thuis-in-opvang.nl minimaal € 15,- administratiekosten in rekening of de uren van de gastouder.

De gastouder heeft een opzegtermijn van 2 maanden(dit ivm. het zoeken naar een vervangende gastouder).

Het schriftelijk beëindigen dient bij gebruik van een zelfstandige gastouder apart te gebeuren, naast die bij thuis-in-opvang.nl.

Het is hier dan ook mogelijk dat de zelfstandig gastouder een andere opzegtermijn hanteert dan thuis-in-opvang.nl.

Bij gebruik van een via thuis-in-opvang.nl aangesloten niet zelfstandig gastouder is een schriftelijke opzegging aan thuis-in-opvang.nl voldoende, de vraagouder draagt er daarnaast zelf zorg voor dat de gastouder op de hoogte wordt gesteld.

Artikel 7 - Verzekeringen

7.1 – WA Verzekering(en)

Cliënten zijn na het lezen van de algemene voorwaarden er van op de hoogte dat zij verplicht zijn alsmede de gastouder een WA verzekering te hebben.

De gegevens van deze verzekering dienen in de overeenkomst met gastouder vermeld te worden.

Derhalve kan thuis-in-opvang.nl niet aansprakelijk worden gesteld voor welke vorm van schade dan ook die door kinderen onderling, of welke naar derden is veroorzaakt.

De eerste aanspraak dient altijd gemaakt te worden op de WA verzekering van de vraagouder.

7.2 – Ongevallen verzekering

De Gastoudercentrale heeft voor alle gastouders een aanvullende collectieve aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering afgesloten, op welke men kan zich beroepen als er zich iets voordoet wat niet wordt gedekt door bovengenoemde WA verzekering(en) van de gastouder.

Er kan aanspraak gemaakt worden op deze aanvullende verzekering wanneer de eigen verplichte AVP-verzekering de schade niet dekt.

Thuis-in-opvang.nl is hier niet verantwoordelijk voor de beoordeling van de individuele gevallen en kan daarom geen garanties afgeven voor vergoeding van eventuele aangedane schade en / of letsel.

Artikel 8 - De oudercommissie en de geschillencommissie

8.1 – De oudercommissie

Alle bij thuis-in-opvang.nl aangesloten vraagouders behouden zich het recht zich aan te sluiten bij de oudercommissie van thuis-in-opvang.nl.

Deze oudercommissie zal in onderling overleg met enige frequentie bij elkaar komen om de gang van zaken met elkaar te bespreken en deze voor te leggen aan de houder van thuis-in-opvang.nl.

Ouders die interesse hebben in het plaatsnemen in de oudercommissie kunnen voor meer informatie terecht bij thuis-in-opvang.nl.

8.2 De klachtencommissie

Als er uit besprekingen van de bovengenoemde oudercommissie of rechtstreeks bij thuis-in-opvang.nl, via bijvoorbeeld het telefonisch spreekuur, klachten naar boven komen, zullen deze met alle betrokken partijen besproken worden, om zo tot een oplossing te komen.

Mocht er onverhoopt een geschil optreden n.a.v. deze klacht zal deze worden voorgelegd aan een onafhankelijke arbitrage commissie(Stichting Klachtencommissie Kinderopvang = SKK), welke uitspraak zal doen over het geschil(de tijden en de plaats van de spreekuren zijn bekend bij de gastouders). Ook kunnen deze klachten rechtstreeks gemeld worden aan SKK, zonder melding aan het gastouderbureau of oudercommissie.

8.3 – Werkwijze klachtenafhandeling

Klachten kunnen zowel telefonisch als schriftelijk bij thuis-in-opvang.nl gemeld worden. Wanneer afgesproken, wordt er aan cliënt binnen 2 weken een schriftelijke mededeling gedaan over de afhandeling van de klacht en de eventueel geboden oplossing(en).

Wanneer de cliënt het hier niet mee eens is kan er bezwaar aangetekend worden, dit bezwaar dient ten alle tijden schriftelijk gebeuren.

Na ontvangst van het bezwaar beoordeeld thuis-in-opvang.nl of zij het bezwaar kan honoreren. Is dit niet het geval dan zal thuis-in-opvang.nl de klacht uitbesteden volgens de regeling: Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Zowel thuis-in-opvang.nl als haar cliënten dienen zich dan ook te houden aan deze gestelde oplossingen. Voor meer informatie hieromtrent: zie www.skk.nl.

Artikel 9 - Kwaliteit en toetsing

9.1 - Kwaliteit en toetsing

Elke bij thuis-in-opvang.nl aangesloten gastouder wordt conform enkele richtlijnen van de GGD getoetst vóór zich aan te sluiten bij thuis-in-opvang.nl.

Thuis-in-opvang.nl voert zelf deze toetsing uit en zal periodiek controle uitvoeren om de kwaliteit van haar diensten te behouden.

Deze controle zal in twee delen per jaar plaatsvinden: één maal een technische- en één maal een sociale controle.

Thuis-in-opvang.nl kan derhalve nimmer verantwoordelijk worden gehouden voor het functioneren van de gastouder en daarom niet aansprakelijk worden gesteld bij enige calamiteit(en).

Bij bepaalde meldingen(bijv. op gebied van hygiëne, misbruik, mishandeling, etc.) is thuis-in-opvang.nl bevoegd om de plaatsing(en) op te schorten zonder enige vergoeding van inkomsten aan gastouder.

Ook de GGD zelf kan gaan controleren op de opvanglocatie.

Thuis-in-opvang.nl zo nodig voor aanmelding bij de Gemeente en daardoor inschrijving in het Landelijk Register Kinderopvang.

Artikel 10 - Privacybescherming

10.1 – Privacy

Thuis-in-opvang.nl houdt zich aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Thuis-in-opvang.nl streeft ernaar diensten van hoge kwaliteit te leveren, waarbij betrouwbaarheid een belangrijke factor is.

Respect voor de privacy van onze klanten en een zorgvuldige omgang met hun persoonsgegevens zien wij als een belangrijk onderdeel van de betrouwbaarheid van onze diensten. Uw gegevens die door thuis-in-opvang.nl worden verzameld en gebruikt, zijn toegankelijk voor de medewerkers van thuis-in-opvang.nl die de gegevens nodig hebben bij de uitoefening van hun functie.

Er zijn in beginsel geen externe partijen die de gegevens ontvangen. Het kan wel voorkomen dat op grond van een wettelijke verplichting of een geschil incidenteel de gegevens aan externe partijen ter beschikking moeten worden gesteld.