



## **Algemene voorwaarden**

### Artikel 1 - **Begripsbepaling**

- 1.1 - Gastouderopvang
- 1.2 - Gastouderbureau en haar franchisers
- 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 een overeenkomst
- 3.2 - Mutaties in de overeenkomst
- 3.3 - Looptijd en beëindiging

### Artikel 4 - **Openings- 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 klachtenprocedure

### 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 en haar franchisers*

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, ook wel genoemd: vraagouder(s).

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

### *2.1 - Gastouderopvang*

Thuis-in-opvang.nl dient als bemiddelend en controlerend orgaan tussen gast- en vraagouders. Vraagouders die dagopvang zoeken voor hun kinderen van 0 tot 4 en voor buitenschoolse opvang van 4 tot 13 (= het verlaten van de basisschool), 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 wettelijke 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/uren vastgelegd zijn, maar elke keer weer gevraagd worden door vraagouder aan de gastouder om te kijken of de gevraagde uren kunnen worden opgepast. De uren die dan worden overlegd d.m.v. (meestal) een rooster, zijn dan wel vast; d.w.z. deze uren dienen wel betaald te worden als de vraagouder deze niet binnen 1 week van te voren afmeldt. Als deze afgesproken uren wel meer dan 1 week van te voren weer afgemeld worden, hoeven deze niet te worden betaald. De vraagouder is vrij om op deze gestelde dagen en tijden het kind te halen en brengen. Wel kan er als randvoorwaarde contractueel een minimaal aantal uren 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 dit later dan de genoemde twee maanden 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 voor het aantal uren dat is afgesproken of vastgelegd in het online systeem die afgenomen zouden gaan 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 ook in de documenten in hun account zal worden geplaatst.

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 naar deze algemene voorwaarden, voor welke dan ook geaccordeerd wordt op de betreffende overeenkomst.

### *3.2 - Mutaties in de overeenkomst*

De vraagouder is te alle tijde vrij wijzigingen in de oppasuren 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, ook op de website van thuis-in-opvang.nl zal dit worden gemeld.

### *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, c.q. 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 - Openings- 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 het aantal uren dat is afgesproken of vastgelegd in het online systeem. 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 en tenzij bij opvang bij cliënten thuis (mits dit familiale opvang betreft en/of de gastouder ingeschreven staat bij de Kamer van Koophandel). Thuis-in-opvang.nl staat nimmer garant voor het kunnen bieden van noodopvang maar zal te alle tijde 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 heeft cliënt 3 dagen de tijd om dit te melden bij hun gastouder. De gastouder belt/mailt thuis-in-opvang.nl om de uren weer vrij te geven om ze te laten herstellen door de gastouder. Na de genoemde 3 dagen ontvangt cliënt een factuur via de mail voor de gastouderuren. De bemiddelingskosten voor thuis-in-opvang.nl staan hierop ook vermeld.

### *5.2 - Betalingen en betalingstermijn*

Betalingen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum bij Stichting Derdengelden Gastouderopvang o.v.v. factuurnummer en/of betalingskenmerk, ontvangen te zijn. 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 Derdengelden Gastouderopvang en 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 aan 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 de 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 aan elkaar en aan thuis-in-opvang.nl.

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 afgesproken of vastgelegd in het online systeem, 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 voor het aantal uren dat is afgesproken of vastgelegd in het online systeem (bij een flexibel contract wordt een gemiddelde genomen van de afgelopen maanden, met een maximum van de laatste 6 maanden); worden deze uren niet afgenomen moeten deze wel worden betaald door de vraagouder.

Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat er dan geen beroep kan worden gedaan op art. 2.2, namelijk dat uren eerder dan 1 week van te voren afgemeld, niet hoeven te worden betaald. Het is ook mogelijk dat een zelfstandig gastouder (ingeschreven bij de KvK) een andere opzegtermijn hanteert dan thuis-in-opvang.nl; dit moet dan wel apart vermeld zijn bij het aangaan van de overeenkomst tussen gast- en vraagouder.

Voor de opzegging van cliënt 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 het aantal uren dat is afgesproken of vastgelegd in het online systeem. 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 i.v.m. het zoeken naar een vervangende gastouder).

## **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, te alle tijde een WA verzekering te hebben. 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 of gastouder naar cliënten en/of andersom.

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 zich kan beroepen als er zich iets voordoet wat niet wordt gedekt door de eigen AVP 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 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, mits zij niet ook aangesloten zijn bij een ander gastouderbureau, 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 klachtenprocedure*

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.

Klachten kunnen zowel telefonisch als schriftelijk bij thuis-in-opvang.nl gemeld worden. Vraagouders ontvangen bij een schriftelijk gemelde klacht in ieder geval binnen 5 werkdagen bevestiging van ontvangst.

Er wordt aan vraagouders binnen 4 weken een schriftelijke mededeling gedaan over de afhandeling van de klacht en de eventueel geboden oplossing(en).

Wanneer vraagouders het hier niet mee eens zijn, kan er bezwaar aangetekend worden; dit bezwaar dient te alle tijde schriftelijk gebeuren.

Na ontvangst van het bezwaar, beoordeeld thuis-in-opvang.nl binnen 2 weken of zij het bezwaar kan honoreren.

Mocht er onverhoopt een geschil optreden n.a.v. deze klacht of deze klacht wordt volgens de vraagouders niet op een voor hen bevredigende manier opgelost, dan kan deze door de vraagouders worden voorgelegd aan een onafhankelijke arbitrage commissie (de Geschillencommissie Kinderopvang), welke uitspraak zal doen over het geschil.

Ook kunnen deze klachten rechtstreeks gemeld worden aan de Geschillencommissie, zonder melding aan het gastouderbureau of de oudercommissie. Voor meer informatie hieromtrent: zie: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Het klachtenreglement en de procedures zijn tevens te vinden op onze website en op het persoonlijke account van het online registratie systeem (DBS).

## **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 zorgt zo nodig voor aanmelding bij de Gemeente en daardoor inschrijving in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

## **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. De 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.