

## **Toelichting Algemene Voorwaarden Gastouderopvang**

Artikelsgewijze toelichting op de Algemene Voorwaarden Gastouderopvang geldend vanaf 1 januari 2017 (AVG)

### **1. Definities**

In dit artikel zijn de definities waarvan in de voorwaarden wordt uitgegaan opgenomen. Er is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de definities van de Wet Kinderopvang. Uitgangspunt in de definities is dat onder Schriftelijk ook elektronisch wordt verstaan, tenzij dat wettelijk gezien niet mogelijk is.

### **2. Toepasselijkheid**

De algemene voorwaarden (hierna AVG) zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst die wordt gesloten tussen het Gastouderbureau en de Ouder. Hieronder wordt verstaan dat de AVG gelden voorafgaand aan de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst. Dit betekent tevens dat de AVG niet van toepassing zijn op de overeenkomst tussen de ouder en de gastouder, of de overeenkomst tussen gastouderbureau en gastouder.

De AVG zijn onderverdeeld in de delen A, B en C. Deel A is de bemiddelingsfase en de totstandkoming van de overeenkomst; deel B is de begeleidingsfase; deel C is het algemene deel en is van toepassing op beide fasen. Ook al zijn de AVG onderverdeeld in fasen, dit betekent niet automatisch dat de fasen na elkaar plaatsvinden; de bemiddelingsfase kan bijvoorbeeld weer van toepassing zijn terwijl de begeleidingsfase al ingegaan is, bijvoorbeeld in het geval dat een nieuwe gastouder gezocht wordt.

### **3. Informatieverstrekking**

Het Gastouderbureau verstrekt de geïnteresseerde Ouder algemene informatie over de dienstverlening van het Gastouderbureau. Daarbij wordt in ieder geval de informatie van bijlage 1 verstrekt, die betrekking heeft op de dienstverlening van het Gastouderbureau. Dit kan ook via een verwijzing naar de plaats waar deze stukken ter inzage liggen (dit kan ook een digitale plaats zijn, de website of een portal). De verstrekte informatie moet de Ouder in staat stellen om een keuze te maken tussen het aanbod van verschillende Gastouderbureaus. Als verwezen wordt naar informatie moet deze informatie gemakkelijk te vinden zijn. Het Gastouderbureau hoeft op dit moment nog geen informatie over de specifieke Voorziening voor Gastouderopvang te geven.

### **4. Aanvaarding en totstandkoming overeenkomst**

Wanneer een Ouder naar aanleiding van de verstrekte algemene informatie een persoonlijk voorstel wenst, kan hij zich inschrijven met het verzoek tot bemiddeling en begeleiding. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren via een

inschrijfformulier, waarbij de Ouder ook kan aangeven dat hij ermee instemt de benodigde documentatie elektronisch te ontvangen. Een inschrijfformulier is niet verplicht, het kan ook op een andere wijze, passend bij de wijze waarop het Gastouderbureau communiceert met de Ouder.

Op het inschrijfformulier moet vermeld staan dat de algemene voorwaarden én de eventuele inschrijfvoorwaarden van het Gastouderbureau van toepassing zijn. Algemene voorwaarden en inschrijfvoorwaarden (wat tevens algemene voorwaarden zijn) moeten vóór of bij het sluiten van de overeenkomst ter hand worden gesteld. Als dat niet gebeurt dan kan een ouder later de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden ter discussie stellen.

Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, dan kunnen de algemene voorwaarden ook elektronisch ter hand worden gesteld. Komt de overeenkomst niet elektronisch tot stand, dan mogen de algemene voorwaarden slechts elektronisch ter hand worden gesteld, indien de Ouder daar uitdrukkelijk mee in heeft gestemd. Dat uitdrukkelijk instemmen moet dan wel vóórdat de overeenkomst tot stand komt worden gedaan, aangezien dan de voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst al ter beschikking moeten zijn gesteld. Elektronische ter handstelling moet op zo'n manier dat de stukken opgeslagen kunnen worden en toegankelijk zijn voor latere kennisneming, bijvoorbeeld via een pdf bestand.

Het is aan te raden om de ter hand stelling van de algemene voorwaarden in het proces van het invullen en of kunnen indienen van het inschrijfformulier in te bouwen. Bij een fysiek formulier door de algemene voorwaarden bijvoorbeeld op (de achterkant van) het formulier af te drukken of bij elektronisch indienen door te zorgen dat de algemene voorwaarden met een link op het formulier in te zien en te downloaden zijn.

Het Gastouderbureau kan ervoor kiezen om op dit moment de Overeenkomst met de Ouder daadwerkelijk vast te leggen, maar dit kan ook op een later moment. In ieder geval dient uiterlijk als de koppeling tussen Gastouder en Ouder tot stand is gekomen, de Overeenkomst tussen Gastouderbureau en Ouder er te zijn.

De aanvaarding, het voorstel, de koppeling en de verschillende overeenkomsten (de artikelen 4,5 en 6 van deze voorwaarden) kunnen ofwel na elkaar of gelijktijdig plaatsvinden, afhankelijk van de werkwijze van het Gastouderbureau.

Indien de overeenkomst via volledig elektronische weg tot stand komt, (er dus geen persoonlijk contact tussen Gastouderbureau en Ouder plaatsvindt) zijn de wettelijke regels omtrent het herroepingsrecht van toepassing. Deze regels hebben consequenties, daarom is het van belang hierover goed geïnformeerd te zijn en zaken op te nemen in uw aanvullende voorwaarden. Voor meer informatie zie: <https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/webwinkels/het-afhandelen-van-een-bestelling-bedenktijd-bij-internetaankopen/bedenktijd-bij-diensten/>

## **5. Voorstel**

Naar aanleiding van de aanmelding kan het Gastouderbureau één of meer voorstellen doen. Het voorstel bevat ten minste de elementen van bijlage 1 die betrekking hebben op de specifieke Voorziening voor Gastouderopvang en de elementen genoemd in artikel 5. Het voorstel wordt mondeling of schriftelijk gedaan. Indien het voorstel niet schriftelijk wordt gedaan, is het van belang om te realiseren dat er een mogelijk bewijsrisico voor het Gastouderbureau zal zijn, wanneer er later discussie ontstaat over de inhoud van het voorstel. Zoals bij de definities is uitgelegd, is schriftelijk ook elektronisch.

## **6. Koppelingsgesprek en de overeenkomst tussen Ouder en Gastouder**

Indien de Ouder op basis van het Voorstel interesse heeft in de voorgestelde Voorziening voor Gastouderopvang, faciliteert het Gastouderbureau dat een koppelingsgesprek tussen Gastouder en Ouder plaatsvindt. Dit gesprek vindt plaats op de locatie van de Voorziening voor Gastouderopvang. Het koppelingsgesprek heeft tot doel te inventariseren of Ouder en Gastouder een overeenkomst voor Gastouderopvang aan wensen te gaan en zo ja, nadere afspraken met elkaar te maken over de Gastouderopvang door de Gastouder.

Het Gastouderbureau begeleidt de Ouder bij de totstandkoming van een opdrachtovereenkomst of arbeidsovereenkomst tussen Ouder en Gastouder. De laatste in geval de opvang in het huis van de Ouder plaatsvindt, zie voor meer informatie de notitie 'Arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht', dossier Gastouderopvang)

Het Gastouderbureau bevestigt de tijdens het koppelingsgesprek tussen de Ouder en de Gastouder gemaakte aanvullende afspraken Schriftelijk aan de Ouder en de Gastouder, opdat deze onderdeel uit gaan maken van de in lid 1 van dit artikel bedoelde overeenkomst tussen de Ouder en de Gastouder. Het bevestigen door het Gastouderbureau van die afspraken, hetgeen niet meer inhoudt dan dat het Gastouderbureau schrijft wat ouder en gastouder met elkaar hebben besproken en afgesproken, heeft eigenlijk twee doelen. Ten eerste zodat het Gastouderbureau er zeker van is dat de afspraken tussen gastouder en ouder op schrift vastliggen en ten tweede kan hij dat document – dat dus afspraken bevat waarbij het Gastouderbureau geen partij is – als addendum/bijlage voegen bij de overeenkomst die hij zelf met de ouder sluit. Zo heeft het Gastouderbureau een compleet overzicht van alle afspraken die in het kader van de gastouderopvang gemaakt zijn tussen alle partijen, wordt voldaan aan het wettelijke vereiste dat gastouderopvang op basis van een schriftelijke overeenkomst plaatsvindt én bevat de administratie van de ondernemer de gegevens waartoe hij op grond van de Regeling Wet Kinderopvang (paragraaf 5) gehouden is.

Het Gastouderbureau is geen partij in de afspraken tussen de Ouder en de Gastouder over de uitvoering van de Gastouderopvang.

De Ouder is verplicht om zo spoedig mogelijk na de totstandkoming daarvan de overeenkomst tussen de Ouder en Gastouder aan het Gastouderbureau te verstrekken. Deze overeenkomst wordt door het Gastouderbureau als addendum bij de Overeenkomst gevoegd.

## **Onderdeel B de Begeleidingsfase**

### **7. Aanvang Begeleidingsfase**

De begeleidingsfase start op het moment dat de overeenkomst tussen Ouder en Gastouder tot stand is gekomen. Het Gastouderbureau houdt zich aan de wettelijke eisen onder andere wat betreft de kassiersfunctie, scholing en begeleiding van de Gastouder en het fungeren als vraagbaak voor de Gastouder.

## **Deel C Algemeen deel**

### **8. Duur en verlenging van de Overeenkomst**

Uitgangspunt is dat de Overeenkomst wordt aangegaan tot de dag waarop het voortgezet onderwijs aanvangt voor het betreffende kind. De Overeenkomst loopt door voor eventuele andere kinderen. In afwijking daarvan kan tevens een kortere duur van de overeenkomst worden afgesproken, deze duur bedraagt maximaal 1 jaar. Een overeenkomst van kortere duur kan dus bijvoorbeeld ook een half jaar zijn. Een overeenkomst van kortere duur kan tussentijds worden opgezegd door een van beide partijen. Dit vloeit voor de ouder voort uit de wet. Daarbij geldt een opzegtermijn van een maand (zie hiervoor artikel 9).

Bij een dergelijke kortere duur kan de overeenkomst worden verlengd. Deze verlenging mag niet stilzwijgend plaatsvinden en moet Schriftelijk worden vastgelegd. Een overeenkomst kan ook eindigen met wederzijds goedvinden. In dit geval zien beide partijen in onderling overleg en overeenstemming af van het verder uitvoering geven aan de overeenkomst. Bijvoorbeeld in het geval dat het niet klikt tussen de opgevangen kinderen.

### **9. Einde van de Overeenkomst**

De overeenkomst eindigt van rechtswege, dat wil zeggen zonder dat daarvoor een opzegging of een andere vorm van beëindiging nodig is, door het verstrijken van de termijn van de Overeenkomst.

Daarnaast eindigt de overeenkomst door opzegging door een van beide partijen. Dat is voor een contract voor onbepaalde tijd een opzegging en voor een contract voor bepaalde tijd een tussentijdse opzegging.

Een andere mogelijkheid van beëindiging is beëindiging in onderling overleg, dit heet met wederzijds goedvinden. In dit geval is geen sprake van een opzegging met een opzegtermijn. Partijen maken immers samen afspraken over het moment

waarop de overeenkomst tussen hen zal eindigen.

In geval de overeenkomst tussen Gastouder en Ouder wordt opgezegd of eindigt met wederzijds goedvinden, eindigt de overeenkomst tussen het Gastouderbureau en Ouder niet automatisch: het kan namelijk zijn dat een andere Gastouder wordt gezocht. De bemiddelingsfase start vanaf dat moment wederom.

Iedere partij kan de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van een maand opzeggen. Het Gastouderbureau kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen wanneer er sprake is van een betalingsachterstand van 1 maand. Zie daarvoor ook de toelichting bij artikel 18.

Opzegging door de Ouder:

De Ouder kan de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand opzeggen. Deze opzegging kan op ieder moment van de maand worden geëffectueerd en is dus niet gebonden aan een bepaalde dag.

Voorbeeld:

Een Ouder heeft een overeenkomst voor 1 jaar. Deze Ouder zegt tussentijds op 4 maart op. Met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand eindigt de opvang op 4 april.

Gedurende de opzegtermijn blijft de betalingsverplichting van de Ouder gelden. Vanaf het moment dat er geen overeenkomst meer is tussen het Gastouderbureau en de Ouder, wordt wettelijk de opvang door de Gastouder niet meer gezien als gastouderopvang, omdat deze niet meer geschiedt door tussenkomst van een Gastouderbureau. Dit kan aan de orde komen wanneer een Ouder een overeenkomst met het gastouderbureau opzegt, terwijl de overeenkomst met de gastouder nog doorloopt, bijvoorbeeld vanwege arbeidsrechtelijke bepalingen die gelden bij de regeling dienstverlening aan huis. Het is aan te raden Ouders daarover in voorkomende gevallen te informeren.

Artikel 9.5 is zodanig geformuleerd dat helder is wat gezien wordt als het moment van opzeggen.

De Overeenkomst eindigt met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

## **10. Annulering**

De Ouder kan de Overeenkomst annuleren in de periode tussen het sluiten van de overeenkomst en de aanvangsdatum van de opvang. Hiervoor kan de Ouder annuleringskosten verschuldigd zijn. De hoogte van die kosten liggen vast in de geldende annuleringsvoorwaarden of inschrijfvoorwaarden en mogen nooit meer bedragen dan de verschuldigde betaling over de opzegtermijn van 1 maand. Om deze kosten in rekening te kunnen brengen moeten deze kosten vastliggen in de annuleringsvoorwaarden en moet de Ouder deze voorwaarden bij het afsluiten van de Overeenkomst hebben ontvangen. Het Gastouderbureau dient dus eigen

annuleringsvoorwaarden te hebben en deze te verstrekken aan de Ouder zodat de Ouder weet wat de eigen voorwaarden van het Gastouderbureau zijn hieromtrent. Meestal worden dergelijke annuleringsvoorwaarden opgenomen in de inschrijfvoorwaarden van het Gastouderbureau.

Gelet op de wettelijke regels omtrent algemene voorwaarden moet het Gastouderbureau wel kunnen aantonen dat deze kosten redelijk zijn, gelet op de door de annulering te lijden schade of te derven winst.

### **11. Boetebeding**

Naast eventuele annuleringskosten kan het Gastouderbureau een boetebeding opnemen in de overeenkomst met de ouder. Ook hiervoor geldt dat een dergelijke afspraak vooraf en schriftelijk met de ouder moet zijn overeengekomen, voordat een gastouderbureau hierop een beroep kan doen. Of een gastouderbureau in een voorkomend geval met succes een beroep kan doen op het overeengekomen boetebeding, is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval en uiteindelijk ter beoordeling van de rechter of geschillencommissie. Daarbij zal een rechter eveneens meewegen of er eventueel al een beroep op annuleringskosten is gedaan.

De hoogte van de boete mag in ieder geval nooit meer bedragen dan een redelijke vergoeding voor het door het gastouderbureau geleden verlies of gederfde winst.

### **12. Toegankelijkheid**

Uitgangspunt is dat de locatie waar het kind is geplaatst, toegankelijk is voor dat kind. Er kunnen zich echter omstandigheden voordoen waardoor het (tijdelijk) redelijkerwijs niet van het Gastouderbureau kan worden gevraagd om het kind op de Voorziening voor gastouderopvang toe te laten. Het Gastouderbureau doet dit uiteraard altijd in overleg met de Gastouder. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan situaties waarin het kind door ziekte of andere redenen extra verzorgingsbehoefte is.

Ingeval er sprake is van een situatie waarin het Gastouderbureau het kind de toegang tot de locatie heeft geweigerd, treden partijen met elkaar in overleg om een passende oplossing te zoeken. Dat gesprek moet zo snel mogelijk na het moment dat de toegang wordt ontzegd plaatsvinden, indien mogelijk nog op dezelfde dag en anders binnen een redelijke termijn.

Dit artikel regelt niet dát het gastouderbureau de rol op zich dient te nemen om de toegang te ontzeggen, wel dat de mogelijkheid bestaat dit te doen.

### **13. Wederzijdse verplichtingen**

In dit artikel worden de wederzijdse verplichtingen van Partijen benoemd. Partijen hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind. Informatie uitwisseling die betrekking heeft op de

opvang wordt hier niet geregeld; dit wordt geregeld in de overeenkomst tussen de Ouder en de Gastouder.

#### **14. Verplichtingen van het Gastouderbureau**

In dit artikel zijn de verplichtingen van het Gastouderbureau neergelegd. Het Gastouderbureau draagt zorg voor bemiddeling en begeleiding tot Gastouderopvang die overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving. Voor zover redelijkerwijs mogelijk houdt het Gastouderbureau rekening met de individuele wensen van de Ouder.

Daarnaast wordt hier geregeld dat het Gastouderbureau zorg draagt voor de doorgeleiding van betaling van de vergoeding voor Gastouderopvang van Ouder naar Gastouder op grond van de wettelijk verplichte kassiersfunctie.

#### **15. Verplichtingen van de Ouder**

In dit artikel worden de specifieke verplichtingen van de Ouder beschreven. Het betreft onder andere dat de Ouder bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding meldt.

Daarnaast regelt dit artikel dat de Ouder zorg draagt dat het Gastouderbureau alle gegevens heeft die van belang zijn voor de bereikbaarheid, dat de Ouder zich houdt aan de regels van het Gastouderbureau en die van de Gastouder.

Daarnaast onthoudt de Ouder zich van enige gedraging die de uitvoering van de Overeenkomst van de zijde van het Gastouderbureau verzwaart. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het structureel niet nakomen van afspraken met het Gastouderbureau, het te laat aanleveren van de urenregistraties. De Ouder betaalt het Gastouderbureau conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

#### **16. Wijzigingen van de Overeenkomst**

Dit artikel regelt de eenzijdige wijzigingsbevoegdheid van het Gastouderbureau. Het betreft situaties waarin sprake is van zwaarwegende redenen om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Voorbeelden daarvan zijn wijziging van wet- en regelgeving en bedrijfseconomische omstandigheden.

Wijzigingen dienen tijdig, met inachtneming van een minimale termijn van 1 maand, te worden aangekondigd. De ouder kan op grond van de voorgestelde wijziging besluiten de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een maand opzegtermijn. Tevens kan de Ouder de Overeenkomst ontbinden met ingang van de dag dat de wijziging in werking treedt.

#### **17. De prijs en wijziging van de prijs**

De uitvoeringskosten van het Gastouderbureau (bestaande uit evt. bemiddelingskosten en begeleidingskosten) worden bij aanvang van de Overeenkomst overeengekomen. Over de prijs van Gastouderopvang door de

Gastouder wordt de Ouder in het Voorstel geïnformeerd. Deze prijs leggen Ouder en Gastouder vast in hun overeenkomst, die als bijlage bij de overeenkomst tussen Gastouderbureau en Gastouder wordt gevoegd. Zie artikel 6 lid 6. Het Gastouderbureau heeft de bevoegdheid om de prijs voor de uitvoeringskosten 3 maanden na de Ingangsdatum van een Overeenkomst eenzijdig te verhogen. In de gevallen waarin het Gastouderbureau een nieuwe Overeenkomst met een Ouder afsluit en voorziet dat er binnen een periode van 3 maanden een prijswijziging zal plaatsvinden, kan het Gastouderbureau wel direct bij het sluiten van het contract met de Ouder afspreken dat de prijs binnen 3 maanden zal worden verhoogd tot de vastgestelde nieuwe uurprijs.

Voorbeeld:

Er wordt een overeenkomst afgesloten op 1 november en met als startdatum opvang 1 december. Het Gastouderbureau weet op dat moment al dat de prijs met ingang van 1 januari zal worden verhoogd. Het Gastouderbureau legt in het contract met deze Ouder vast welke prijs geldt voor de maand december en tevens welke prijs geldt voor de maanden vanaf januari.

Een prijswijziging mag ingaan na een maand en een week na de aankondiging. Deze week is opgenomen zodat een Ouder een week bedenktijd heeft om al dan niet op te zeggen.

### **18. De betaling / niet- tijdige betaling**

Betaling vindt plaats op basis van een Schriftelijke factuur. Wanneer tijdige en volledige betaling uitblijft is de Ouder van rechtswege, dat wil zeggen zonder dat daarvoor nog een aankondiging of aanmaning benodigd is, in verzuim.

Het Gastouderbureau vervaardigt de factuur op basis van de door Ouder en Gastouder maandelijks aangeleverde urenregistratie. Schriftelijk wil ook zeggen digitaal. Een factuur kan bijvoorbeeld per post worden verstuurd, per mail worden verstuurd of in een portal worden geplaatst (digitale persoonlijke omgeving). De Ouder is op de hoogte van de verplichte kassiersfunctie van het Gastouderbureau en is met de Gastouder overeengekomen dat de betaling van de vergoeding voor de Gastouderopvang geschiedt door tussenkomst van het Gastouderbureau.

Het Gastouderbureau stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een Schriftelijke betalingsherinnering en geeft de Ouder de gelegenheid om binnen deze 14 dagen alsnog te betalen. Tevens dient in deze betalingsherinnering te worden gewaarschuwd voor de opzegbevoegdheid van het Gastouderbureau bij de situatie dat de Ouder gedurende een maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting. Indien het Gastouderbureau van deze opzegmogelijkheid gebruik wil maken, moet de herinnering minimaal 14 dagen voor de datum waarop die bevoegdheid ontstaat worden verzonden.



Voorbeeld:

Het Gastouderbureau zendt een factuur over de maand juni met factuurdatum 15 juli en een uiterste betalingsdatum van 31 juli. Als de Ouder op 1 augustus niet heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim. Het Gastouderbureau zendt op 6 augustus een betalingsherinnering en geeft de Ouder tot 20 augustus de gelegenheid om alsnog te betalen. Indien het Gastouderbureau gebruik wil maken van zijn bevoegdheid om de overeenkomst per 1 september met onmiddellijke ingang op te zeggen, moet de betalingsherinnering met de waarschuwing daartoe uiterlijk op 17 augustus worden verzonden. In dit voorbeeld zou dat dus tijdig zijn gebeurd.

Indien het Gastouderbureau buitengerechtelijke incassokosten bij de Ouder in rekening wil brengen, moet hij de hoogte daarvan aankondigen in een betalingsherinnering. De hoogte van deze buitengerechtelijke kosten is onderworpen aan wettelijke grenzen en is te vinden via de website:

[http://www.rechtspraak.nl/Procedures/Landelijke-regelingen/Sector-civiel-recht/Pages/De-staffel-buitengerechtelijke-incassokosten-\(BIK\)-vanaf-1-juli-2012.aspx](http://www.rechtspraak.nl/Procedures/Landelijke-regelingen/Sector-civiel-recht/Pages/De-staffel-buitengerechtelijke-incassokosten-(BIK)-vanaf-1-juli-2012.aspx)

Indien na het verstrijken van de betalingstermijn in de betalingsherinnering nog niet is betaald, kan het Gastouderbureau tevens de wettelijke rente in rekening brengen.

Wanneer sprake is van meerdere vorderingen is een deelbetaling eerst voor het voldoen van de verschuldigde kosten en rente en daarna pas per voldoening van de oudste openstaande schulden.

## **19. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

Op de overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. De Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over geschillen over de Overeenkomst.

Het gaat hier bijvoorbeeld om aansprakelijkheid; partijen zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

## **20. Klachtenprocedure**

Dit artikel gaat over de interne klachtenprocedure. Uitgangspunt is dat klachten binnen een termijn van twee maanden bij het Gastouderbureau moeten worden ingediend. Klachten moeten worden onderbouwd en Schriftelijk worden ingediend bij het Gastouderbureau.

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot het gewenste resultaat, kan een Ouder ervoor kiezen de klacht extern in te dienen. Het Gastouderbureau dient daarvoor aangesloten te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Ouders dienen te worden geïnformeerd over deze geschilleninstantie en hoe deze is te bereiken. Ouders kunnen tot 12 maanden na

het ontstaan van de klacht een geschil aanhangig maken bij de externe geschilleninstantie. Deze termijn is wettelijk geregeld.

## **21. Aanvullingen**

Het is niet mogelijk om af te wijken van deze Algemene Voorwaarden. Alleen daar waar de voorwaarden niet in voorzien is het mogelijk om deze aan te vullen of uit te breiden. Dit moet Schriftelijk gebeuren. Tevens moet duidelijk zijn dat het hier om een aanvulling of uitbreiding gaat. U kunt daarbij dus denken aan bepalingen als annuleringsvoorwaarden, bepalingen inzake aansprakelijkheid en verzekering daarvan, inschrijfvoorwaarden etc.

De set zoals deze wordt verspreid door Brancheorganisatie Kinderopvang mag niet worden gewijzigd, voorzien van eigen logo's of in tekst gewijzigd worden en voorzien van de naam van een kinderopvangorganisatie.

## **22. Wijziging van deze Voorwaarden**

Brancheorganisatie Kinderopvang kan als opsteller van de set Algemene voorwaarden de voorwaarden wijzigen en herzien. Het Gastouderbureau is gerechtigd om de Overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de door de Brancheorganisatie Kinderopvang vastgestelde algemene voorwaarden gastouderopvang van toepassing worden verklaard. De Ouder verklaart zich door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord. Het Gastouderbureau informeert de Ouder schriftelijk over een wijziging of herziening. Opzegging door wijziging van de AVG door de Ouder wordt in dit artikel geregeld.