

Algemene Voorwaarden

Gastouderbureau



Oostnederland

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Gastouderopvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tot de gastouderopvang 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.
- De vraagouder: De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst 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.
- Het Gastouderbureau: De instelling die een overeenkomst sluit met de vraagouder betreffende het aanbieden van gastouderopvang
- Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.
- De gastouder: Diegene die opvang biedt aan kinderen van 6 weken tot 12 jaar op flexibele basis bij diegene in huis of in het huis van de kinderen.
- Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door het Gastouderbureau, bestaande uit vertegenwoordigers van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst van gastouderopvang wordt gesloten tussen het Gastouderbureau en de vraagouder.
3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van gastouderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft het Gastouderbureau geen toestemming van de vraagouder voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de vraagouder voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

ARTIKEL 3 - De kennismaking

1. Het Gastouderbureau biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de vraagouder bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de ondernemingen in gastouderopvang te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
 - De aard en omvang van het Gastouderbureau te verlenen opvang en eventuele extra diensten; soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een minimum; eventuele mogelijkheden van flexibele opvang; plaatsingsprocedure.
 - (Een samenvatting van) het door het Gastouderbureau in gastouderopvang ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op de site van Oostnederland beschikbaar is;
 - De vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;
 - Het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;
 - De wijze waarop de Oudercommissie vorm gegeven wordt;
 - 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 gastouder en aantal kinderen per leeftijdscategorie;
 - Informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
 - De openingstijden en -dagen, alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder is begrepen, indien van toepassing, informatie over de wijze waarop de afstand tussen school en de opvanglocatie overbrugd wordt (wijze van vervoer en al dan niet onder begeleiding) en

- Afspraken over het al dan niet zelfstandig naar huis gaan. Verder is hieronder begrepen, indien van toepassing, informatie over de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school;
- De al dan niet door gastouder te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging;
3. De vraagouder kan zich via een inschrijfformulier schriftelijk dan wel elektronisch aanmelden als geïnteresseerde het gastouderbureau voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.
 4. Er is sprake van een volledige inschrijving als startdatum en weekroosters door de ouders is aangegeven.

ARTIKEL 4 - Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze door de vraagouder 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 specifieke afspraken tussen het Gastouderbureau en vraagouder over de voeding en verzorging van het kind;
 - De aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), indien de vraagouder daarom heeft verzocht en de gastouder beschikt over de mogelijkheden daartoe.
 - De mededeling dat het Gastouderbureau op een vertrouwelijke manier met de te ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.
3. De vraagouder moet binnen de door het Gastouderbureau gestelde redelijke termijn laten weten of hij of zij 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

1. De overeenkomst komt schriftelijk tot stand op het moment dat de vraagouder een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar handtekening aan het Gastouderbureau retourneert en het Gastouderbureau deze heeft ontvangen. Het Gastouderbureau bevestigt de overeenkomst aan de vraagouder. Daardoor ontstaan voor de vraagouder verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing wordt de vraagouder uitgenodigd voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de vraagouder en zijn of haar kind besproken. Het Gastouderbureau en de vraagouder spreken daarbij af om elkaar, voorzover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).
2. Het Gastouderbureau wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
 - de gastouder gehouden is op de gezondheid van het kind 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.
3. Het Gastouderbureau en vraagouder bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
3. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de gastouderopvang kan beïnvloeden hebben de vraagouder en het Gastouderbureau het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Elk der partijen heeft het recht de overeenkomst, hetzij een gedeelte van de overeenkomst, te beëindigen door middel van een aan de wederpartij gerichte schriftelijke, met in achtname van een opzegtermijn van 1 maand tenzij

Uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Wanneer het Gastouderbureau van dit recht gebruik wil maken kan het Gastouderbureau, onverlet de overige rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden, de overeenkomst slechts gemotiveerd opzeggen.

5. Het Gastouderbureau kan de overeenkomst met een vraagouder die 1 maand 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 8 - Toegankelijkheid

1. Het Gastouderbureau is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen het Gastouderbureau en vraagouder.
2. Het Gastouderbureau behoudt zich het recht voor een geplaatst 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 de andere aanwezigen binnen het gastgezin en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.
3. Wanneer de vraagouder het niet eens is met de door het Gastouderbureau geweigerde toegang op grond van het lid 2, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag het Gastouderbureau de plaats niet opzeggen en blijft voor de vraagouder de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.
4. Indien een geplaatst 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 opgenomen 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 te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Het Gastouderbureau kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
5. Het Gastouderbureau en vraagouder zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de gastouderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de vraagouder moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Prijswijzigingen worden door het Gastouderbureau tijdig van tevoren 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 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. Dit geldt eveneens artikel 3 lid 4.

ARTIKEL 11 - De Dienst

1. Het Gastouderbureau staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de gastouderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. Het Gastouderbureau kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belaste gastouders voldoen aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien het Gastouderbureau daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.
3. De vraagouder is bij het brengen van het kind naar de opvanglocatie verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. De gastouder is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
4. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de vraagouder of andere volwassene op de gastouder en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de gastouder naar de vraagouder of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen het Gastouderbureau en vraagouder schriftelijk eenduidige afspraken gemaakt.

5. Het Gastouderbureau kan van de vraagouder eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk vastlegt.
6. Het Gastouderbureau en de vraagouder dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
7. Het Gastouderbureau houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de vraagouder.
8. Het Gastouderbureau kan de vraagouder wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.

ARTIKEL 12 - Deskundigheid

1. Het Gastouderbureau staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de gastouderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Het Gastouderbureau in gastouderopvang voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij het Gastouderbureau zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan het Gastouderbureau vóór 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 niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt het Gastouderbureau dat de werknemer, binnen een door het Gastouderbureau vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

Artikel 13: Kassiersfunctie

1. De Gastoudercentrale voert de kassiersfunctie uit in opdracht van het gastouderbureau en de gastouder voor de gecontracteerde opvang in Opvangapp en/of Kiss4Kids.
2. De kassiersfunctie wordt uitgevoerd via een Derdengeldenrekening door Stichting Derdengelden Gastouderopvang.
3. De vraagouder kan voor de gecontracteerde opvang in Opvangapp en/of Kiss4Kids een machtiging aan de kassier verstrekken voor het automatisch incasseren van de factuurbedragen naar de rekening van de Stichting Derdengelden Gastouderopvang.
4. Een vraagouder die het machtigingsformulier van Stichting Derdengelden Gastouderopvang volledig heeft ingevuld, ondertekend en ingeleverd bij de kassier, ontvangt van De Gastoudercentrale een e-mail met een uniek incassokenmerk IBAN. Vanaf dat moment is de kassier gemachtigd om de nieuwe facturen van deze vraagouder, waarop staat vermeld dat deze automatisch geïncasseerd zullen worden, te incasseren.
5. Een vraagouder die de machtiging van Stichting Derdengelden Gastouderopvang wenst in te trekken, kan de verstrekte machtiging schriftelijk stopzetten via De Gastoudercentrale.
6. De Gastoudercentrale maakt afspraken met het gastouderbureau en de gastouder over de te hanteren incasso- en betalingsregels voor de vraagouders.
7. De kassier behoudt het recht voor een incassomachtiging van een vraagouder in te trekken en zal dit schriftelijk kenbaar maken aan de vraagouder en het gecontracteerde gastouderbureau.
8. De Gastoudercentrale signaleert naar het gastouderbureau en de betrokken gastouder omtrent afwijkend betalingsgedrag van de vraagouder.
9. In geval vraagouders meer gelden hebben voldaan dan verschuldigd aan de kassier, blijft het tegoed voor deze vraagouder op de rekening van Stichting Derdengelden Gastouderopvang staan ten behoeve van de eerstvolgende factuur.
10. De vraagouder kan schriftelijk bij De Gastoudercentrale verzoeken het tegoed (zoals beschreven in artikel 6.9) terug te storten op het rekeningnummer waarmee de gelden zijn voldaan.
11. De kassier zal de betrokken gastouder, na ontvangst van gelden van de vraagouder, naar rato van de factuurbedragen binnen vijf kalenderdagen uitbetalen vanaf de rekening van de Stichting Derdengelden Gastouderopvang.
12. De kassier zal het betrokken gastouderbureau, na ontvangst van gelden van de vraagouder, naar rato van de factuurbedragen wekelijks uitbetalen vanaf de rekening van de Stichting Derdengelden Gastouderopvang.
13. In geval de vraagouder een geïncasseerd bedrag storneert of een factuur niet geïncasseerd kan worden, worden de vraagouder en de betrokken partijen (de gecontracteerde gastouder en het gastouderbureau) geïnformeerd.

14. In geval van de beschreven situatie in artikel 6.13, dient de vraagouder het bedrag van de factuur zelf over te maken aan Stichting Derdengelden Gastouderopvang.

15. In geval van de beschreven situatie in artikel 6.13 of in geval het gastouderbureau facturen crediteert, heeft de kassier het recht om het reeds betaalde bedrag bij de gecontracteerde gastouder en het gastouderbureau terug te vorderen en/of te verrekenen met nog te ontvangen gelden.

16. In geval de gastouder teveel ontvangen bedragen weigert terug te betalen of het bedrag niet teruggevorderd kan worden, heeft de kassier het recht het teveel betaalde bedrag bij het gastouderbureau terug te vorderen.

17. De kassier betaalt de vergoedingen voor het gastouderbureau en de gastouder uit na aftrek van de abonnementskosten en eventuele overige facturen voor De Gastoudercentrale.

18. Indien definitieve betaling van schulden aan de kassier niet binnen 30 dagen is geschied, is de schuldenaar in verzuim en heeft de schuldeiser het recht de incasso van het verschuldigde bedrag uit handen te geven. Vanaf die dag is de schuldenaar ook de wettelijke rente verschuldigd over het factuurbedrag alsmede de buitengerechtelijke incassokosten, onverlet haar recht tot beëindiging van de overeenkomst.

19. Buitengerechtelijke kosten zijn die kosten, die de schuldeiser in verband met de incasso van haar vordering dient te voldoen. Het incassotarief van Wet Incassokosten is voor de vaststelling van de hoogte van die kosten maatgevend.

20. Indien definitieve betaling niet tijdens een minnelijke fase is geschied, kan een gerechtelijke procedure worden opgestart. Vanaf die dag is de schuldenaar naast de in artikel 6.18 vermelde kosten, ook de kosten voor de gerechtelijke procedure (onder andere deurwaarderskosten, kosten derden en kosten griffierecht) verschuldigd.

21. Indien het gastouderbureau en/of de gastouder schuldeiser is, vraagt de kassier toestemming aan het gastouderbureau voor het opstarten van een incassotraject en gerechtelijke procedure (zoals beschreven in de artikelen 6.18, 6.19 en 6.20).

22. De Gastoudercentrale behoudt zich het recht voor persoonsgegevens te verwerken en verstrekken aan derde partijen, indien dit noodzakelijk is in het acceptatieproces, voor de uitvoering van de overeenkomst en/of indien er sprake is van een gerechtvaardigd belang. Hieronder wordt met name verstaan het verstrekken van gegevens aan informatiebureaus voor het verminderen/beperken van kredietrisico's/ financiële risico's, het innen van vorderingen en het optimaliseren van het debiteurenbeleid.

23. De Gastoudercentrale heeft, voor zover zij dit met het oog op het acceptatieproces, een goede uitvoering van de Overeenkomst en/of vanwege een gerechtvaardigd belang wenselijk acht, het recht vertrouwelijke informatie kenbaar te maken aan het bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken gastouderbureau.

24. Bij niet-nakoming van verplichtingen door de deelnemer is De Gastoudercentrale gerechtigd de overeenkomst op te zeggen per datum van ingebrekestelling.

1.

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid Gastouderbureau en vraagouder
Partijen zijn aansprakelijk voorover 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 Gastouderbureau tijdig nadat de vraagouder 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 vraagouder zijn of haar rechten teriaken verliest.
2. Het Gastouderbureau 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 klacht dat vatbaar is voor de Geschilartikel gastouderopvang en Peuterspeelzalen van artikel 16.

ARTIKEL 16 – Geschilartikel gastouderopvang en Peuterspeelzalen

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen

2. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid
GOB Oostnederland 18-11-2016

- zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Ook de Oudercommissie als de ondernemer kunnen een klacht aanhangig maken bij de Geschillencommissie.
3. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
 4. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
 5. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *Gastouderbureau Oostnederland*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
 6. Wanneer de ouder 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 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.
 7. 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 beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
 8. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van de geschillen kennis te nemen.

2. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket gastouderopvang of de Geschillencommissie. Ook de Oudercommissie als de ondernemer kunnen een klacht aanhangig maken bij de Geschillencommissie.
3. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
4. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
5. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *Gastouderbureau Noord*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
6. Wanneer de ouder 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 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.
7. 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 beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
8. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van de geschillen kennis te nemen.