



Van Kinderopvang 't Kasteel B.V., gevestigd te Leiden, ([KvK nr. 28093929](#))

Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen 't Kasteel Kinderopvang b.v. enerzijds en Gastouder en/of Vraagouder anderzijds, ten behoeve van de opvang van kinderen op kindplaatsen aan huis, waarbij, met inachtneming van de daarvoor geldende regels, bemiddeling tussen en begeleiding van Gastouders en Vraagouders tot stand komt.

Artikel 2: Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Gastouderbureau 't Kasteel (of: 't Kasteel, of: het Gastouderbureau): het bedrijfsonderdeel van 't Kasteel Kinderopvang b.v. dat Gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt. Het Gastouderbureau ziet toe op de kwaliteit van de opvang, die door Gastouder wordt aangeboden.

Organisatiekosten: Het door 't Kasteel vastgestelde éénmalige bedrag voor bemiddeling per kind.

Vraagouder: Ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) die met Gastouderbureau 't Kasteel een overeenkomst afsluit betreffende het afnemen van de dienst gastouderopvang voor één kind of meerdere kinderen, 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

Gastkind: Het kind in de leeftijd van 0 tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint dat door Gastouder wordt opgevangen na bemiddeling door het Gastouderbureau .

Gastouder: Een natuurlijk persoon, geselecteerd en begeleid door een medewerker van het gastouderbureau, die tegen een vergoeding in de eigen woning of de woning van de vraagouder, gastkinderen opvangt en verzorgt.

Gastouderopvang: het, tegen betaling, verzorgen en opvangen van kinderen in een gezinssituatie door een ander dan de ouder of verzorger, bestaande in de gelijktijdige opvang van gastkinderen, tot een wettelijk maximum aantal in de woning waar de vraagouder of gastouder zijn hoofverblijf houdt.

Overeenkomst van bemiddeling Vraagouder - 't Kasteel: De overeenkomst tussen Vraagouder en Gastouderbureau voor koppeling en begeleiding van gastouderopvang, tot stand gekomen door schriftelijke of digitale ondertekening van het aanbod door de vraagouder.

Koppeling: het moment waarop de gastouder en vraagouder de overeenkomst van opdracht hebben ondertekend en de plaatsing, onder voorwaarden dat het aanbod tussen vraagouder en het gastouderbureau geaccepteerd is, tot stand komt.

Overeenkomst van opdracht: de binnen de Algemene Voorwaarden en Huisregels van het Gastouderbureau opgestelde schriftelijke opdracht voor gastouderopvang tussen Vraagouder en Gastouder, tot stand gebracht door bemiddeling van Gastouderbureau 't Kasteel. Tussen vraagouder en gastouder-aan-huis wordt een overeenkomst 'opvang aan huis' getekend. Deze overeenkomst wordt in deze Algemene Voorwaarden gelijk gesteld aan de overeenkomst van opdracht.

Plaatsingsovereenkomst Vraagouder - 't Kasteel: De schriftelijke bevestiging door 't Kasteel van een plaats bij Vraagouder door de Gastouder, met daarin opgenomen de start van de plaatsing en het aantal opvanguren per kind.

Opvanguren: De uren waarin gastouderopvang wordt geboden.

Maandelijkse bemiddelingskosten per kind: het tarief dat door 't Kasteel wordt vastgesteld voor de dienstverlening die zij biedt zodra de overeenkomst tot stand is gekomen.

Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door het gastouderbureau, bestaande uit vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van gekoppelde kinderen.

Artikel 3: Aanmelding

lid 1

Aanmelding geschiedt door middel van het invullen en versturen van het aanmeldingsformulier op de [website](#) ([www.tkasteel.nl](#)) van 't Kasteel.

lid 2

De aanmelding wordt door 't Kasteel per e-mail bevestigd. Deze bevestiging is slechts van administratieve aard en biedt geen recht op plaatsing.

Artikel 4: Informatie verstrekking

lid 1

Het gastouderbureau biedt elektronisch informatie over gastouderopvang aan.

lid 2

Deze informatie bevat ten minste de volgende elementen:

- De door het gastouderbureau te verlenen diensten, de bemiddelings- en plaatsingsprocedure;
- De vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;
- De wijze waarop het gastouderbureau aan de ouderbetrokkenheid vorm heeft gegeven;
- De op het moment van informatieverstrekking geldende prijs voor gastouderopvang en van alle reguliere en eventueel extra diensten;
- De klachtenprocedure;
- De wijze waarop de koppeling tot stand wordt gebracht;
- De wijze waarop afspraken tussen vraag- en gastouder tot stand komen;
- De wijze waarop de gastouder wordt begeleid door het gastouderbureau.

Artikel 5: Aanbod: 'overeenkomst van bemiddeling vraagouder - 't Kasteel'

lid 1

Plaatsing is mogelijk voor kinderen van 0 tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint, begrensd door de leeftijdscriteria en mogelijkheden die de betreffende gastouder biedt.

lid 2

Voor kindplaatsen in het onder verantwoordelijkheid van 't Kasteel bestuurde gastouderbureau geldt dat zodra 't Kasteel een plaats ter beschikking heeft de medewerker van het gastouderbureau na telefonisch of mail akkoord van de Vraagouder en na een kennismakingsgesprek tussen Vraagouder en Gastouder deze plaats schriftelijk aanbiedt aan de vraagouder middels het toesturen van een 'overeenkomst van bemiddeling vraagouder - 't Kasteel'. Deze overeenkomst bevat de specifieke afspraken. Van de overeenkomst wordt één exemplaar binnen twee weken na dagtekening door Vraagouder aan 't Kasteel geretourneerd. De algemene voorwaarden van Gastouderopvang 't Kasteel, zoals die op de website van 't Kasteel beschikbaar zijn, zijn van toepassing.

lid 3

De 'Overeenkomst van bemiddeling vraagouder - 't Kasteel' wijst op de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden en de Huisregels gastouderbureau 't Kasteel.

lid 4

De 'Overeenkomst van bemiddeling vraagouder - 't Kasteel' bevat een schriftelijke specificatie van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor het gastouderbureau door de vraagouder mogelijk te maken en omvat minimaal de naam en leeftijd van het kind, de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing, een specificatie van de bemiddelingskosten per kind alsmede de door de vraagouder gewenste tijdsduur.

lid 5

Afgifte van een doorlopende machtiging van automatische incasso is voorwaardelijk voor de totstandkoming van de plaatsing. Wordt een verklaring voor automatische incasso niet afgegeven, dan wordt de 'Overeenkomst van bemiddeling vraagouder - 't Kasteel' als niet ondertekend beschouwd en komt de plaatsing niet tot stand.

lid 6

Het aanbod is herroepelijk zolang het niet is aanvaard en het vervalt indien niet binnen twee weken na aanbieding hiervan is gereageerd.

Artikel 6: Plaatsing

lid 1

De plaatsing komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat de vraagouder een exemplaar van de 'Overeenkomst bemiddeling vraagouder - 't Kasteel' voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan het gastouderbureau retourneert en het gastouderbureau deze heeft ontvangen.

lid 2

Tussen vraagouder en gastouder wordt een 'Overeenkomst van opdracht' gesloten.

lid 3

De 'Overeenkomst bemiddeling vraagouder - 't Kasteel' en 'Overeenkomst van opdracht' zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Indien één van deze overeenkomsten wordt gewijzigd zal ook de andere overeenkomst worden gewijzigd.

lid 4

Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

Artikel 7: Bemiddeling en verantwoordelijkheid

lid 1

Gastouderbureau 't Kasteel bemiddelt bij de totstandkoming van de 'Overeenkomst van opdracht' tussen vraagouder en gastouder.



Algemene voorwaarden Gastouderbureau 't Kasteel

lid 2

Gastouderbureau 't Kasteel brengt de koppeling tot stand maar is geen partij in de afspraken over gastouderopvang. Daarover maakt vraagouder rechtstreeks afspraken met gastouder. Nadat vraagouder en gastouder afspraken over de opvang van een kind hebben gemaakt, begeleidt het gastouderbureau de vraagouder bij problemen bij de uitvoering van de kinderopvang door de gastouder en zal zich daarbij optimaal inspannen. Ter voorkoming van problemen zal het gastouderbureau de deskundigheid van gastouders bevorderen en de door hen geleverde kwaliteit bewaken alsook regelmatig contact houden met vraagouder en gastouder.

lid 3

Gastouder voldoet aan de eisen zoals de wet Kinderopvang die stelt.

Artikel 8: Toegankelijkheid / Weigeringscriteria

Gastouderopvang is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen gastouderbureau 't Kasteel, gastouder en vraagouder.

Gastouderbureau 't Kasteel kan de plaatsing van een kind weigeren of het de toegang (tijdelijk) weigeren, indien ter uitsluitende beoordeling van 't Kasteel:

- daartoe een lichamelijke of geestelijke indicatie bestaat;
- het kind zodanig gedrag vertoont, dat een situatie ontstaat, waarin het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen en/of de overige kinderen een nadelige invloed ondervinden;
- het kind door (tijdelijke) ziekte speciale en/of extra verzorging nodig heeft, zodat de opvang niet op de gebruikelijke wijze kan plaatsvinden, zonder het kind of andere kinderen aan risico's bloot te stellen;
- in geval van betalingsachterstand van de opdrachtgever.

Artikel 9: Wijziging van de overeenkomst

lid 1

Verzoeken door vraagouder om wijziging of beëindiging van de overeenkomst worden per e-mail of eventueel schriftelijk ingediend.

lid 2

Wijzigingen worden schriftelijk bevestigd door toezending aan vraagouder van een aangepaste overeenkomst in drievoud door 't Kasteel, die door de vraagouder wordt ondertekend. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing. Eén exemplaar wordt binnen 14 dagen na dagtekening, getekend door vraagouder en gastouder, door vraagouder aan 't Kasteel geretourneerd.

lid 3

Indien gastouder en vraagouder overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.

lid 4

Wijzigingen met terugwerkende kracht zijn niet mogelijk.

Artikel 10: Plaatsing, duur en opzegging van de overeenkomst

lid 1

De ingangsdatum van een plaatsing voor opvang wordt vastgesteld overeenkomstig de geldende plaatsingscriteria en in overleg met gastouder en vraagouder.

lid 2

De 'Overeenkomst tot bemiddeling vraagouder - t Kasteel' wordt, tenzij anders is of wordt overeengekomen, aangegaan tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor het gastkind begint.

lid 3

Vanaf de in de Overeenkomst van bemiddeling genoemde ingangsdatum hebben zowel 't Kasteel als gastouder en vraagouder het recht de overeenkomst door schriftelijke opzegging te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

lid 4

De overeenkomst eindigt van rechtswege, zonder dat opzegging is vereist:

- op het moment dat het kind de vierjarige leeftijd heeft bereikt, of
- de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint, of
- bij overlijden van het kind.

lid 5

In situaties, zoals opgesomd in artikel 8, die acuut optreden of waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat ze van permanente aard zijn, kan de opvang per direct en definitief worden beëindigd.



Artikel 11: Tarieven

lid 1

Het uurtarief dat vraagouder per kind verschuldigd is, wordt vooraf overeengekomen.

lid 2

De vraagouder betaalt de maandelijkse bureaunkosten voor de dienstverlening van het gastouderbureau. De tarieven zijn weergegeven in het prijzenoverzicht op de website van 't Kasteel.

lid 2

't Kasteel en gastouder hebben het recht de tarieven aan te passen indien dit voortvloeit uit de procentuele stijging van de loonkosten volgens de CAO Kinderopvang en de indexcijfers voor de gezinsconsumptie van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Een dergelijke wijziging van de tarieven wordt minimaal twee maanden van tevoren per e-mail en op de website aangekondigd.

Daarnaast is 't Kasteel gerechtigd *per direct* de tarieven te wijzigen als gevolg van beleidswijziging door het rijk of de gemeente.

Artikel 12: Facturering en (niet tijdige) betaling

lid 1

De overeengekomen opvanguren per maand zijn gebaseerd op een totaal aantal overeengekomen opvanguren per jaar gedeeld door 12 maanden. Of zijn gebaseerd op het te verwachten aantal afgenomen opvanguren die maand, de zogenaamde flexibele uren. Bij afname van flexibele uren wordt altijd het minimum aantal afgesproken uren gefactureerd per maand. Voor kinderen in de leeftijd tot 4 jaar betreft dit minimaal 36 uur per maand. Voor kinderen in de leeftijd van de basisschool betreft dit minimaal 20 uren per maand.

lid 2

Vraagouder ontvangt per maand via e-mail een factuur.

lid 3

Indien vraagouder niet binnen 14 dagen na factuurdatum per e-mail zijn inhoudelijk bezwaar tegen de factuur kenbaar heeft gemaakt aan 't Kasteel, wordt de vraagouder geacht de factuur onvoorwaardelijk te hebben geaccepteerd.

lid 4

Vraagouder dient het verschuldigde bedrag per maand te voldoen per automatische incasso.

lid 5

Vraagouder is een maandelijks bedrag verschuldigd dat voortvloeit uit de dienstverlening van Gastouderbureau 't Kasteel, de zogenaamde maandelijkse bemiddelingskosten.

lid 6

Vraagouder is het bedrag verschuldigd dat voortvloeit uit het op de 'Overeenkomst van bemiddeling vraagouder - 't Kasteel' vermelde aantal dagen en uren, ongeacht of de opvangdagen en opvanguren geheel of gedeeltelijk (niet) worden benut. Eventuele kosten voor extra opvang worden bij voorkeur in dezelfde maand, anders in de daarop volgende maand in rekening gebracht.

lid 7

De automatische incasso van het gefactureerde bedrag vindt maandelijks rond de 25^e van de lopende maand plaats. Uitbetaling aan de gastouder vindt maandelijks plaats rond de laatste vrijdag van de lopende maand. Uitbetaling van de gastouder geschiedt indien en nadat vraagouder de factuur heeft voldaan.

lid 8

Indien sprake is van flexibele opvang geven gastouder en vraagouder middels een door hen beiden ter goedkeuring ondertekende elektronische maandstaat aan gastouderbureau 't Kasteel door hoeveel vergoedbare uren zijn afgenomen. De maandstaat dient binnen vijf werkdagen na het vervallen van het maand ontvangen te zijn door Gastouderbureau 't Kasteel. De maandstaat vormt de basis voor een eventuele afrekening tussen gastouder en vraagouder.

Indien sprake is van een vast aantal overeengekomen uren per maand volstaat een door gastouder en vraagouder goedgekeurde urenberekening op jaarbasis, bij aanvang van de opvang.

lid 9

Uitbetaling van vraagouder of gastouder geschiedt indien en nadat de wederpartij de factuur heeft voldaan. Na 1 februari van het opvolgende kalenderjaar kan verrekening van het voorgaande jaar niet meer plaatsvinden en worden gastouder en vraagouder geacht alle vergoedbare uren verrekend en onvoorwaardelijk geaccepteerd te hebben.

lid 10

Vraagouder verplicht zorg te dragen voor voldoende saldo, alsmede voor correcte tenaamstelling en correcte vermelding van het rekeningnummer, zodat incasso kan plaatsvinden. Bij een mislukte incasso zal 't Kasteel vraagouder een betalingsherinnering sturen, waarvoor administratiekosten in rekening worden gebracht. Indien



Algemene voorwaarden Gastouderbureau 't Kasteel

vraagouder nalatig blijft, zal 't Kasteel tot invordering overgaan, waarbij de wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten van het verschuldigde bedrag zullen worden verhaald op vraagouder. 't Kasteel is in dergelijke gevallen gerechtigd de kinderopvang op te schorten of te beëindigen.

lid 11

Indien een vraagouder betaalt aan een door het gastouderbureau ingeschakelde derde geldt dit voor de vraagouder als bevrijdende betaling. Inschakeling door de vraagouder van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de vraagouder niet van zijn betalingsverplichting.

lid 12

Indien er sprake is van een tijdelijke weigering is vraagouder betaling verschuldigd conform lid 5 en lid 6 van dit artikel.

lid 13

Alle schade die voor 't Kasteel voortvloeit uit te late betaling door vraagouder komt voor rekening van vraagouder.

Artikel 13: Verzekeringen

't Kasteel draagt zorg voor verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallen verzekering voor de opgevangen kinderen bij het onder de verantwoordelijkheid van 't Kasteel ingeschreven gastouders. Deze verzekering ontslaat gastouder en vraagouder niet van de plicht eveneens een eigen verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en ongevallen af te sluiten voor die situaties die niet gedekt worden door de verzekering van 't Kasteel.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

Voor een tekortkoming in het kader van deze overeenkomst kan 't Kasteel niet aansprakelijk worden gesteld in geval van overmacht, als de tekortkoming 't Kasteel niet kan worden verweten, door haar niet vermeden kon worden of onvoorzienbaar was, tenzij deze ingevolge de wet voor rekening van 't Kasteel dient te blijven. Onder overmacht wordt mede verstaan ziekte, tekort aan personeel of staking door het personeel.

Artikel 15: Geheimhouding

lid 1

Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de plaatsing van een kind of uit enige andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door een partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

lid 2

Het vorige lid is niet van toepassing indien er sprake is van een misdrijf in de zin van het Wetboek van Strafrecht.

Artikel 16: Bescherming persoonsgegevens en gebruik beeldmateriaal

lid 1

't Kasteel werkt volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens en registreert derhalve enkel gegevens noodzakelijk voor haar bedrijfsvoering en/of vanwege een wettelijke plicht. Vraagouders en Gastouders geven door ondertekening van formulieren en contracten automatisch toestemming aan 't Kasteel om de in de ondertekende documenten opgenomen persoonlijke gegevens te verwerken. 't Kasteel bewaart de persoonsgegevens gedurende de daarvoor vastgestelde wettelijke termijn of gedurende de termijn die noodzakelijk is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. Deze doelen zijn bedrijfsmatig, historisch of statistisch van aard.

lid 2

't Kasteel behoudt zich het recht voor foto's en films van de kinderen en anderen, te publiceren op de website, evenals foto's en films van de kinderen en anderen, gemaakt tijdens de gastouderopvang.

lid 3

Voor gebruik van foto's of video-opnamen anders dan beschreven in lid 2, wordt schriftelijk toestemming gevraagd.

lid 4

't Kasteel beschikt over een protocol 'social media' en handelt hiernaar.

Artikel 17: Huisregels

De huisregels Gastouderbureau 't Kasteel zijn onlosmakelijk verbonden met deze Algemene Voorwaarden.



Artikel 18: Klachtenprocedure

lid 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 ter zake verliest.

lid 2

't Kasteel behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Klachten kunnen via e-mail bij de [voorzitter](#) van 't Kasteel Kinderopvang b.v. worden ingediend. Binnen een maand na indiening van een klacht, wordt op de klacht gereageerd.

lid 3

Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de externe klachten geschillenregeling. 't Kasteel Kinderopvang b.v. is aangesloten bij de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie kinderopvang ([ZCKK](#)) en conformeert zich aan hun klachtenreglement.

Artikel 19: Ontbinding

Naast de ontbindingsbevoegdheid die voortvloeit uit artikel 6:265 BW behoudt 't Kasteel zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden, indien de verhouding tussen partijen zodanig is verslechterd dat ontbinding is gerechtvaardigd.

Artikel 20: Wijziging algemene voorwaarden

't Kasteel Kinderopvang b.v. is bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden twee maanden voor inwerkingtreding per e-mail aangekondigd.

Artikel 21: Slotbepaling

lid 1

Alle overeenkomsten tussen Gastouderbureau 't Kasteel, Gastouder en /of Vraagouder vallen onder Nederlands recht.

lid 2

In die gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, dient het bestuur van 't Kasteel Kinderopvang b.v. te worden geraadpleegd.

© 't Kasteel Kinderopvang b.v. 2014