

Algemene voorwaarden voor professionele opvang aan huis van Kober kind aan huis

ARTIKEL 1 - Definities	1
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid	1
ARTIKEL 3 - De kennismaking	2
ARTIKEL 4 - Het aanbod	2
ARTIKEL 5 - De overeenkomst tot bemiddeling en begeleiding van professionele opvang aan huis	3
ARTIKEL 6 - Het koppelingsgesprek, de overeenkomst van opdracht (plaatsingsovereenkomst)	3
ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst	3
ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid	3
ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen	4
ARTIKEL 10 - Annulering	4
ARTIKEL 11 - De Dienst	4
ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging	5
ARTIKEL 13 - De kassiersfunctie	5
ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid Kober kind aan huis en vraagouder	5
ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure	5
ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht	5
ARTIKEL 17 - Nakominggarantie	6
ARTIKEL 18 - Afwijking	6

Deze Algemene Voorwaarden (AV) gelden m.i.v. 1 juli 2010 voor Kober kind aan huis.

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- *Professionele opvang aan huis*: is een onderdeel van de Wet Kinderopvang (WKO) en betreft het bedrijfsmatig of anders dan gratis verzorgen en opvoeden van kinderen door een ander dan de vraagouder op het woonadres van de vraagouder of van degene die de professionele opvang aan huis verzorgt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Hiertoe behoort o.a.: Gastouderopvang, Gouvernantes enz. Tot deze professionele opvang aan huis 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 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 professionele opvang aan huis 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.
- *Kober kind aan huis*: Rechtspersoon die een overeenkomst sluit bij de vraagouder betreffende het aanbieden van de dienst: het bemiddelen tot en met begeleiden van professionele opvang aan huis.
- *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.
- *Oudercommissie*: Advies- en overlegorgaan ingesteld door Kober kind aan huis, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen bij professionele opvang aan huis.
- *Cliëntenraad*: Advies- en overlegorgaan ingesteld door Kober groep, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van alle geplaatste kinderen bij Kober groep.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de opvang voor kinderen bij professionele opvang aan huis in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst van bemiddeling en begeleiding voor professionele opvang aan huis wordt gesloten tussen Kober kind aan huis en de vraagouder.

3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van bemiddeling en begeleiding voor professionele opvang aan huis 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 Kober kind aan huis 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. Kober kind aan huis 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 professionele opvang aan huis te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:
 - de aard en omvang van de bij Kober kind aan huis te verlenen opvang en eventuele extra diensten; soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een minimum; eventuele mogelijkheden van flexibele/ incidentele opvang; plaatsingsprocedure; aard en omvang van de wenperiode;
 - (een samenvatting van) het door Kober kind aan huis ontwikkelde pedagogische beleidsplan, waarin de voor deze onderneming kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag 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 Kober groep en Kober kind aan huis de cliëntenraad en de Oudercommissie, dan wel andere vorm van Ouderbetrokkenheid hebben vorm gegeven;
 - 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. Als aan een bepaalde betaaltvorm meerkosten vastzitten, moet ook over de dan te betalen meerprijs kennismakingsinformatie worden verschaft;
 - de klachtenprocedure;
 - de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;
 - de wijze waarop afspraken tussen de vraagouder en degene die de opvang verzorgt tot stand komt;
 - het maximum aantal kinderen per leeftijdscategorie, die één professionele opvangouder aan huis tegelijkertijd mag opvangen;
 - informatie aangaande de persoon, die de professionele opvang aan huis verzorgt, de groep en de beschikbare ruimte;
 - de openingstijden en -dagen van Kober kind aan huis alsmede de tijden waarop de kinderen bij de professionele opvang aan huis ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder is begrepen, indien van toepassing, informatie over de wijze waarop de afstand tussen school en professionele opvang 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 de professionele opvangouder van Kober kind aan huis 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 bij Kober kind aan huis voor een bepaalde soort professionele opvang aan huis voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.

ARTIKEL 4 - Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor Kober kind aan huis 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;
 - aanvang en duur van de wenperiode;
 - overige specifieke afspraken tussen Kober kind aan huis en vraagouder over de voeding en verzorging van het kind;
 - de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de vraagouder daarom heeft gevraagd en Kober kind aan huis beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - de mededeling dat Kober kind aan huis op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij de wet vastgelegde uitzonderingen.
3. De vraagouder moet binnen zeven (7) dagen 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 tot bemiddeling en begeleiding van professionele opvang aan huis

1. De overeenkomst tot bemiddeling komt schriftelijk tot stand op het moment dat de vraagouder een exemplaar van het aanbod, voorzien van zijn of haar schriftelijke handtekening, aan Kober kind aan huis retourneert en Kober kind aan huis deze heeft ontvangen. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de vraagouder verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 6 – De overeenkomst van opdracht (plaatsingsovereenkomst)

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt Kober kind aan huis de vraagouder uit voor een koppelingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van het kind van de vraagouder besproken. Kober kind aan huis 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. Kober kind aan huis wijst er in het koppelingsgesprek op dat:
 - Kober kind aan huis gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de vraagouder te communiceren;
 - de vraagouder als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.
3. Kober kind aan huis en vraagouder bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel elektronisch.
4. Tussen vraagouder en degene die de opvang aan huis verzorgt moet een overeenkomst van opdracht worden afgesloten.
 - De overeenkomst van opdracht is een overeenkomst tussen de vraagouder en degene die de professionele opvang aan huis gaat verzorgen. De afspraken tussen deze partijen gaan over onderlinge afspraken in het kader van het dagelijkse verloop van de opvang.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van bemiddeling en begeleiding voor professionele opvang aan huis van 0-4 jarigen duurt tot het kind start met het basisonderwijs. De overeenkomst van bemiddeling en begeleiding voor 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 dan wel elektronisch bevestigd. Deze 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 kinderopvang kan beïnvloeden hebben de vraagouder en de onderneming in kinderopvang het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Een overeenkomst wordt gesloten voor de maximale tijdsduur genoemd in lid 1 of een overeengekomen kortere tijdsduur (bijvoorbeeld van één jaar). Elk der partijen kan een overeenkomst van kortere tijdsduur niet tussentijds opzeggen, tenzij voortzetting in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Bij een voor de maximale tijdsduur zoals genoemd in lid 1 gesloten overeenkomst heeft elk der partijen het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur op te zeggen door middel van een aan de wederpartij gerichte gemotiveerde schriftelijke dan wel elektronische verklaring. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Opzeggen is dan mogelijk per de eerste dan wel de zestiende van de maand. Een en ander laat onverlet zijn of haar overige rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden.
5. Kober kind aan huis kan de overeenkomst met een vraagouder waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag Kober kind aan huis de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de vraagouder ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de vraagouder aannemelijk maakt dat hij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen.

ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid

1. Kober kind aan huis is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Kober kind aan huis en vraagouder.
2. Kober kind aan huis 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 de professionele opvang aan huis en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van de professionele opvangouder aan huis mag worden verwacht.

3. 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 Kober kind aan huis het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de professionele opvang aan huis te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. Kober kind aan huis kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
4. Wanneer de vraagouder het niet eens is met de door Kober kind aan huis geweigerde toegang op grond van het lid 2 en lid 3 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 Kober kind aan huis de plaats niet opzeggen en blijft voor de vraagouder de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.
5. Kober kind aan huis en vraagouder zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de professionele opvang aan huis 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 voor bemiddeling en begeleiding en voor de professionele opvangouder aan huis wordt vooraf overeengekomen.
2. Prijswijzigingen worden door Kober kind aan huis tijdig van te voren 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. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling voor twee maanden. Kober kind aan huis moet bij het doen van het aanbod de vraagouder informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.

ARTIKEL 11 - De Dienst

1. Kober kind aan huis staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de professionele opvang aan huis beantwoorden aan de overeenkomst welke in overeenstemming zijn met de Wettelijke eisen.
2. Kober kind aan huis bemiddelt bij de totstandkoming van de plaatsingsovereenkomst tussen vraagouder en de professionele opvang aan huis.
3. Kober kind aan huis brengt de koppeling tot stand maar is geen partij in de afspraken over de opvang. Daarover maakt de vraagouder rechtstreeks afspraken met de professionele opvang aan huis.
4. Nadat de vraagouder en professionele opvang aan huis afspraken over de opvang van een kind hebben gemaakt, controleert, begeleidt en coacht Kober kind aan huis de opvang.
5. De taak van Kober kind aan huis bestaat uit het onderhouden van contact met de vraagouder en degene die de opvang verzorgt, zich inzetten bij eventuele problemen, deskundigheidsbevordering van degene die de opvang verzorgt en i.v.m. de kwaliteitswaarborg.
6. Kober kind aan huis kan ervoor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belaste medewerkers voldoen aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien Kober kind aan huis daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.
7. De vraagouder is bij het brengen van het kind naar de professionele opvang aan huis 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. Kober kind aan huis 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.
8. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de vraagouder op de professionele opvang aan huis van Kober kind aan huis en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de professionele opvang aan huis naar de vraagouder, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen Kober kind aan huis en vraagouder schriftelijk of elektronisch eenduidige afspraken gemaakt.
9. Kober kind aan huis draagt er zorg voor dat er eenduidige schriftelijke dan wel elektronische afspraken worden gemaakt tussen degene die de opvang aan huis verzorgt en de vraagouder over het moment van overdracht.
10. Kober kind aan huis kan van de vraagouder eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.

11. Kober kind aan huis en de vraagouder dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
12. Kober kind aan huis houdt voorzover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de vraagouder.
13. Kober kind aan huis 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 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. Kober kind aan huis staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de professionele opvang aan huis worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Kober kind aan huis voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. De personen die de professionele opvang aan huis verzorgen zijn in het bezit van een verklaring omtrent gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. Degene die de professionele opvang aan huis verzorgt, overlegt een dergelijke verklaring aan Kober kind aan huis vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien Kober kind aan huis redelijkerwijs mag vermoeden dat degene die de professionele opvang aan huis verzorgt niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt Kober kind aan huis dat deze persoon, binnen een door Kober kind aan huis vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

ARTIKEL 13 - De kassiersfunctie

1. De vraagouder is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan Kober kind aan huis.
2. Betaling op basis van een factuur geschiedt niet vaker dan eens per maand en bovendien niet langer dan een maand vooruit voordat de opvang plaats vindt. Een eventueel gevraagde borgstelling wordt in deze gelijkgesteld aan betaling.
3. Indien een vraagouder betaalt aan een door de ondernemer ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 4 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.
4. De vraagouder is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. Kober kind aan huis zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de vraagouder de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt Kober kind aan huis de vraagouder in deze betalingsherinnering voor de situatie dat op grond van artikel 7 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden de plaatsing per direct kan worden beëindigd als twee maanden opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn verzonden.
5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt Kober kind aan huis rente in rekening vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan Kober kind aan huis ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.
7. Kassiersfunctie omvat: de volledige uurvergoeding, opvangkosten: de bureaunkosten én de gastoudervergoeding

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid Kober kind aan huis en vraagouder

Partijen zijn aansprakelijk voorzover 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 Kober kind aan huis 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 terzake verliest.
2. Kober kind aan huis 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 geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

1. Geschillen tussen vraagouder en Kober kind aan huis over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst tot bemiddeling en begeleiding voor professionele opvang aan huis met betrekking tot

- door Kober kind aan huis te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de vraagouder als door Kober kind aan huis aanhangig worden gemaakt bij de Klachtencommissie Kinderopvang, gegevens hierover zijn te vinden op onze website.
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van Kober kind aan huis, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat uiteraard de gang naar de rechter open.
 3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de vraagouder zijn of haar klacht eerst bij Kober kind aan huis heeft ingediend (zie artikel 15).
 4. Nadat de klacht bij Kober kind aan huis is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 15 lid 3) bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
 5. Wanneer de vraagouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Kober kind aan huis aan deze keuze gebonden. Indien Kober kind aan huis een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij of zij de vraagouder schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. Kober kind aan huis dient daarbij aan te kondigen dat hij of zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
 6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.
 7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 17 - Nakominggarantie

Zolang de Algemene Voorwaarden voor professionele opvang aan huis niet door de betrokken branche is goedgekeurd zal de MOgroep dan wel de Branchevereniging, (nog) niet borg staan tegenover de vraagouder voor de nakoming van het door de geschillencommissie bindend advies. Zodra de Algemene Voorwaarden door de leden landelijk is goedgekeurd, geldt dit reglement wel.

ARTIKEL 18 - Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen Kober kind aan huis en de vraagouder worden vastgelegd.