

Gastouderbureau Kindvriendelijk

Algemene Voorwaarden Gastouderbureau Kindvriendelijk

Artikel 1 – Begripsbepaling

1.1	Kinderopvang	3
1.2	Gastouderopvang	3
1.3	Gastouderbureau	3
1.4	Gastouder	3
1.5	Ouder	3

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1	Doelgroep	4
2.2	Overeenkomsten	4

Artikel 3 – Diensten van Gastouderbureau Kindvriendelijk

3.1	Bemiddeling	4
3.2	Begeleiding	4
3.3	Kwaliteitsbewaking en toetsing	4
3.3.1	Pedagogisch beleidsplan	4
3.3.2	Inspectie veiligheid en gezondheid	4
3.3.3	Huisbezoeken	5
3.3.4	Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)	5
3.4	Inspanningsverplichting	5

Artikel 4 – Toegankelijkheid

4.1	Toegankelijkheid	6
4.2	(Tijdelijke) weigering	6
4.3	Geschillenbehandeling	6
4.4	Beschikbaar houden van de opvangplaats	6

Artikel 5 – Aangaan en wijzigen van de overeenkomst

5.1	Het aanbod	6
5.2	De overeenkomst	6
5.3	Aanvragen kinderopvangtoeslag	7
5.4	Wijziging in de overeenkomst	7

Artikel 6 – Looptijd en beëindiging van de overeenkomst

6.1	Looptijd van de overeenkomst	8
6.2	Beëindiging van de overeenkomst door ouder of gastouder	8
6.3	Beëindiging van de overeenkomst bij overlijden	8
6.4	Beëindiging van de overeenkomst door Gastouderbureau Kindvriendelijk	8

Artikel 7 – Opening- en sluitingstijden en afwezigheid

7.1	Opening- en sluitingstijden	8
7.2	Afwezigheid van de kind(eren)	8
7.3	Afwezigheid van de gastouder	9

Artikel 8 – tarieven en tariefswijzigingen

8.1	Tarieven dienstverlening Gastouderbureau Kindvriendelijk	9
-----	----------------------------------------------------------	---

8.2	Tarieven gastouder	9
8.3	Tariefswijzigingen	9
Artikel 9 – Betalingen		
9.1	Facturering	9
9.2	Betalingen	9
9.3	Betalingstermijn	10
9.4	Achterblijvende betaling(en)	10
9.5	Jaarrekening	10
Artikel 10 – Aansprakelijkheid en verzekeringen		
10.1	Aansprakelijkheid en WA-verzekering ouder	10
10.2	Aansprakelijkheid en WA-verzekering gastouder	10
10.3	Aansprakelijkheid Gastouderbureau Kindvriendelijk	11
Artikel 11 – Klachtenprocedure		
11.1	Klacht indienen	11
11.2	Interne klachtenregeling	11
11.3	Externe klachtenregeling	11
Artikel 12 – oudercommissie		
12.1	Reglement Oudercommissie	11

Bijlage 1: Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Artikel 1 – Begripsbepaling

1.1 Definitie kinderopvang

De wet Kinderopvang definieert kinderopvang als “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”.

Vormen van kinderopvang voor de wet zijn:

- Kinderopvang in een kindercentrum (dagopvang van 0 tot 4-jarigen of buitenschoolse opvang van 4 tot en met 12-jarigen)
- Kinderopvang op het woonadres van de ouder of gastouder (dagopvang van 0 tot 4-jarigen of buitenschoolse opvang van 4 tot en met 12-jarigen)

Tot de wet Kinderopvang worden niet gerekend: toezicht houden op schoolgaande kinderen tijdens de middagpauze (overblijven/tussen schoolse opvang) en verzorging en opvoeding in een peuterspeelzaal.

1.2 Gastouderopvang

Kinderopvang in een gezinssituatie door een ander dan degene die als ouder op grond van artikel 5 van de wet Kinderopvang aanspraak kan maken op een tegemoetkoming of diens partner, bestaande in gelijktijdige opvang van ten hoogste zes kinderen van 0 tot 13 jaar opvangen (inclusief eigen kinderen tot 10 jaar) op het woonadres van de ouder of de gastouder.

1.3 Gastouderbureau

De organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt. Het gastouderbureau ziet toe op de kwaliteit van de opvang die door de gastouder wordt geboden.

Gastouderbureau Kindvriendelijk staat geregistreerd bij de gemeente. Alleen als ouders gebruik maken van een geregistreerd gastouderbureau vergoedt de overheid een deel van de kinderopvangkosten.

1.4 Gastouder

Degene die door bemiddeling van het gastouderbureau aan een of meerdere kinderen in het eigen huis of bij de vraagouder thuis opvang biedt en verzorgt.

1.5 Ouder

Een ouder/verzorger van (één of meerdere) kind(eren) die opvang behoeft voor dit (deze) kind(eren)

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Doelgroep

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen bij gastouderopvang in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs en zijn onlosmakelijk verbonden met de overeenkomst voor gastouderopvang van Gastouderbureau Kindvriendelijk.

2.2 Overeenkomsten

Ten behoeve van gastouderopvang wordt door Gastouderbureau Kindvriendelijk de navolgende overeenkomsten afgesloten:

- d. overeenkomst tussen het gastouderbureau en de ouder (GOB-VO)
- e. overeenkomst tussen het gastouderbureau en de gastouder (GOB-GO)
- f. overeenkomst tussen de ouder en de gastouder (VO-GO)

Artikel 3 – Diensten van Gastouderbureau Kindvriendelijk

3.1 Bemiddeling

Het gastouderbureau bemiddelt bij het tot stand brengen van kinderopvang door gastouders ten behoeve van de ouder ter zake van de opvang en verzorging van het kind(eren). Bij het bemiddelen wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van ouders en gastouders.

3.2 Begeleiding

Het gastouderbureau begeleidt de kinderopvang door de gastouder. Dit met het oog op een goede en gezonde ontwikkeling van het/de in de overeenkomst genoemde kind(eren).

3.3 Kwaliteitsbewaking en –toetsing

3.3.1 Pedagogisch beleidsplan

Gastouderbureau Kindvriendelijk heeft een pedagogisch beleidsplan opgesteld waarin competenties voor verantwoorde uitvoering van gastouderopvang zijn uitgewerkt. Tevens staan in het beleidsplan de eisen vermeld die aan gastouderschap worden gesteld. Het beleidsplan is voor ouders en gastouders opvraagbaar bij het gastouderbureau.

3.3.2 Inspectie veiligheid en gezondheid

Woningen waarin gastouderopvang door gastouders geregistreerd bij Gastouderbureau Kindvriendelijk plaatsvindt, worden geïnspecteerd door het gastouderbureau. De GGD kan de veiligheid en gezondheid van de woning waar de gastouderopvang plaatsvindt beoordelen op basis van de door het gastouderbureau uitgevoerde risico-inventarisatie en door eigen inspecties in de opvangwoning. Gastouders dienen mee te werken aan de risico-inventarisatie en de inspectie van de GGD.

3.3.3 Huisbezoeken

Per jaar vinden twee huisbezoek(en) door Gastouderbureau Kindvriendelijk bij het oppasadres plaats om de kwaliteit van de door hun geleverde dienstverlening te controleren en te begeleiden. Naar aanleiding van een huisbezoek wordt een rapport opgemaakt welke schriftelijk aan beide partijen wordt verstrekt door Gastouderbureau Kindvriendelijk.

3.3.4 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

Gastouders, volwassen huisgenoten en structureel aanwezigen moeten in het bezit zijn van een geldige VOG. Iedereen dient te worden ingeschreven in het Personen Register Kinderopvang en te worden gekoppeld aan het bureau. Ook de personen werkzaam bij het gastouderbureau moeten in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) t.b.v. continue screening, afgegeven volgens de Wet Justitiële Documentatie. Gastouders dienen zelf de kosten voor de Verklaring Omtrent het Gedrag voor hun rekening te nemen. De VOG kan digitaal worden aangevraagd via het bureau.

3.4 Inspanningsverplichting

Het gastouderbureau heeft een inspanningsverplichting gericht op het met elkaar in contact brengen en aan elkaar koppelen van bij het gastouderbureau ingeschreven ouders en gastouders en het daarmee in stand brengen van kinderopvang voor genoemde kind(eren) vermeld in de overeenkomst gastouderopvang.

Het gastouderbureau is gerechtigd de bemiddeling te beëindigen indien drie achtereenvolgende aanbiedingen van potentiële gastouders niet tot de beoogde koppeling hebben geleid. Het gastouderbureau kent een inspanningsverplichting, geen leveringsverplichting.

Gastouderbureau Kindvriendelijk bemiddeld tussen vraagouder en gastouder en gaat op geen enkele wijze een arbeidsrechtelijke verhouding aan met de gastouder

Artikel 4 – Toegankelijkheid

4.1 Toegankelijkheid

Gastouderopvang is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen de gastouder en de ouder.

4.2 (Tijdelijke) weigering

- De gastouder behoudt zich het recht 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 opvangsituatie.
- Indien een geplaatst kind, nadat diens ouder(s) daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar of hinder ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige geplaatste kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft de gastouder het recht op redelijke grond met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot kinderopvang te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. De gastouder kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

4.3 Geschillenbehandeling

Wanneer de ouder het niet eens is met de door de gastouder geweigerde toegang op grond van artikel 4.1 of 4.2 kan de ouder een klacht indienen bij Gastouderbureau Kindvriendelijk volgens de klachtenregeling van het gastouderbureau.

4.4 Beschikbaar houden van de opvangplaats

De gastouder en ouder zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

Artikel 5 – Aangaan en wijzigen van de overeenkomst

5.1 Het aanbod

Het aanbod van dienstverlening door Gastouderbureau Kindvriendelijk is vrijblijvend en bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor het gastouderbureau door de ouder mogelijk te maken. De ouder moet binnen door het gastouderbureau gestelde redelijke termijn laten weten of hij of zij het aanbod dan al niet aanvaardt. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden via de website. 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.

5.2 De overeenkomst

De overeenkomst voor gastouderopvang van een kind van de ouder(s) neemt een aanvang zodra de overeenkomst is ondertekend door alle betrokken partijen. Bij het aangaan van een overeenkomst met Gastouderbureau Kindvriendelijk wordt per kind een aparte berekening gemaakt.

5.3 Aanvragen kinderopvangtoeslag

Met het ondertekenen van de overeenkomst is de opvang officieel en kan de toeslag door u worden aangevraagd bij de belastingdienst, zodat wij in staat zijn de financiën af te handelen.

5.4 Wijziging in de overeenkomst

De ouder is vrij wijzigingen aan te laten brengen in de aangegane overeenkomst. Deze wijzigingen kunnen enkel gedaan worden in overleg met de gastouder en na goedkeuring van Gastouderbureau Kindvriendelijk. Voor het geldig maken van de wijziging dient deze altijd schriftelijk gedaan te worden en te worden voorzien van een handtekening van de ouder en een akkoord van het gastouderbureau. Gastouderbureau Kindvriendelijk staat in haar recht wijzigingen aan te brengen in de algemene voorwaarden, tarieven en dergelijke. Klanten worden hier zo spoedig mogelijk schriftelijk van op de hoogte gesteld.

Artikel 6 – Looptijd en beëindiging van de overeenkomst

6.1 Looptijd van de overeenkomst

De overeenkomst voor dagopvang start vanaf de eerste dag dat de dagopvang plaatsvindt en wordt aangegaan voor de periode totdat het kind start op de basisschool. De overeenkomst van buitenschoolse opvang start vanaf de eerste dag dat de opvang plaatsvindt en duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.

6.2 Beëindiging van de overeenkomst door ouder of gastouder

Zowel de ouder als de gastouder heeft gedurende de aangegane overeenkomst het recht om de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur op te zeggen door middel van een gemotiveerde schriftelijke verklaring aan het gastouderbureau en de (gast)ouder. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Houdt men zich niet aan het opzegtermijn van een maand, dan staat Gastouderbureau Kindvriendelijk in haar recht alsnog het bedrag voor deze maand te factureren conform de in de overeenkomst vastgelegde uren.

Tevens behoudt Gastouderbureau Kindvriendelijk zich het recht om gemaakte kosten ten behoeve van opleidingen c.q. EHBO te verhalen op de gastouder indien er binnen een jaar na behalen van deze diploma's (die door het bureau zijn betaald) een overstap wordt gemaakt naar een ander gastouderbureau.

6.3 Tijdelijke stopzetting

Bij een tijdelijke stopzetting (bijvoorbeeld wegens zwangerschap of tijdelijke werkloosheid), geldt er geen opzegtermijn van 1 maand. U kunt dan aangeven dat het om een tijdelijke stopzetting gaat, en wij zetten dit bij uw gegevens. Zou de tijdelijke stopzetting uiteindelijk toch een definitieve stopzetting worden, dan wordt het bedrag voor twee maanden nog gefactureerd conform de in de overeenkomst vastgelegde uren.

6.4 Beëindiging van de overeenkomst bij overlijden

Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden invaliditeit die de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de ouder en het gastouderbureau het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.

6.5 Beëindiging van de overeenkomst door Gastouderbureau Kindvriendelijk

Het gastouderbureau kan de aangegane overeenkomst opzeggen indien het gastouderbureau van mening is dat verdere bemiddeling ten behoeve van de ouder achterwege moet blijven, bijvoorbeeld – doch niet beperkt tot – de situatie waarin de opvang niet binnen de van overheidswege gestelde kwaliteitseisen plaatsvindt, of waarin ouder zich niet houdt aan de betalingsafspraken en overige bepalingen zoals vastgelegd in de overeenkomst en algemene voorwaarden. Het gastouderbureau

kan de overeenkomst met de ouder waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaatsgevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de ouder ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De ouder wordt de mogelijkheid geboden om de opzegging ongedaan te maken door onmiddellijke betaling. Artikel 7 – Opening- en sluitingstijden en afwezigheid.

7.1 Opening- en sluitingstijden

Gastouders aangesloten bij Gastouderbureau Kindvriendelijk hanteren geen vaste opening- en sluitingstijden. De opening- en sluitingstijden worden door de gastouder zelf bepaald.

7.2 Afwezigheid van kind(eren)

Afwezigheid van het kind dient door de ouder zo snel mogelijk voor de datum van afwezigheid te worden doorgegeven aan de gastouder. Mits dit bekend is. Bij verzuim van vermelding dient de vraagouder deze dag door te betalen aan de gastouder.

(Dit geldt overigens niet bij plotseling ziek worden)

7.3 Afwezigheid van gastouder

Afwezigheid van de gastouder dient door de gastouder zo ruim van tevoren als mogelijk te worden aangegeven bij de ouder. De ouder kan dan zelf of met behulp van Gastouderbureau Kindvriendelijk zoeken naar een alternatief. Afwezige uren van de gastouder hoeven nimmer aan de gastouder betaald te worden. Gastouderbureau Kindvriendelijk staat nimmer garant voor het kunnen bieden van noodopvang, maar zal ten aller tijden haar uiterste best doen deze wel te kunnen bieden.

Artikel 8 – Tarieven en tariefswijzigingen

8.1 Tarieven dienstverlening Gastouderbureau Kindvriendelijk

Voor elk krachtens een overeenkomst geplaatst kind via het gastouderbureau is de ouder aan het gastouderbureau de overeengekomen kosten per uur per kind verschuldigd. Deze kosten aan het gastouderbureau staan vast en bestaan uit een tarief per uur en een maandtarief van begeleiding- en administratiekosten, deze kosten worden voorafgaand aan de koppeling bepaald, en in het contract vastgelegd.

8.2 Tarieven gastouder

De ouder is aan de gastouder een tarief per uur per kind verschuldigd voor de opvang als zodanig. De hoogte van het tarief aan de gastouder worden in overleg met gastouder/vraagouder en het gastouderbureau vastgelegd in de contracten, de betalingswijze en het tijdstip van betaling worden vastgelegd in de overeenkomst tussen ouder en gastouder.

8.3 Tariefswijzigingen

De prijzen kunnen jaarlijks door het gastouderbureau aangepast worden op grond van externe factoren zoals verhoging van belasting, sociale lasten en/of andere kosten. Het aangepaste bedrag dient voor het einde van het lopende kalenderjaar aan de ouder en gastouder schriftelijk te worden meegedeeld.

Artikel 9 – Betalingen

9.1 Facturering

De vraagouder ontvangt maandelijks een factuur met hierop het totaalbedrag van de te incasseren uren en het maandtarief wat aan Gastouderbureau Kindvriendelijk verschuldigd is. De uren die gefactureerd worden zullen overeenkomen met de werkelijk gewerkte uren door de gastouder.

9.2 Betaling

Dit bedrag zal maandelijks via automatische incasso op de derden rekening van Kindvriendelijk worden geïncasseerd.

9.3 Achterblijven betaling(en)

Is een betaling niet binnen de gestelde betalingstermijn binnen bij Gastouderbureau Kindvriendelijk, dan is de ouder in verzuim en treden de volgende stappen in werking.

Indien de incasso wordt geweigerd of gestorneerd, dient de ouder per omgaande zelf voor betaling zorg te dragen. Als de weigering of de storno structureel blijkt te zijn zullen extra administratie kosten in rekening worden gebracht.

Mocht desondanks geen betaling plaatsvinden binnen het gestelde termijn, dan is Gastouderbureau Kindvriendelijk gerechtigd de opvang stop te zetten. Bovendien geeft het gastouderbureau de vordering uit handen aan een incassobureau. De kosten voor het inschakelen van een incassobureau

worden doorbelast aan de ouder. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is het gastouderbureau gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.

9.4 Jaarrekening

Gastouderbureau Kindvriendelijk verplicht de gastouder aan het einde van elke kalendermaand een kopie van alle oppas uren van de betreffende maand te overhandigen aan het gastouderbureau. Op basis daarvan stuurt Gastouderbureau Kindvriendelijk aan het eind van het jaar een jaaropgave aan de gastouder en een jaaroverzicht aan de vraagouder. De overzichten dienen zijn voor uw administratie.

Voor de te verzenden jaarrekening wordt voor geen enkele partij extra kosten in rekening gebracht.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid en verzekeringen

10.1 Aansprakelijkheid en WA-verzekering ouder

De ouder(s) is aansprakelijk jegens het gastouderbureau en/of derden voor gedragingen van het kind waarover hij/zij het ouderlijk gezag uitoefent, door welke gedragingen schade- en/of letsel ontstaat ten tijde van de kinderopvang. De ouder is gehouden daartoe een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering te hebben afgesloten en zulks desgevraagd aan Gastouderbureau Kindvriendelijk te tonen.

10.2 Aansprakelijkheid en WA-verzekering gastouder

De gastouder is gehouden een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering te hebben afgesloten en zulks desgevraagd aan Gastouderbureau Kindvriendelijk te tonen. Een gastouder kan ook een speciale gastouderverzekering afsluiten (kosten hiervoor bedragen ongeveer € 7,50 p/m) De gastouder mag alleen een gastkind met de fiets of auto vervoeren indien de ouder hiervoor vooraf toestemming heeft verleend en hiervoor gebruik wordt gemaakt van vervoermiddel die voldoen aan wettelijke verplichte eisen (fiets- en autozitjes, gordels) De gastouder dient voor vervoer een ongefallen inzittendenverzekering te hebben afgesloten en dient deze desgevraagd aan Gastouderbureau Kindvriendelijk te tonen.

10.3 Aansprakelijkheid Gastouderbureau Kindvriendelijk

Gastouderbureau Kindvriendelijk ziet toe op naleving van alle wettelijke bepalingen, waaronder overlegging door gastouder van de – door de gemeente te verstrekken – Verklaring Omtrent het Gedrag. Het gastouderbureau levert naar beste weten haar diensten. Gastouderbureau Kindvriendelijk aanvaardt (behalve bij grove schuld of opzet harerzijds) geen aansprakelijkheid voor eventuele (vermogens-)schade. Het gastouderbureau erkent geen aansprakelijkheid voor onjuistheid in gegevens welke door de ouder zijn verstrekt.

Artikel 11 – Klachtenprocedure

11.1 Klacht indienen

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moet volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Gastouderbureau Kindvriendelijk tijdig nadat de ouder de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in ieder geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de ouder zijn of haar rechten terzake verliest.

11.2 Interne klachtenregeling

Gastouderbureau Kindvriendelijk behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenregeling, waarvan bij het aangaan van een overeenkomst gastouderopvang ouder en gastouder beiden een afschrift ontvangen.

11.3 Externe klachtenregeling

Indien de klager of de beklaagde na de interne behandeling van het bezwaarschrift bezwaar houdt tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of het advies, moet hem gewezen worden op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie, binnen een termijn van 6 weken na de dagtekening van de uitspraak van de directie op het bezwaarschrift. Men mag en kan ook per direct de klacht voorleggen aan De geschillencommissie, tel. 070-3105310 of via het contactformulier op de website van www.degeschillencommissie.nl/contact

Artikel 12 – Oudercommissie

12.1 Reglement oudercommissie

Alle bij Gastouderbureau Kindvriendelijk aangesloten vraagouders behouden zich het recht zich aan te sluiten bij de oudercommissie van Gastouderbureau Kindvriendelijk. De oudercommissie heeft als doel de belangen van de kinderen en de ouders zo goed mogelijk te behartigen en Gastouderbureau Kindvriendelijk te adviseren ten aanzien van kwaliteit. Voor meer informatie over de oudercommissie en het eigen Reglement Oudercommissie van Gastouderbureau Kindvriendelijk kunt u contact opnemen met Gastouderbureau Kindvriendelijk.

Bijlage 1: Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. (www.degeschillencommissie.nl)
4. Wanneer de ouder/oudercommissie 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/oudercommissie 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.
5. 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 beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.