

ALGEMENE VOORWAARDEN – HOLLAND HOST FAMILIES B.V.

Adres: Spoorstraat 3, 6741 DE Lunteren, Nederland

E-mail: info@hollandhostfamilies.nl

KVK-nummer: wordt vermeld na oprichting B.V.

Vastgesteld in November 2025

Artikel 1 – Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Holland Host Families / HHF*: het au-pairbureau waaraan het gastgezin een opdracht voor een bemiddeling service of een self-match service heeft verstrekt.
2. *Gastgezin*: een particulier huishouden, bestaande uit minimal 2 personen, dat met HHF een overeenkomst sluit voor bemiddeling en/of begeleiding bij het ontvangen van een au pair.
3. *Au pair*: een buitenlandse jongvolwassene tussen de 18 en 25 jaar die, in het kader van een cultureel uitwisselingsprogramma, tijdelijk bij een gastgezin in Nederland verblijft. In ruil voor kost ten inwoning, verricht zij lichte huishoudelijke werkzaamheden en past zij op kinderen, overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving (o.a. Vreemdelingenwet, Vreemdelingenbesluit, Voorschrift Vreemdelingen, Vreemdelingencirculaire en Wet arbeid vreemdelingen).
4. *Overeenkomst*: de overeenkomst tussen HHF en het gastgezin waarbij HHF diensten verleent, waaronder een full-service bemiddeling en/of self-match begeleiding en aanvullende diensten.
5. *Diensten*: alle door HHF aangeboden werkzaamheden, waaronder (maar niet beperkt tot) intake, screening van gastgezin en au pair, matching, begeleiding in de IND-procedure, begeleiding tijdens het verblijf van de au pair, noodopvang-coördinatie en eventuele aanvullende premium services (zoals luchthaven-transfer en persoonlijke begeleiding naar IND/TBC-onderzoek).
6. *Erkend referent*: de door de IND erkende organisatie die in het kader van het uitwisselingsprogramma voor au pairs als referent optreedt. HHF zal (na erkenning) als erkend referent optreden.

7. *Uitwisselingsprogramma*: het door de IND goedgekeurde programma waarin is beschreven hoe de au pair kennismakt met de Nederlandse taal, cultuur en samenleving en onder welke voorwaarden het verblijf plaatsvindt.

8. *Schriftelijk*: per brief, e-mail of ieder ander gangbaar schriftelijk communicatiemiddel dat tussen partijen is overeengekomen.

9. *Tarieven*: de door HHF gehanteerde vergoedingen voor haar diensten, zoals vermeld op de website, in brochures, offertes en/of in de overeenkomst.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten en overige rechtsverhoudingen tussen HHF en het gastgezin, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door HHF zijn bevestigd.

2.3 Indien enige bepaling in deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om een nieuwe bepaling vast te stellen die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 3 – Diensten van Holland Host Families B.V.

3.1 HHF biedt in de basis twee vormen van dienstverlening:

a. Full-service bemiddeling: HHF (en indien van toepassing de partner in het buitenland) verzorgt de werving, selectie en psychologische matching van au pairs, begeleidt de IND-procedure (als erkend referent), organiseert culturele activiteiten en begeleidt gastgezin en au pair tijdens het verblijf.

b. Self-match service: het gastgezin vindt zelf een au pair (bijvoorbeeld via een platform) en schakelt HHF in voor screening (van gastgezin en au pair volgens de richtlijnen van het Uitwisselingsprogramma), faciliteren van de IND procedure, organiseren van activiteiten voor de au pair en begeleiding van au pair en gastgezin tijdens het verblijf.

3.2 Daarnaast kan het gastgezin optioneel gebruikmaken van aanvullende diensten, zoals onder meer:

- persoonlijke ontvangst op de luchthaven en transfer naar het gastgezin;
- persoonlijke begeleiding naar IND-afspraak, TBC-onderzoek;

– persoonlijke begeleiding en transfer van gastgezin naar luchthaven.

Deze aanvullende diensten worden afzonderlijk gefactureerd op basis van het op dat moment geldende uurtarief en bijbehorende kosten (zie artikel 9).

3.3 De precieze inhoud van de dienst (full-service of self-match) wordt vastgelegd in de overeenkomst en/of de bijbehorende dienstverleningsovereenkomst en tarievenlijst.

Artikel 4 – Aanmelding en screening gastgezin

4.1 Een gastgezin meldt zich bij HHF aan door het invullen en ondertekenen van het aanmeldformulier en/of een overeenkomst, en door het aanleveren van de gevraagde documenten (zoals inkomensgegevens, uittreksel BRP, kopieën identiteitsbewijzen, beschrijving gezinssituatie en dagindeling).

4.2 HHF voert een screening uit van het gastgezin. Deze screening is mede gericht op het voldoen aan de wettelijke voorwaarden voor het ontvangen van een au pair (waaronder voldoende, zelfstandige en duurzame middelen van bestaan, passende huisvesting en een passend gezinsprofiel).

4.3 HHF is gerechtigd om aanvullende informatie en/of documenten op te vragen bij het gastgezin, en om informatie bij derden te verifiëren voor zover dat noodzakelijk is voor een zorgvuldige screening.

4.4 HHF behoudt zich het recht voor om, zonder opgave van redenen, af te zien van het aangaan of voortzetten van een overeenkomst met een gastgezin indien HHF van oordeel is dat niet wordt voldaan aan de wettelijke voorwaarden, de uitgangspunten van het uitwisselingsprogramma of de kwaliteitsnormen van HHF.

Artikel 5 – Werving, selectie en matching van de au pair

5.1 HHF werkt – waar van toepassing – samen met zorgvuldig geselecteerde partneragentschappen in het buitenland voor de werving en eerste selectie van au pairs.

5.2 HHF verricht, naast de basiselectie, een aanvullende psychologische matching en beoordeling op geschiktheid, onder meer op basis van motivatie, referenties, persoonlijkheidsprofiel en aansluiting bij het betreffende gastgezin.

5.3 HHF spant zich in om de door au pair en partneragentschappen verstrekte gegevens zo goed mogelijk te controleren, maar kan niet instaan voor de absolute juistheid of volledigheid van alle gegevens. De uiteindelijke keuze voor een au pair ligt bij het gastgezin.

5.4 Tussen HHF en het gastgezin vindt een gestructureerd matchingproces plaats, inclusief (video)gesprekken tussen gastgezin en au pair. HHF begeleidt en adviseert, maar de beslissing om een match te bevestigen is aan het gastgezin.

Artikel 6 – IND-procedure en verblijfsrecht

6.1 Indien HHF optreedt als referent voor de au pair, zal HHF de benodigde stappen richting IND coördineren, waaronder het opstellen en indienen van de eigen verklaring, het uitwisselingsprogramma en de benodigde formulieren.

6.2 Het gastgezin is verantwoordelijk voor het tijdig, volledig en naar waarheid aanleveren van alle documenten en informatie die voor de IND-procedure nodig zijn, waaronder inkomensgegevens, BRP uittreksels, weekplanning/dagindeling, huisvestingsinformatie en identiteitsdocumenten.

6.3 HHF kan nooit garanderen dat de IND een machtiging tot voorlopig verblijf (MVV) of verblijfsvergunning verleent. De beslissing berust te allen tijde bij de IND. Kosten verbonden aan leges, legalisaties, vertalingen en eventuele aanvullende eisen zijn voor rekening van het gastgezin.

6.4 HHF is niet aansprakelijk voor schade of kosten als gevolg van vertraging in of afwijzing van de aanvraag door de IND of andere instanties, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van HHF.

Artikel 7 – Rechten en plichten van het gastgezin

7.1 Het gastgezin verklaart zich te houden aan alle toepasselijke wet- en regelgeving omtrent au pairs, waaronder (maar niet beperkt tot) de Vreemdelingenwet, het Vreemdelingenbesluit, het Voorschrift Vreemdelingen, de Vreemdelingencirculaire en de Wet arbeid vreemdelingen, alsmede aan de beleidskaders van de IND voor het au-pairprogramma.

7.2 Het gastgezin zorgt voor:

- a. een veilige, schone en privé afsluitbare kamer voor de au pair in de woning van het gastgezin, voorzien van minimaal bed, kast/bergruimte, bureau en stoel, verwarming en een raam dat open kan;
- b. kost en inwoning gedurende het volledige verblijf;
- c. zakgeld conform de actuele bandbreedte zoals door overheid/IND toegelaten;
- d. maximaal 30 uur lichte huishoudelijke werkzaamheden en kinderopvang per week, verdeeld over maximaal 5 dagen, en nooit meer dan 8 uur per dag;

e. minimaal twee volledige vrije dagen per week voor de au pair en tijd om een (taal)cursus en culturele activiteiten te volgen;

f. ten minste 4 (door het gastgezin gefinancierde) culturele activiteiten per jaar, georganiseerd door HHF;

g. het afsluiten van een geschikte au-pairverzekering (medische kosten, aansprakelijkheid, repatriëring e.d.) uiterlijk een dag vóór vertrek van de au pair uit het land van herkomst en voor de gehele verblijfsduur;

h. het melden van de au pair bij de gemeente en het begeleiden bij het afhalen van het verblijfsdocument en eventuele TBC-keuring (tenzij anders overeengekomen met HHF);

7.3 Het gastgezin mag de au pair geen werkzaamheden laten verrichten die buiten het karakter van lichte huishoudelijke taken vallen, geen professionele zorg- of verpleegtaken laten uitvoeren, en geen werkzaamheden buiten het eigen huishouden laten verrichten. De au pair mag daarnaast op geen enkel moment en onder geen enkele omstandigheid tegen betaling werken, niet voor het gastgezin en niet voor derden, ook niet incidenteel of informeel. Betaald werk is verboden binnen de au-pairregeling en kan leiden tot beëindiging van de plaatsing en melding bij de IND.

Verder geldt dat een au pair nooit als enige verantwoordelijke voor de kinderen mag worden ingezet. Het gastgezin zorgt ervoor dat er altijd een volwassene bereikbaar en beschikbaar is als back-up, en dat deze back-up ook daadwerkelijk in staat is om de zorg over te nemen indien nodig. Deze back-up-regeling wordt opgenomen in het wekelijkse schema van de au pair, zodat voor alle partijen duidelijk is wie op welk moment toezicht heeft en aanspreekpunt is.

7.4 Het gastgezin informeert HHF onverwijld (uiterlijk binnen 5 werkdagen) over relevante wijzigingen, zoals:

- verhuizing of wijziging in de gezinssamenstelling;
- relevante inkomenswijzigingen;
- wijzigingen in de dagindeling van de au pair;
- serieuze problemen, misverstanden of vermoedens van misbruik/misstanden;
- voortijdig vertrek (of voorgenomen vertrek) van de au pair.

7.5 Indien het gastgezin de regelgeving of de afspraken met HHF of de au pair niet naleeft, kan dit gevolgen hebben voor de (voortzetting van de) overeenkomst en kan HHF genoodzaakt zijn de samenwerking te beëindigen, de au pair te herplaatsen en/of informatie te verstrekken aan de bevoegde autoriteiten (zoals de IND).

Artikel 8 – Zorgplicht, administratieplicht en informatieplicht van HHF

8.1 HHF vervult haar rol als bemiddelaar en als erkend referent met inachtneming van de wettelijke zorg-, administratie- en informatieplicht. Dat betekent onder meer dat HHF:

- a. zorgvuldig bemiddelt tussen au pair en gastgezin;
- b. gastgezinnen zorgvuldig screent;
- c. au pairs informeert over rechten, plichten en het programma;
- d. signalen van mogelijke misstanden of misbruik serieus neemt en onderzoekt;
- e. regelmatig contact onderhoudt met au pair en gastgezin en beschikbaar is als aanspreekpunt;
- f. waar nodig passende maatregelen treft, zoals extra gesprekken, (tijdelijke) herplaatsing of beëindiging van de plaatsing.

8.2 HHF verwerkt persoonsgegevens van gastgezin en au pair conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In het privacy statement wordt uitgelegd welke gegevens worden verwerkt en met welk doel.

Artikel 9 – Tarieven, aanvullende services en betaling

9.1 Het gastgezin is aan HHF de vergoedingen verschuldigd zoals vermeld op de website, in de offerte en/of in de overeenkomst. Deze kunnen bestaan uit onder meer:

- een intakefee;
- een bemiddelingsfee (full-service of self-match);
- een jaarlijkse programma- of begeleidingsfee;
- vergoeding van leges, externe kosten en partners in het buitenland (indien van toepassing);
- vergoedingen voor aanvullende diensten.

9.2 Premium aanvullende diensten, zoals persoonlijke luchthaven-transfer, begeleiding naar IND-afspraak, begeleiding naar TBC-onderzoek en vergelijkbare maatwerkservice, worden in beginsel in rekening gebracht tegen een uurtarief van EUR 125,- per uur, exclusief BTW, vermeerderd met reiskosten (bijvoorbeeld EUR 0,25 per kilometer) en eventuele parkeerkosten. HHF kan dit tarief periodiek aanpassen; het actuele tarief wordt steeds vooraf gecommuniceerd via website, offerte of per e-mail.

9.3 Facturen worden in de regel per e-mail verzonden met een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

9.4 Indien het gastgezin niet binnen de betalingstermijn betaalt, is het gastgezin van rechtswege in verzuim en is wettelijke (handels)rente verschuldigd, alsmede redelijke buitengerechtelijke incassokosten conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten.

9.5 HHF heeft het recht haar werkzaamheden op te schorten of niet (verder) uit te voeren zolang verschuldigde bedragen niet, of niet volledig, zijn voldaan. HHF is niet aansprakelijk voor schade die hieruit voortvloeit, bijvoorbeeld vertraging in de IND-procedure, zolang deze opschorting het gevolg is van niet-betaling.

9.6 Betaling dient zonder korting of verrekening te geschieden, behoudens voor zover de wet dit dwingend toestaat.

Artikel 10 – Annulering, mismatch en herplaatsing

10.1 Annulering vóór het indienen van de IND-aanvraag: annuleert het gastgezin de opdracht nadat HHF al werkzaamheden heeft verricht maar vóórdat de IND-aanvraag is ingediend, dan is het gastgezin verschuldigd:

- a. een vaste intake- en screeningsvergoeding van € 550, én
- b. de reeds gemaakte, aantoonbare externe kosten (zoals legalisaties, vertalingen of kosten internationale partners).

10.2 Annulering ná het indienen van de IND-aanvraag maar vóór aankomst van de au pair
Indien de opdracht wordt geannuleerd nadat de IND-aanvraag is ingediend, is het gastgezin verschuldigd:

- a. een annuleringsfee van 70% van de bemiddelingsfee, én
- b. alle externe kosten die reeds zijn gemaakt (IND-leges, legalisaties, partners, vertalingen, verzekeringskosten, etc.).

10.3 Mismatch ná aankomst van de au pair

Indien er ondanks de zorgvuldige matching sprake blijkt van een mismatch, meldt het gastgezin dit zo snel mogelijk aan HHF. HHF zal redelijke inspanningen verrichten om in overleg tot een oplossing te komen, zoals extra gesprekken, coaching of – indien nodig – (her)plaatsing. Het melden van een mismatch brengt geen extra kosten met zich mee.

10.4 Herplaatsing (éénmalig)

Indien HHF van oordeel is dat herplaatsing passend en uitvoerbaar is, kan HHF éénmalig een vervangende au pair aanbieden. Hiervoor geldt:

- a. een administratie- en herplaatsingsfee van € 450, én
- b. alle externe kosten die verbonden zijn aan de nieuwe plaatsing (o.a. nieuwe IND-leges, ticketkosten, verzekeringskosten, legalisaties).

Herplaatsing is uitsluitend mogelijk wanneer het gastgezin voldoet aan de voorwaarden en regelgeving, en wanneer er geen sprake is van verwijtbaar gedrag, veiligheidsschending of misbruik.

10.5 Beëindiging door HHF: HHF is gerechtigd de overeenkomst met het gastgezin met onmiddellijke ingang (gedeeltelijk) te beëindigen of op te schorten indien:

- a. ernstige of herhaalde schending van wet- en regelgeving of de dagindeling/aandachtspunten van het programma door het gastgezin wordt geconstateerd;
- b. sprake is van (een redelijk vermoeden van) misbruik, onveiligheid of ernstige misstanden;
- c. het gastgezin onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt waardoor HHF haar rol als (erkend) referent of bemiddelaar niet zorgvuldig kan uitoefenen.

In dergelijke gevallen kan HHF besluiten de au pair (tijdelijk) elders onder te brengen of terugkeer naar het land van herkomst te faciliteren. Eventuele schade en extra kosten die HHF daardoor lijdt, kunnen in redelijkheid op het gastgezin worden verhaald.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

11.1 HHF spant zich in om haar diensten zorgvuldig en professioneel te verlenen. HHF is echter alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van HHF in de uitvoering van de overeenkomst.

11.2 De aansprakelijkheid van HHF is in alle gevallen beperkt tot maximaal het bedrag van de door het gastgezin aan HHF betaalde bemiddelingsfee voor de betreffende plaatsing, met een absoluut maximum van EUR 3.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.

11.3 HHF is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade of schade als gevolg van het handelen of nalaten van de au pair of het gastgezin.

11.4 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van HHF.

11.5 Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen één jaar na het ontstaan van de schade schriftelijk en gemotiveerd bij HHF is ingediend.

Artikel 12 – Overmacht

12.1 HHF is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens het gastgezin indien HHF daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die niet is te wijten aan

schuld en die krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen niet voor haar rekening komt (overmacht).

12.2 Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: oorlog, terrorisme, oproer, natuurrampen, pandemieën, brand, overheidsmaatregelen, stakingen, uitval van infrastructuur, storingen bij derden (zoals IND, ambassade, luchtvaartmaatschappijen) en andere omstandigheden buiten de macht van HHF.

12.3 In geval van overmacht worden de verplichtingen van HHF opgeschort zolang de overmachtsituatie voortduurt. Indien deze situatie langer dan drie maanden duurt, zijn partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te beëindigen zonder verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 13 – Klachten

13.1 Indien het gastgezin niet tevreden is over de dienstverlening van HHF, verzoekt HHF het gastgezin om dit zo snel mogelijk, bij voorkeur schriftelijk, kenbaar te maken aan HHF, zodat samen naar een oplossing kan worden gezocht.

13.2 HHF hanteert een interne klachtenprocedure. Deze wordt op verzoek aan gastgezinnen verstrekt en zal tevens via de website beschikbaar worden gesteld.

13.3 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen van het gastgezin niet op.

Artikel 14 – Wijziging van deze voorwaarden

14.1 HHF is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. De gewijzigde voorwaarden treden in werking op het aangekondigde tijdstip.

14.2 HHF zal wijzigingen tijdig via de website en/of per e-mail aan gastgezinnen bekendmaken. Indien het gastgezin binnen 14 dagen na kennisneming van de wijziging geen schriftelijk bezwaar maakt en de samenwerking voortzet, worden de gewijzigde voorwaarden geacht te zijn aanvaard.

14.3 Indien het gastgezin niet akkoord gaat met een wezenlijke wijziging die voor haar nadelig uitpakt, is het gastgezin gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te beëindigen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, onverminderd reeds verschuldigde vergoedingen.

Artikel 15 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

15.1 Op alle overeenkomsten en rechtsverhoudingen tussen HHF en het gastgezin is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2 Geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze algemene voorwaarden of de overeenkomst worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland (locatie Arnhem), tenzij dwingend recht een andere rechter voorschrijft.