

Mijn KOW - Veelgestelde vragen

kow

kinderopvang
walcheren

Mijn KOW
Veelgestelde vragen

Inloggen

1. Hoe log ik in?

Ga naar: <https://kinderopvangwalcheren.flexkids.nl> en vul uw persoonlijke inloggegevens in. Nieuwe klanten krijgen deze inloggegevens bij hun contract.

2. Hoe maak ik een gebruikersaccount aan?

U ontvangt via de e-mail uw persoonlijke inloggegevens van Kinderopvang Walcheren. Indien u deze kwijt bent, gaat u naar <https://kinderopvangwalcheren.flexkids.nl> en klikt u op 'wachtwoord vergeten'. Het is belangrijk dat u inlogt met het e-mailadres waarop u ook contracten en facturen van KOW ontvangt.

3. Hoe ontvang ik een nieuw wachtwoord?

Ga naar <https://kinderopvangwalcheren.flexkids.nl> en klik op 'wachtwoord vergeten'. Het is belangrijk dat u inlogt met het e-mailadres waarop u ook contracten en facturen van KOW ontvangt.

4. Kan ik meerdere gebruikersaccounts aanvragen? (bijvoorbeeld voor gescheiden ouders)

Nee, dat is niet mogelijk. U kunt uw inloggegevens uiteraard wel delen met uw partner.

Voor gescheiden ouders geldt: de ouder waarmee KOW een contract heeft afgesloten en die dus voor de opvang betaalt, krijgt een inlogcode. De ouder is vrij om deze inlogcode aan de ex-partner te geven.

Ouders die vanwege co-ouderschap een dubbele plaatsing hebben en allebei een deel van de opvang betalen, krijgen wel twee aparte inlogcodes.

5. Hoe lang kun je nog inloggen na de beëindiging van de opvang?

Als de opvang in 2018 stopt, hebben ouders nog tot mei 2020 toegang tot Mijn KOW. Bijvoorbeeld om jaargaves te bekijken. Omdat het kind niet meer aanwezig is op de opvang, komen er geen berichten op de tijdslijn te staan.

Flexkids Ouderapp

6. Hoe kan ik de app downloaden?

Het is mogelijk om een app te downloaden in de Appstore of Playstore. De naam van de app is: Flexkids Ouderapp.

7. Welke pincode moet ik invullen?

Als u voor de eerste keer inlogt op de app moet u de volgende pincode invoeren: 7391.

8. Waarom heeft de app beperkingen?

Op dit moment heeft Mijn KOW via de browser meer functionaliteiten dan via de app. Voor het beste resultaat bekijkt u dus de internetbrowser (<https://kinderopvangwalcheren.flexkids.nl>). Dat kan ook via een smartphone of tablet. Na verloop van tijd zal de app dezelfde mogelijkheden krijgen als de internetbrowser. De leverancier van het systeem werkt hieraan.

9. Hoe zet ik de app-meldingen van de activiteiten aan of uit?

Als u de app geïnstalleerd heeft, krijgt u meldingen van activiteiten. U zet dit uit door in de app te klikken op 'Instellingen' en vervolgens de notificaties op 'Uit' te zetten.

Foto's

10. Waarom zie ik geen foto's van mijn kind?

Als u bij de intake heeft aangegeven dat uw kind niet op de foto mag, geldt dit ook voor het ouderportaal. Er zit een beveiliging in het systeem die ervoor zorgt dat er geen foto's van uw kind op het ouderportaal gezet worden. U kunt dan alleen foto's ontvangen die de locatie privé naar u stuurt. U ontvangt dan geen groepsfoto's van uw kind en het aantal foto's zal beperkt zijn. Bij het tabblad 'Gegevens' kunt u aangeven of uw kind wel of niet op de foto mag. U kunt dit elk moment zelf aanpassen.

11. Waarom zie ik foto's van andere kinderen?

U ziet de foto's van de activiteiten waar uw kind bij geweest is. Het kan dus voorkomen dat hier alleen andere kinderen op staan.

12. Mijn kind mag niet op de foto, waarom zie ik dan wel een foto van mijn kind?

De locatie kan een privé-bericht naar u sturen met een foto van uw kind. Deze foto kan alleen u zien. Als u twijfelt of de foto in een privé-bericht is verstuurd, kunt u dit bespreken met de pedagogisch medewerkers van de locatie.

13. Hoe kan ik een foto downloaden?

Als u inlogt via de internetbrowser (<https://kinderopvangwalcheren.flexkids.nl>) en klikt op het tabblad 'Foto's' ziet u aan de rechterkant een pijltje naar beneden. Als u hierop klikt, kunt u de foto downloaden. Vervolgens kunt u de foto opslaan. Dit kan op een desktop, tablet of smartphone. Via de app is het niet mogelijk om een foto te downloaden.

We willen u vragen om foto's waar andere kinderen (dan uw eigen kind) op staan niet op social media te zetten.

Berichten sturen naar de locatie

14. Hoe stuur ik een bericht naar de locatie?

U kunt per opvangdag een bericht sturen naar de locatie. U kunt dit doen door in het tabblad 'Opvang' te klikken op de opvangdag. Vervolgens kunt u een notitie invoegen, zoals 'Opa komt Jens ophalen'.

Tijdlijn

15. Hoe zet ik zelf een bericht op de tijdlijn?

Het is niet mogelijk om als ouders berichten te plaatsen op de tijdlijn. Het is ook niet mogelijk om op berichten te reageren.

16. Waarom staan de berichten van meerdere kinderen door elkaar?

Op de algemene tijdlijn ziet u berichten en activiteiten van de groep van uw kind(eren). Als u opvang afneemt voor meerdere kinderen, ziet u hier berichten van alle kinderen. Als u klikt op de naam van uw kind, ziet u alleen de activiteiten van het desbetreffende kind.

17. Waarom worden niet alle activiteiten geregistreerd?

We vinden het belangrijk dat de pedagogisch medewerkers op de groep zo veel mogelijk tijd aan de kinderen besteden. Daarom zullen zij alleen de belangrijkste activiteiten of gebeurtenissen op Mijn KOW zetten. Bij baby's zullen we uitgebreider verslag doen. Als het kind ouder wordt en op de gebruikelijke momenten eet en drinkt, worden alleen bijzonderheden vermeld.

18. Waarom zie ik berichten pas later op de tijdlijn verschijnen?

Kinderopvang Walcheren vindt het belangrijk dat pedagogisch medewerkers tijd besteden aan de kinderen. Daarom kan het voorkomen dat pedagogisch medewerkers niet direct een activiteit op Mijn KOW plaatsen, maar dat zij dit later op een rustiger tijdstip doen. Het is dus mogelijk dat u om 16.00 uur een berichtje ziet dat uw kind van 13.00 tot 15.00 uur geslapen heeft.

Opvang aanvragen of afmelden

19. Hoe kan ik mijn kind incidenteel afmelden voor opvang?

Het is mogelijk om uw kind af te melden, bijvoorbeeld bij ziekte. U doet dit bij het tabblad 'Opvang' op een opvangdag te klikken. U krijgt dan de mogelijkheid om uw kind af te melden. Het vakje wordt dan oranje.

20. Ik heb per ongeluk op 'afmelden' gedrukt in het opvangoverzicht. Hoe meld ik mijn kind weer aan?

Als u heeft afgemeld, kunt u niet meer aanmelden. Als u uw kind toch weer wilt aanmelden, kunt u contact opnemen de extra-opvangcoördinator via extraopvang@skow.nl.

21. Hoe beëindig ik de opvang van mijn kind?

Dit kunt u doen onder het tabblad 'opvang' en vervolgens onder 'overeenkomsten'. Klik vervolgens op '(Deel) Opzegging doorgeven' om structureel opvang te beëindigen.

22. Hoe wissel ik van dagen?

Klik op het tabblad 'Opvang' en vervolgens op 'Overeenkomsten'. Klik vervolgens op 'Uitbreiding huidige locatie' en geef in de opmerkingen aan welke dagen u wilt wisselen. Let op: het is niet nodig om uw opvang op te zeggen via de knop '(Deel) Opzegging doorgeven'.

23. Hoe vraag ik structureel extra opvanguren aan?

U kunt via Mijn KOW uw contract structureel uitbreiden. Als u bij 'Opvang' klikt op het tabblad 'Overeenkomsten' kunt u uw huidige contract uitbreiden. Onderin klikt u op 'Uitbreiding van opvang aanvragen' of daaronder op een andere opvangvorm. Hier kunt u uw verzoek indienen. Uw aanvraag komt vervolgens bij onze afdeling Klantadvies binnen om verder verwerkt te worden.

Het is niet mogelijk om via Mijn KOW incidenteel extra opvang aan te vragen. U kunt dit aanvragen via www.extraopvangbijkow.nl.

24. Hoe kan ik ruilen?

Op www.extraopvangbijkow.nl vindt u een informatiesheet waarin het ruilen bij Kinderopvang Walcheren uitgelegd wordt. Via het formulier op deze webpagina kunt u een ruildag aanvragen.

25. Hoe kan ik flexuren aanvragen?

We zijn een pilot gestart, waarbij klanten van enkele locaties digitaal flexibele opvang kunnen aanvragen. Als deze pilot goed verloopt, voeren we deze werkwijze voor alle klanten in. Op www.extraopvangbijkow.nl vindt u een informatiesheet met meer informatie over de pilot.

26. Hoe meld ik een ander kind uit mijn gezin aan?

Bij het tabblad 'Tijdlijn' ziet u aan de rechterkant staan: 'Nieuw kind aanmelden'. Als u hierop klikt, kunt u een ander kind uit uw gezin aanmelden voor opvang.

27. Hoe geef ik mijn vakantie door aan de locatie?

Voor klanten met een 52-wekencontract geldt: u kunt in het tabblad 'Opvang' klikken op afmelden. Vergeet niet om ook de locatie in te lichten over uw vakantie.

Voor klanten met een 48-wekencontract: zie de handleiding op www.kinderopvangwalcheren.nl/mijn-kow.

Voor klanten met een 40-wekencontract geldt: tijdens de schoolvakantie neemt u geen opvang af. Mocht u buiten de schoolvakanties vakantie opnemen, dan kunt u in het tabblad 'Opvang' klikken op afmelden. Vergeet niet om ook de locatie in te lichten over uw vakantie.

28. Wat betekent 'afgemeld' en wat betekent 'bevestigd' in het opvangoverzicht?

Als u in het opvangoverzicht 'afgemeld' ziet staan, betekent dit dat uw kind niet naar de opvang komt.

Klanten met een 48-wekencontract zien soms de term 'bevestigd' staan. Zie de handleiding op www.kinderopvangwalcheren.nl/mijn-kow voor meer informatie hierover.

Persoonlijke gegevens

29. Kan ik mijn e-mailadres aanpassen?

Het is niet mogelijk om via het ouderportaal uw e-mailadres aan te passen. U kunt dit doorgeven via klantadvies@skow.nl.

30. Waarom kan ik een telefoonnummer niet verwijderen?

Kinderopvang Walcheren vindt het belangrijk om altijd een telefoonnummer van ouders te hebben, zodat er bij bijzonderheden contact opgenomen kan worden. Daarom kunt u wel nieuwe nummers toevoegen, maar niet verwijderen. Indien u wilt dat wij een nummer verwijderen, kunt u contact opnemen met de afdeling Klantadvies (klantadvies@skow.nl).