

ALGEMENE VOORWAARDEN GASTOUDEROPVANG 2026



Inhoudsopgave

Artikel 1 Openingstijden	2
Artikel 2 Minimale leeftijd en afname	2
Artikel 3 Brengen en halen	2
Artikel 4 Kwaliteit	3
Artikel 5 Overeenkomsten	4
Artikel 6 Afspraken opvang en vervangende opvang	4
Artikel 7 Inschrijving en koppelingsgesprek	4
Artikel 8 Kosten	5
Artikel 9 Wijzigen van de opvang	6
Artikel 10 Beëindigen van de opvang	6
Artikel 11 Opvang annuleren of uitstellen	7
Artikel 12 Zieke kinderen	7
Artikel 13 Contact met ouders en gastouders	7
Artikel 14 Gescheiden ouders	8
Artikel 15 Aansprakelijkheid	8
Artikel 16 Overmacht	9
Artikel 17 Privacy	9
Artikel 18 Grensoverschrijdend gedrag	9
Artikel 19 Huisregels	10
Artikel 20 Strijdigheid van voorwaarden	10
Artikel 21 Wijzigen van voorwaarden	10

Voorwoord

Deze aanvullende Algemene Voorwaarden Gastouderopvang Kinderopvang Walcheren (hierna: 'Algemene Voorwaarden Gastouderopvang') zijn van toepassing op de producten en/of diensten van Stichting Kinderopvang Walcheren (KOW) en gelden in aanvulling op de overeenkomst tussen ouder en KOW en de 'Algemene Voorwaarden Gastouderopvang' van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (hierna: 'Algemene Voorwaarden Gastouderopvang Branchevereniging'). De Algemene Voorwaarden Branchevereniging zijn na te lezen op onze website.

KOW biedt verschillende opvangvormen aan, waaronder gastouderopvang. Gastouderopvang is kleinschalige opvang in een huiselijke sfeer voor kinderen van 0 tot 13 jaar. In de meeste gevallen vindt de opvang doordeweeks en overdag plaats. Een enkele gastouder biedt ook 's avonds, 's nachts en in het weekend opvang aan. Een klein groepje gastouders biedt opvang aan huis. Gastouderopvang is prima te combineren met één van onze andere opvangvormen.

In de Algemene Voorwaarden Brancheorganisatie zijn verschillende definities opgenomen die ook in deze Algemene voorwaarden worden gebruikt. Onder de term 'ouder' verstaan we de ouder(s), pleegouder(s) of verzorger(s) van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.

Artikel 1 Openingstijden

1. Het Centraal Kantoor van KOW (Buitenhove 161, 4337 HG in Middelburg) (standplaats gastouderbureau) is doordeweeks geopend van 08.00 uur tot 17.00 uur.
2. Het Centraal Kantoor is gesloten op de volgende feestdagen: Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Bevrijdingsdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag en Eerste en Tweede Kerstdag. Op 24 en 31 december sluit het Centraal Kantoor om 16.00 uur.
3. De gastouder en de ouder spreken in de overeenkomst van opdracht af dat zij voorgenomen vakanties en vrije dagen (inclusief algemeen erkende feestdagen) waarop opvang en verzorging niet kan of hoeft plaats te vinden, zo vroeg mogelijk, maar uiterlijk één maand van tevoren, schriftelijk aan elkaar melden.
4. Indien een opvangdag en -tijd, zoals vastgelegd in de overeenkomst tussen ouder en gastouder, samenvalt met een nationale feestdag, behoudt de gastouder het recht op doorbetaling voor de betreffende opvanguren. Dit geldt ongeacht of er daadwerkelijk opvang plaatsvindt op die dag. Nationale feestdagen worden aangemerkt conform de algemeen erkende feestdagen in Nederland.

Artikel 2 Minimale leeftijd en afname

1. We adviseren een minimumafname van 3 aaneengesloten maanden in verband met de wenperiode van een kind.
2. De minimale leeftijd van kinderen die opgevangen mogen worden is 6 weken.
3. Gastouders bepalen zelf hun minimale urenafname. In de meeste gevallen hanteren gastouders voor kinderen van 0-3 jaar minimaal 6 uur aaneengesloten per keer voor kinderen en/of minimaal 30 uur per maand.

Artikel 3 Brengen en halen

1. Wanneer de ouder aanwezig is bij de gastouder, is de ouder zelf verantwoordelijk voor zijn kind. Op het moment dat de ouder afscheid neemt, draagt de ouder de verantwoordelijkheid over aan de gastouder.
2. Als iemand anders dan de ouder het kind komt ophalen, geeft de ouder dit vooraf door aan de gastouder. Ontvangt de gastouder geen bericht van de ouder, dan laat de gastouder het kind niet met een derde meegaan.
3. Ouders worden dringend verzocht zich aan de afgesproken tijden te houden. Indien de ouder zich niet aan de afgesproken haal- en brengtijden houdt (dat wil zeggen: als het kind te vroeg wordt gebracht en/of te laat wordt opgehaald), is de gastouder bevoegd om de extra tijd bij de ouder in rekening te brengen.

Artikel 4 Kwaliteit

Pedagogisch beleid

Het pedagogisch beleid van de gastouderopvang van KOW staat uitgebreid beschreven in het pedagogisch Beleidsplan gastouderopvang. Hierin staat hoe gastouders uitvoering geven aan de pedagogische doelstellingen. Zie www.kinderopvangwalcheren.nl voor dit plan.

Elke gastouder werkt met een persoonlijk pedagogisch werkplan. In dit werkplan staat beschreven hoe de pedagogische basisdoelen in de praktijk worden vormgegeven en waarom dat op die manier gebeurt. De pedagogisch werkplannen zijn te raadplegen bij de gastouder of na ondertekening van alle overeenkomsten in het persoonlijk portaal van de ouder.

Activiteiten ten behoeve van kwaliteit

KOW verwacht van de ingeschreven gastouders dat zij een kwalitatief goede opvang bieden. Om de kwaliteit te waarborgen worden onder meer onderstaande activiteiten uitgevoerd. Een medewerker van het gastouderbureau:

- voert jaarlijks een voortgangsgesprek op de opvanglocatie met de gastouder en bespreekt het welbevinden van de kinderen aan de hand van een observatie die door de gastouder is uitgevoerd.
- voert jaarlijks voor iedere opvanglocatie een risico-inventarisatie Veiligheid en gezondheid (Ri&E) uit. Verder registreert de gastouder fouten en (bijna) ongelukken die gebeuren en informeert het gastouderbureau. Dit om te bepalen of ze hadden kunnen worden voorkomen en of de situatie moet worden verbeterd. Hierdoor zijn gastouders in staat om kinderen zo gezond en veilig mogelijk te verzorgen. De Ri&E is te raadplegen bij de gastouder of na ondertekening van alle overeenkomsten in het persoonlijk portaal van de ouder.
- evalueert de opvang jaarlijks. Zowel schriftelijk als telefonisch worden alle ouders die gebruikmaken van de gastouderopvang benaderd om hieraan deel te nemen.

Gastouders

De gastouders van KOW hebben een gekwalificeerde opleiding en worden ondersteund in het pedagogisch handelen door groepscoaching verzorgd door een pedagogisch coach (minimaal 3 uur per gastouder). Verder hebben zij een geldig kinder-EHBO certificaat, daartoe biedt KOW jaarlijks een herhalingscursus aan haar gastouders. Hierdoor kan iedere gastouder indien nodig eerste hulp verlenen. Alle gastouders hebben toegang tot een online learning platform aangeboden door KOW en besteden jaarlijks minimaal 7 uur aan bijscholing.

Gastouders, hun huisgenoten van 18+ jaar, structureel aanwezigen en stagiaires hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Dagelijks wordt door justitie gecontroleerd of iemand geen nieuwe strafbare feiten heeft gepleegd (continue screening). Indien de gastouder stagiaires begeleid is zij een erkend leerbedrijf, om op die manier een goede leerschool te bieden.

Eisen en criteria gastouders

Een compleet overzicht van de eisen en criteria is terug te vinden in het pedagogisch beleidsplan gastouderopvang. Hieronder volgt een beknopt overzicht. Een gastouder:

- vangt maximaal op één bepaald moment is 6 kinderen op tot 13 jaar en maximaal 5 kinderen tot 4 jaar, inclusief eigen kinderen tot 10 jaar;
- Voldoen aan de eisen, zoals vermeld in het pedagogisch beleidsplan gastouderopvang;
- Minimale leeftijd van een gastouder is 20 jaar;
- Goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Landelijk Register Kinderopvang (LRK)

Het gastouderbureau en alle gastouders voldoen aan alle kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang en staan geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). De inspectierapporten en de registratienummers kan de ouder vinden op www.landelijkregisterkinderopvang.nl.

Meldcode (vermoeden van) kindermishandeling en huiselijk geweld

De gastouders van KOW werken volgens de stappen van de meldcode wanneer er signalen zijn die kunnen duiden op kindermishandeling en/of huiselijk geweld. Een aandachtsfunctionaris van KOW begeleidt en adviseert gastouders aan de hand van de meldcode als er signalen zijn. Belangrijke uitgangspunten van het beleid zijn dat we ervan uitgaan dat elke ouder het beste voor zijn kind wil en dat we in principe geen stappen ondernemen buiten de ouder om.

Achterwachtregeling

Iedere gastouder heeft zelf met één of meerdere personen afgesproken dat zij in geval van nood een beroep op deze persoon kan doen. Deze perso(o)n(en) zijn telefonisch bereikbaar tijdens de opvangtijden en kan binnen vijftien minuten aanwezig zijn op de opvanglocatie. Een achterwacht kan alleen ingezet worden in een noodsituatie.

Gastouders die exclusief werken voor KOW kunnen kosteloos gebruikmaken van een centrale tweede achterwacht. Gastouders die daarvan gebruik willen maken, krijgen door KOW één centrale achterwacht (kinderdagverblijf) toegewezen, afhankelijk van het opvangadres. Deze locaties zijn beschikbaar binnen hun openingsdagen en -tijden.

Filmen ten behoeve van deskundigheidsbevordering

Binnen KOW werken we voortdurend aan deskundigheidsbevordering van de pedagogisch professionals en gastouders. Dit doen onze pedagogisch beleidsmedewerkers/-coaches onder andere door het maken van videobeelden van de kinderen tijdens hun dagelijkse bezigheden in de kinderopvang. De pedagogisch beleidsmedewerkers/-coaches zijn hiervoor opgeleid tot beeldcoach. Doel van het filmen is het bespreken en verbeteren van het pedagogisch handelen van de medewerkers op de groep. Opnames worden uitsluitend gebruikt voor dit doeleinde en gemaakt met een digitaal beveiligd apparaat van KOW. De beelden worden samen teruggekeken, waarna de beelden direct worden verwijderd.

Artikel 5 Overeenkomsten

De ouder sluit met KOW een overeenkomst af voor de bemiddeling en de begeleiding.

Met de gastouder sluit de ouder een overeenkomst van opdracht af. In deze overeenkomst van opdracht is onder andere de startdatum van de opvang opgenomen en op welke manier de gastouder de opvanguren bij de ouder in rekening brengt. Dit is over het algemeen op één van de twee onderstaande manieren:

- Per maand worden de afgesproken uren in rekening gebracht gebaseerd op de afgesproken dagen en tijden en rekening houdend met de vakantie van de gastouder. In de laatste maand van het kalenderjaar worden naast deze uren ook de extra afgenomen uren in rekening gebracht.
- Per maand worden de afgenomen uren in rekening gebracht, met inachtneming van een minimaal aantal uur (bijvoorbeeld 30 per maand).

Voor de specifieke details verwijzen we door naar de betreffende gastouder.

Artikel 6 Afspraken opvang en vervangende opvang

1. In de overeenkomst van opdracht tussen ouder en gastouder is vastgelegd op welke dagen en tijden opvang geboden wordt. Ook zijn afspraken vastgelegd over vakantie, ziekte en absentie van de partijen.
2. Indien de gastouder niet beschikbaar is vanwege bijvoorbeeld vakantie zal KOW, na opdracht van de ouder, op zoek gaan naar vervangende opvang. Vervangende opvang kan plaatsvinden bij een andere gastouder of op een kinderdagverblijf (KDV).
3. Het aanbieden van vervangende opvang is afhankelijk van de beschikbaarheid van een vervangende gastouder of plaats op een KDV of BSO. Om deze reden kan vervanging niet gegarandeerd worden.
4. Voor vervangende opvang wordt een apart contract gemaakt. Op dit contract zijn de voorwaarden van het desbetreffende product of gastouder van toepassing.

Artikel 7 Inschrijving en koppelingsgesprek

1. Inschrijven voor gastouderopvang kan vanaf het moment dat de (vermoedelijke) geboortedatum en de beoogde startdatum bekend zijn.
2. De ouder wordt telefonisch benaderd om de wensen in kaart te brengen en informatie uit te wisselen.
3. Aan de hand van de wensen voor de ouder worden één of meerdere gastouders voorgesteld.
4. Ouder en gastouder maken kennis op de opvanglocatie.
5. Na een positieve kennismaking, wordt voor de start van de opvang een koppelingsgesprek ingepland met ouder, gastouder en medewerker van het gastouderbureau op de opvanglocatie. In het koppelingsgesprek wordt de overeenkomst met de gastouder getekend, afspraken tussen de ouder en

de gastouder vastgelegd en de werkwijze van de gastouderopvang verder toegelicht. Een koppeling komt tot stand op het moment dat de ouder en de gastouder alle overeenkomsten hebben getekend.

Artikel 8 Kosten

Hoeveel een ouder betaalt voor kinderopvang hangt onder meer af van het uurtarief van de gastouder, het aantal uur dat de ouder afneemt, de hoogte van het inkomen, en/of de ouder in aanmerking komt voor kinderopvangtoeslag. Met de KOW Rekentool op www.kinderopvangwalcheren.nl kan de ouder eenvoudig en snel de kosten voor zijn persoonlijke situatie uitrekenen.

Opbouw kosten gastouderopvang

Het uurtarief voor gastouderopvang is opgebouwd uit de begeleidings- en bemiddelingskosten voor KOW en de vergoeding voor de gastouder.

Begeleidings- en bemiddelingskosten

1. Voor de dienstverlening van het gastouderbureau worden begeleidings- en bemiddelingskosten in rekening gebracht van € 1,21 per afgenomen uur gastouderopvang.
2. Per maand geldt een minimumtarief van € 36,41 per gastouder, overeenkomend met 30 opvanguren per maand. Indien het aantal afgenomen uren in een maand lager is dan 30, wordt toch het minimumbedrag van € 36,41 in rekening gebracht.
3. De maandelijkse facturatie geschiedt op basis van het aantal uren opvang zoals vastgelegd in het contract met de ouder. Dit aantal wordt maandelijks gefactureerd, met toepassing van het minimumtarief zoals hierboven genoemd.
4. Indien aan het einde van het kalenderjaar blijkt bij een contract met vaste uren dat geregistreerde opvanguren in het portaal hoger is dan het totaal van de reeds gefactureerde uren, dan worden de extra uren alsnog tegen het tarief van € 1,21 per uur in rekening gebracht. Deze extra uren worden niet verrekend met het in voorgaande maanden betaalde minimumtarief.

Mogelijke extra kosten

Het gebruik van luiers en in/of (baby)voeding is niet standaard in het tarief van de gastouder opgenomen. In het koppelingsgesprek wordt besproken of de ouder hiervoor extra betaalt of dat hij dit zelf meegeeft. Daarnaast kan de gastouder op declaratiebasis de kosten in rekening brengen die zij in het kader van de opvang heeft moeten maken. Het betreft hier de in redelijkheid gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld entreegeld voor een speeltuin. Hierover worden separate afspraken gemaakt en kan geen kinderopvangtoeslag worden aangevraagd.

Kinderopvangtoeslag

Als de ouder en zijn/haar partner allebei werken en/of een erkende opleiding, inburgeringscursus of traject naar werk volgen, kan de ouder kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst aanvragen. De ouder betaalt het bruto uurtarief volgens de prijslijst van KOW en hierover krijgt de ouder kinderopvangtoeslag terug. Per kind is het recht op het aantal uren kinderopvangtoeslag op jaarbasis als volgt: maximaal 230 uur per kalendermaand vermenigvuldigd met het aantal maanden dat de ouder (en eventueel de partner) werken. Ouders hebben recht op kinderopvangtoeslag als de opvanglocatie is opgenomen in het Landelijk Register Kinderopvang. De gastouderlocaties van KOW voldoen aan deze eis.

Maximumuurtarief

De kinderopvangtoeslag wordt berekend over het maximumuurtarief dat jaarlijks door de Belastingdienst is vastgesteld. Over de kosten boven het maximumuurtarief ontvangt de ouder geen kinderopvangtoeslag. De maximumtarieven zijn te vinden op de website van de Belastingdienst.

Kinderopvangtoeslag aanvragen

De ouder dient de kinderopvangtoeslag aan te vragen binnen 3 maanden nadat het kind voor het eerst naar de opvang gaat. De ouder kan beperkt kinderopvangtoeslag met terugwerkende kracht aanvragen. De verantwoordelijkheid voor het (tijdig) aanvragen van de kinderopvangtoeslag ligt bij de ouder.

Indien de ouder hulp nodig heeft bij het aanvragen van de kinderopvangtoeslag dan is KOW de ouder graag van dienst. De ouder kan contact opnemen met de afdeling Financiën op telefoonnummer **0118 - 62 85 03**. Voor meer informatie en het aanvragen van de kinderopvangtoeslag kan de ouder terecht op www.toeslagen.nl en www.rijksoverheid.nl.

Meer kinderen naar de opvang

De Belastingdienst ziet het kind met de meeste uren altijd als eerste kind. Voor het tweede en eventueel volgende kinderen ontvangt de ouder een hoger percentage kinderopvangtoeslag.

Wijzigingen

Wijzigingen in de opvang of inkomens- of persoonlijke situatie moet de ouder altijd zelf doorgeven aan de Belastingdienst.

Facturatie

KOW voert de wettelijk verplichte kassiersfunctie uit voor de gastouders. Dit betekent dat de betaling van ouder aan een gastouder plaatsvindt via KOW. KOW factureert de opvang aan ouder met een betalingstermijn van 7 dagen. KOW betaalt de vergoeding vervolgens uit aan de gastouder. De ouder kan KOW machtigen voor automatische afschrijving. Automatische incasso vindt plaats binnen 7 dagen na factuurdatum.

Het systeem is zo ingericht dat de geregistreerde uren na vijf dagen automatisch worden goedgekeurd. Indien de ouder niet binnen vijf dagen na het digitaal beschikbaar stellen van de geregistreerde uren hierop heeft gereageerd, behoudt KOW zich het recht voor deze uren als geaccordeerd te beschouwen en conform deze registratie te factureren, ook zonder expliciete goedkeuring van de ouder. Bij aanvang van de opvang kan de ouder via de overeenkomst met KOW toestemming geven voor automatische incasso van de facturen. Indien de ouder op een later moment besluit KOW te willen machtigen voor automatische incasso, kan dit door een e-mail te sturen naar financien@skow.nl. De ouder ontvangt vervolgens per e-mail een verzoek om de incassomachtiging te ondertekenen. De automatische incasso vindt plaats binnen zeven dagen na de factuurdatum.

Beide ouders, pleegouders of verzorgers dragen zorg voor de betaling van de verschuldigde facturen en zijn hiervoor hoofdelijk aansprakelijk. De ouder waarmee het contract is aangegaan, draagt hiervoor in ieder geval de eindverantwoordelijkheid.

Jaaropgave

Aan het begin van het kalenderjaar ontvangt de ouder van KOW een jaaropgave. Hierop staan van het voorgaande kalenderjaar de afgenomen uren en de kosten hiervan. Van de Belastingdienst ontvangt de ouder na verloop van tijd een definitieve toekenning van de kinderopvangtoeslag. De ouder dient te controleren of de jaaropgave en de definitieve toekenning juist zijn en of deze gegevens met elkaar overeenkomen.

Artikel 9 Wijzigen van de opvang

Een wijziging in de overeenkomst van opdracht kan tot stand komen na onderling overleg tussen de gastouder en de ouder. Deze wijziging wordt schriftelijk vastgelegd in een bijlage bij de overeenkomst. Deze bijlage dient volledig ingevuld en getekend door partijen uiterlijk in de maand voorafgaand aan de maand waarin de wijziging ingaat in het bezit te zijn van het gastouderbureau om een goede verwerking te garanderen.

Artikel 10 Beëindigen van de opvang

1. In de overeenkomst van opdracht staat de einddatum van de overeenkomst vermeld. Indien het kind eerder stopt, komen na onderling overleg gastouder en ouder overeen met inachtneming van ten minste één maand opzegtermijn schriftelijk overeen. Deze schriftelijke overeenstemming dient, volledig ingevuld en getekend door partijen uiterlijk in de maand voorafgaand aan de maand waarin de opzegging ingaat, in het bezit te zijn van het gastouderbureau om een goede verwerking te garanderen. De ouder en gastouder ontvangen een bevestiging van de aangevraagde beëindiging.
2. KOW en haar gastouders behouden zich het recht voor de opvang te beëindigen en de overeenkomst(en) te ontbinden, dan wel de verplichtingen op te schorten, indien:
 - Een kind niet de begeleiding kan krijgen die hij/zij nodig heeft of als het kind een gevaar is voor zichzelf of voor andere kinderen.
 - Gastouders of medewerkers van KOW door de ouder onheus worden behandeld.
 - Wanneer de ouder niet voldoet aan de financiële verplichtingen. De overeenkomst van opdracht wordt dan ontbonden, met inachtneming van één maand opzegtermijn.
 - De ouder en/of de gastouder niet voldoet aan een verplichting uit de overeenkomsten en/of deze Algemene Voorwaarden en/of de Algemene Voorwaarden Branchevereniging en/of andere overeengekomen reglementen of anderszins.

- Indien de contracthouder het gezag verliest.
- Er sprake is van uitzonderlijke gevallen, afwijkend van het bovenstaande en ter beoordeling van het management van KOW.

Artikel 11 Opvang annuleren of uitstellen

1. **Herroepingsrecht**
Na het ondertekenen van de overeenkomst heeft de ouder 14 dagen bedenktijd. Binnen deze termijn mag de overeenkomst zonder opgaaf van redenen en met onmiddellijke ingang worden herroepen.
2. **Annulering tot 1 maand voor de ingangsdatum van de overeenkomst**
De opvang waarvoor een overeenkomst is ondertekend, kan kosteloos worden geannuleerd.
3. **Annulering binnen 1 maand voor de ingangsdatum van de overeenkomst**
In dit geval zijn annuleringskosten van toepassing. Deze kosten zijn gelijk aan het bedrag dat op basis van de overeenkomst(en) verschuldigd zou zijn voor één volledige maand.

Artikel 12 Zieke kinderen

1. Indien de ouder vaststelt dat zijn kind ziek is, dan wordt het kind niet naar de gastouder gebracht. Dit wordt gemeld aan de gastouder;
2. Indien een kind tijdens de opvang ziek wordt of ziekteverschijnselen heeft, is het de verantwoordelijkheid van de gastouder om in te schatten of het kind (per direct) moet worden opgehaald door de ouder. De ouder moet aan deze oproep gehoor geven;
3. Wanneer een kind een besmettelijke ziekte heeft, moet de ouder dit doorgeven aan de gastouder. Indien nodig, maakt zij daar melding van bij de GGD en het gastouderbureau. Gastouders volgen de richtlijnen van het RIVM;
4. Gastouders voeren geen voorbehouden medische handelingen uit. Deze handelingen zijn voorbehouden aan medische- en paramedische beroepen. In voorkomend geval schakelt de ouder bijvoorbeeld de Thuiszorg in om een, zoals in de Wet BIG omschreven, kracht met de vereiste bekwaamheid in te huren. KOW en gastouders zullen in voorkomend geval uitsluitend faciliterend optreden. Deze afspraken worden in een aparte door partijen ondertekende overeenkomst vastgelegd;
5. Medicijnen op doktersrecept kunnen door de gastouders worden gegeven, nadat dit schriftelijk is overeengekomen in een door partijen ondertekende 'Overeenkomst toedienen medicatie' (deze worden gezamenlijk met de ouder en gastouder doorgenomen en ingevuld). Medicijnen worden altijd eerst thuis gebruikt, voordat deze toegediend worden door de gastouder.

Artikel 13 Contact met ouders en gastouders

Correspondentie

Facturen en correspondentie vindt de ouder in het digitale ouderportaal. Bij aanvang van de opvang ontvangt de ouder hiervoor een uitnodiging. Post kan gestuurd worden naar KOW gastouderbureau, Postbus 7035, 4330 GA in Middelburg of per e-mail: gastouderopvang@skow.nl.

Klachten

Het uiten van klachten draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de kinderopvang. KOW hecht veel waarde aan feedback van ouders en hoort graag wat er speelt, zodat de opvang waar mogelijk verbeterd kan worden. Als een ouder een klacht heeft over de gastouder, dan adviseren om deze in eerste instantie met de gastouder zelf te bespreken. Komen ouder en gastouder niet tot een bevredigende oplossing, dan kan contact opgenomen worden met een medewerker van KOW. Mocht ook dit niet tot overeenstemming leiden, dan kan de klacht schriftelijk ingediend worden bij de directie. Zie: www.kinderopvangwalcheren.nl/praktische-info/weten/klachten-complimenten/. Klachten over de dienstverlening van KOW kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden gemeld bij een medewerker. Deze zal de klacht serieus behandelen en beschouwen als een waardevolle kans om de dienstverlening verder te verbeteren.

Gastouderraad

Binnen KOW is een gastouderraad actief, bestaande uit een aantal gastouders die bij KOW zijn aangesloten. Deze raad behartigt de belangen van de gastouders en treedt op als hun vertegenwoordiging. Daarnaast adviseert de gastouderraad over de kwaliteit van de gastouderopvang, waaronder het pedagogisch beleid en de werkwijze van de gastouders.

Ouderwerkgroep

Kinderopvang Walcheren is van mening dat ouderbetrokkenheid de kwaliteit van opvang verhoogt en kent voor de gastouderopvang een ouderwerkgroep (OWG). De ouderwerkgroep gastouderopvang stelt zich onder meer ten doel de belangen van kinderen en de ouders van de gastouderopvang zo goed mogelijk te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen.

Diverse communicatiemiddelen

Veel gastouders van KOW sturen berichtjes en foto's naar ouders via WhatsApp.

KOW heeft een Facebookpagina, een Instagramaccount en een YouTube kanaal. Op www.kinderopvangwalcheren.nl staat allerlei informatie over KOW. Bijvoorbeeld het pedagogisch beleidsplan gastouderopvang, het laatste nieuws en contactgegevens.

Gastouders van KOW hebben toegang tot een apart deel van het intranet 'Kiek' van Kinderopvang Walcheren. Op dit intranet delen KOW en gastouders onderling belangrijke of inspirerende informatie met elkaar.

Artikel 14 Gescheiden ouders

1. Indien ouders gescheiden zijn en gezamenlijk gezag hebben, moeten zij elkaar vooraf informeren voordat een inschrijving gedaan wordt. Een kind kan wel ingeschreven worden met de handtekening van één ouder, maar als de andere ouder bezwaar maakt is Kinderopvang Walcheren verplicht om de inschrijving ongedaan te maken. Als de opvang gestart is, geldt er een opzegtermijn van 1 maand. De kosten zijn voor de contracthouder.
2. Als ouders gescheiden zijn en gezamenlijk gezag hebben, heeft Kinderopvang Walcheren en de gastouder een informatieplicht naar beide ouders als zij om informatie vragen (ook als slechts één ouder het contract heeft ondertekend). Op het moment dat de andere ouder ons verzoekt om informatie over het kind, geeft de gastouder hem/haar informatie over belangrijke feiten en omstandigheden rond (de ontwikkeling, het welbevinden of opvang van) het kind naar aanleiding van observaties door de gastouder.
3. Als na een scheiding één ouder geen (meer) gezag over het kind heeft, dan verstrekt Kinderopvang Walcheren alleen op aanvraag informatie over het kind aan deze ouder. De andere ouder heeft volgens artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek altijd recht op informatie over 'belangrijke feiten en omstandigheden die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreffen', ook al heeft de andere ouder geen ouderlijk gezag over het kind. De enige uitzondering hiervoor is als een rechter anders heeft besloten. Op het moment dat de andere ouder ons verzoekt om informatie over het kind, geeft de gastouder hem/haar informatie over belangrijke feiten en omstandigheden rond (de ontwikkeling, het welbevinden of opvang van) het kind naar aanleiding van observaties door de gastouder.
4. Een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant zijn leidend bij het maken van afspraken over het halen en brengen van het kind. Deze afspraken worden vastgelegd op het afsprakenformulier van het kind en ondertekend door de ouder(s) met gezag over het kind en de gastouder.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

1. Voor gevallen vanuit de uitvoering van de kinderopvang door de gastouder is de gastouder primair aansprakelijk. Voor gevallen waarin KOW in verband met de uitvoering van de overeenkomst aansprakelijk kan worden gesteld, heeft KOW een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en voor de gastouders. Deze verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid van KOW betreft een secundaire risicodekking. Iedere aansprakelijkheid van KOW is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering en/of ongevallenverzekering van KOW daadwerkelijk wordt uitbetaald, te vermeerderen met het bedrag van een eventueel eigen risico.
2. Wanneer de gastouder de kinderen vervoert met motorvoertuigen valt de aansprakelijkheid onder de wettelijke aansprakelijkheid van die motorvoertuigen. KOW verplicht gastouders dat naast de Aansprakelijkheid Motorvoertuigen (WAM) voor het betreffende voertuig ook een aanvullende schade inzittende verzekering (SVI) is afgesloten. Vervoer met motorvoertuigen geschiedt nadrukkelijk onder verantwoording van de gastouder, KOW aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.
3. KOW en de gastouders zijn niet aansprakelijk voor het handelen en de gedragingen van de kinderen. Deze wettelijke aansprakelijkheid voor het handelen en de gedragingen van het kind ligt, gezien de leeftijd van het kind, bij de ouder van het kind. De ouder is dan ook aansprakelijk voor alle schade die

door het kind wordt toegebracht aan (eigendommen van) KOW, de gastouder of derden, waaronder andere kinderen. De ouder kan hiervoor een particuliere aansprakelijkheidsverzekering (AVP) af te sluiten. KOW adviseert om dit te doen.

4. KOW en de gastouder zijn niet aansprakelijk voor schade aan, vermissing van of diefstal van meegebracht speelgoed, digitale apparatuur en andere zaken van de ouder en het kind. Het meebrengen van diefstalgevoelige zaken moet bij aanvang van de opvang door de ouder worden gemeld bij de gastouder.
5. Voor schade aan kleding die is veroorzaakt door een verwijtbare tekortkoming van een gastouder dient de ouder zich te wenden tot de gastouder.
6. KOW en de gastouder zijn niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het niet, onjuist of onvolledig verstrekken van informatie door de ouder omtrent (de opvang van) het kind.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand na ontstaan daarvan, schriftelijk aan KOW en aan de gastouder wordt gemeld. Schade die buiten die termijn ter kennis van KOW en de gastouder is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking (vervaltermijn), tenzij de ouder bewijst dat hij de schade niet eerder heeft kunnen aanmelden.

Artikel 16 Overmacht

1. In geval van overmacht is KOW niet aansprakelijk. In geval van overmacht stelt KOW en of de gastouder ouders daarvan zo snel mogelijk op de hoogte.
2. Gebeurtenissen in het bedrijf, bij de gastouder of de bedrijfsvoering die het gevolg zijn van overmacht ontslaan KOW van het nakomen van de uitvoeringsplicht, zonder dat ouder recht heeft op kosten, schaden of interest kan doen gelden.
3. Indien de overmacht meer dan één maand duurt, heeft KOW de mogelijkheid de overeenkomst per direct eenzijdig op te zeggen, zonder dat de ouder om die reden recht heeft op vergoeding van kosten, schaden of interest.

Artikel 17 Privacy

1. KOW respecteert de privacy van het kind, de ouder en de gastouder en verwerkt persoonsgegevens in de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Meer informatie over dit onderwerp staat in de privacyverklaring op de website www.kinderopvangwalcheren.nl. Op verzoek van de ouder wordt een exemplaar per e-mail toegezonden.
2. Om privacyredenen is het de ouder verboden om beeldmateriaal van kinderen en/of gastouders voor, tijdens of na opvanguren te maken en deze, zonder de schriftelijke toestemming van KOW, de betreffende gastouder en de betreffende ouders, openbaar te maken (bijvoorbeeld via social media) en/of te verspreiden.

Artikel 18 Grensoverschrijdend gedrag

Bij KOW vinden we het belangrijk dat al onze medewerkers en gastouders zich professioneel, respectvol, vriendelijk en beleefd gedragen naar elkaar, de kinderen, ouders en derden. Andersom verwachten wij dat onze medewerkers en gastouders met respect, vriendelijkheid en beleefdheid worden behandeld. Wij vinden ongewenste omgangsvormen niet acceptabel en tolereren dit niet. Wij handelen volgens deze gedragsregels, de Nederlandse wet en maatschappelijk aanvaarde normen en waarden.

- We accepteren geen agressief of (seksueel) intimiderend gedrag van ouders of derden.
- We tolereren geen pesten door ouders of derden.
- We dulden geen discriminerend gedrag, andere beledigende uitlatingen of grappen, mondeling of schriftelijk van ouders of derden.
- Het is verboden om opzettelijk (mondeling, bij schrift of bij afbeelding) kwaad te spreken over KOW, of bij deze organisatie betrokken personen, door deze in het openbaar (bijvoorbeeld via social media) van feiten te beschuldigen waaraan deze zich schuldig zouden hebben gemaakt of van feiten te beschuldigen die niet op waarheid berusten.
- In geval van mishandeling, bedreiging, verkrachting of ernstige vormen van racisme worden niet alleen deze gedragsregels overtreden, maar is er ook sprake van crimineel gedrag. In dat geval doen we aangifte bij de politie.

We verwachten dat ouders zich houden aan bovenstaande gedragsregels. Het kan voorkomen dat een ouder wordt gewezen op het bestaan en de inhoud hiervan. Mocht het nodig zijn, behouden wij het recht om de toegang tot de betreffende KOW-locatie/gastouderlocatie te ontzeggen, dan wel de opvang te beëindigen en de overeenkomst te ontbinden, dan wel de verplichtingen op te schorten, zoals beschreven in artikel 10: 'Beëindigen van de opvang' van de algemene voorwaarden.

Artikel 19 Huisregels

Het is niet toegestaan te roken of te vaperen op de terreinen of in de gebouwen van de gastouders of van KOW. Iedere gastouder heeft haar eigen huisregels. Voor de inhoud van de regels verwijzen we door naar de betreffende gastouder.

Artikel 20 Strijdigheid van voorwaarden

De door KOW gehanteerde Algemene Voorwaarden Gastouderopvang prevaleren in het geval deze strijdig zijn met andere communicatiemiddelen van KOW. In gevallen waarin de Algemene Voorwaarden gastouderopvang niet voorzien, kan het bestuur van KOW individuele afspraken maken. Bij strijdigheid tussen de contracten (tussen KOW en ouder & tussen gastouder en ouder) met de ouder en deze Algemene voorwaarden Gastouderopvang gaat de inhoud van de contracten voor.

Artikel 21 Wijzigen van voorwaarden

KOW behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden Gastouderopvang te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. KOW zal de wijziging van de Algemene voorwaarden Gastouderopvang tenminste een maand vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan de ouder meedelen. Als deze Algemene Voorwaarden Gastouderopvang eenzijdig ten nadele van de ouder worden gewijzigd, is de ouder gerechtigd het contract op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging ingaat. Bij gebreke van een dergelijke opzegging is de ouder gebonden aan de gewijzigde voorwaarden.



 0118 - 61 45 32

 info@skow.nl

 www.kinderopvangwalcheren.nl