

ALGEMENE VOORWAARDEN GASTOUDEROPVANG 2027



kinderopvang walcheren

Inhoudsopgave

Artikel 1 bereikbaarheid en opvangtijden	4
Artikel 2 Minimale leeftijd en afname	4
Artikel 3 Brengen en halen.....	4
Artikel 4 Kwaliteit van de gastouderopvang	5
Artikel 5 Inschrijving en koppelingsgesprek	6
Artikel 6 Overeenkomsten	6
Artikel 7 Vervangende opvang.....	7
Artikel 8 Kosten.....	7
Artikel 9 Wijzigen van de opvang	9
Artikel 10 Beëindiging van de overeenkomst	10
Artikel 11 Herroepingsrecht en annulering.....	11
Artikel 12 Zieke kinderen en medicatie	11
Artikel 13 Communicatie en wijzigingen in gegevens	12
Artikel 14 Gescheiden ouders en ouderlijk gezag	13
Artikel 15 Aansprakelijkheid.....	14
Artikel 16 Overmacht	14
Artikel 17 Privacy.....	15
Artikel 18 Respectvolle omgang en grensoverschrijdend gedrag	15
Artikel 19 Huisregels	16
Artikel 20 Verhouding tussen overeenkomsten en voorwaarden.....	16
Artikel 21 Wijzigen van voorwaarden	16

Voorwoord

Stichting Kinderopvang Walcheren (KOW) biedt gastouderopvang aan door bemiddeling tussen ouders en gastouders en door begeleiding en ondersteuning gedurende de opvang. Op de gastouderopvang zijn de Algemene Voorwaarden Gastouderopvang van de Brancheorganisatie van toepassing. Daarnaast hanteert KOW deze aanvullende Algemene Voorwaarden Gastouderopvang. Hierin zijn afspraken opgenomen die specifiek gelden voor de gastouderopvang via KOW.

De aanvullende voorwaarden van KOW gelden in samenhang met de overeenkomst tussen KOW en de ouder en de overeenkomst van opdracht tussen de ouder en de gastouder. Bij strijdigheid tussen deze voorwaarden, de branchevoorwaarden en de overeenkomsten geldt de rangorde zoals beschreven in artikel 20 - Verhouding tussen overeenkomsten en voorwaarden.

Gastouderopvang is kleinschalige opvang in een huiselijke omgeving voor kinderen van 0 tot 13 jaar. De opvang kan plaatsvinden in de woning van de gastouder of, indien aan de daarvoor geldende voorwaarden wordt voldaan, in de woning van de ouder. De ouder en de gastouder maken samen afspraken over de dagen en tijden waarop de opvang plaatsvindt.

In deze Algemene Voorwaarden wordt met 'ouder' bedoeld: de ouder(s), pleegouder(s) of verzorger(s) van het kind op wie de opvang betrekking heeft. Voor overige begrippen sluiten deze aanvullende voorwaarden aan bij de definities uit de toepasselijke Algemene Voorwaarden Gastouderopvang van de Brancheorganisatie.

De actuele Algemene Voorwaarden Gastouderopvang van KOW en de toepasselijke Algemene Voorwaarden Gastouderopvang van de Brancheorganisatie zijn te vinden op de website van KOW.

Artikel 1 bereikbaarheid en opvangtijden

- 1 Bereikbaarheid gastouderbureau**
De actuele bereikbaarheid van het gastouderbureau van KOW is te vinden op www.kinderopvangwalcheren.nl.
- 2 Opvangdagen en -tijden**
De ouder en de gastouder maken gezamenlijk afspraken over de dagen en tijden waarop de opvang plaatsvindt. Deze afspraken worden vastgelegd in de overeenkomst van opdracht tussen de ouder en de gastouder.
- 3 Vakanties en vrije dagen**
De ouder en de gastouder informeren elkaar zo vroeg mogelijk over voorgenomen vakanties en vrije dagen die van invloed zijn op de opvang. Zij doen dit uiterlijk één maand van tevoren, tenzij sprake is van een onvoorziene situatie.
- 4 Feestdagen**
Wanneer een overeengekomen opvangdag en -tijd samenvalt met een algemeen erkende feestdag, mag de gastouder de voor die dag overeengekomen opvanguren registreren, ook wanneer op die dag geen opvang plaatsvindt.

Artikel 2 Minimale leeftijd en afname

- 1 Leeftijd van het kind**
Gastouderopvang via KOW is mogelijk voor kinderen vanaf 6 weken tot 13 jaar.
- 2 Duur van de opvang**
KOW adviseert om gastouderopvang voor een periode van minimaal drie aaneengesloten maanden af te spreken. Dit geeft het kind de gelegenheid om te wennen aan de gastouder en de opvangomgeving.
- 3 Minimale afname bij de gastouder**
De gastouder kan zelf bepalen welke minimale afname van opvangdagen en/of opvanguren zij hanteert. De gastouder informeert de ouder hierover voorafgaand aan het aangaan van de overeenkomst.

Artikel 3 Brengen en halen

- 1 Overdracht van de verantwoordelijkheid**
Bij het brengen en halen zorgen de ouder en de gastouder voor een duidelijke overdracht van de verantwoordelijkheid voor het kind. Bij het brengen gaat de verantwoordelijkheid over op de gastouder zodra het kind aan haar is overgedragen. Bij het ophalen gaat de verantwoordelijkheid terug naar de ouder zodra het kind aan de ouder is overgedragen.
- 2 Ophalen door iemand anders**
Wanneer iemand anders dan de ouder het kind komt ophalen, geeft de ouder dit vooraf door aan de gastouder. De gastouder geeft het kind alleen mee aan een andere persoon wanneer de ouder hiervoor toestemming heeft gegeven. Bij twijfel over de identiteit van de persoon die het kind komt ophalen, kan de gastouder om identificatie vragen en het kind niet meegeven totdat duidelijk is dat hiervoor toestemming is gegeven.
- 3 Afsproken opvangtijden**
De ouder houdt zich aan de overeengekomen breng- en haaltijden. Wanneer een kind eerder wordt gebracht of later wordt opgehaald dan overeengekomen, kan de gastouder deze extra opvangtijd registreren, voor zover zij daadwerkelijk opvang heeft geboden.
- 4 Structurele afwijking van de opvangtijden**
Wanneer de breng- of haaltijden structureel afwijken van de afspraken in de overeenkomst, bespreken de ouder en de gastouder of de overeengekomen opvangtijden en vaste contracturen moeten worden aangepast. Voor een wijziging van de overeenkomst gelden de bepalingen van artikel 9 - Wijzigen van de opvang.

Artikel 4 Kwaliteit van de gastouderopvang

Pedagogisch beleid

KOW werkt volgens het Pedagogisch Beleidsplan Gastouderopvang. Hierin is beschreven welke pedagogische uitgangspunten KOW hanteert en hoe gastouders hieraan uitvoering geven. Iedere gastouder werkt daarnaast met een eigen pedagogisch werkplan voor de opvanglocatie. Hierin beschrijft de gastouder hoe zij het pedagogisch beleid in de dagelijkse opvang toepast. Het actuele Pedagogisch Beleidsplan Gastouderopvang is te vinden op de website van KOW. Het pedagogisch werkplan van de gastouder is beschikbaar bij de gastouder en, indien van toepassing, via het digitale ouderportaal.

Kwaliteit en begeleiding

KOW begeleidt en ondersteunt gastouders bij het bieden van verantwoorde, veilige en gezonde gastouderopvang. KOW voert hiervoor de werkzaamheden uit die op grond van wet- en regelgeving van het gastouderbureau worden verlangd. Hieronder vallen onder andere het bezoeken en begeleiden van de gastouder, het uitvoeren en bespreken van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid, het evalueren van de opvang en het bieden van pedagogische coaching. De gastouder werkt mee aan deze kwaliteitsactiviteiten en voldoet aan de voor gastouderopvang geldende wettelijke kwaliteitseisen en deskundigheidsvereisten.

Veiligheid en gezondheid

De gastouder zorgt voor een veilige en gezonde opvangomgeving en handelt volgens de geldende afspraken, protocollen en het beleid van KOW op het gebied van veiligheid en gezondheid.

Voor iedere opvanglocatie wordt overeenkomstig de wettelijke eisen een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. De gastouder meldt incidenten en bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de veiligheid of gezondheid van de opgevangen kinderen aan KOW.

Meldcode

KOW en de gastouder handelen bij signalen of vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling volgens de geldende meldcode. KOW ondersteunt en begeleidt de gastouder bij de toepassing hiervan.

Achterwacht

De gastouder beschikt tijdens de opvang over een achterwacht overeenkomstig de geldende wettelijke eisen en de afspraken van KOW. De achterwacht kan in een noodsituatie worden ingeschakeld.

Landelijk Register Kinderopvang

KOW en de gastouders zijn geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) voor zover dit wettelijk vereist is. Via het LRK kunnen ouders de registratie en de openbare inspectierapporten raadplegen.

Deskundigheidsbevordering

De gastouder voldoet aan de geldende eisen voor opleiding, scholing, pedagogische coaching, eerste hulp aan kinderen en overige deskundigheidsbevordering. KOW ondersteunt de gastouder bij het onderhouden en verder ontwikkelen van haar kennis en pedagogisch handelen.

Artikel 5 Inschrijving en koppelingsgesprek

1. Inschrijving

Een ouder kan zich voor gastouderopvang bij KOW inschrijven zodra de vermoedelijke geboortedatum van het kind en de gewenste startdatum van de opvang bekend zijn.

2. Bemiddeling

Na de inschrijving neemt KOW contact op met de ouder om de opvangwensen en mogelijkheden te bespreken. Op basis hiervan kan KOW één of meerdere gastouders voorstellen die mogelijk aansluiten bij de wensen van de ouder. Het voorstellen van een gastouder betekent niet dat er automatisch een opvangplaats beschikbaar is. De gastouder bepaalt zelf of zij ruimte heeft en of de gewenste opvang binnen haar mogelijkheden past.

3. Kennismaking

De ouder en de gastouder maken met elkaar kennis op de opvanglocatie. Tijdens de kennismaking bespreken zij of er voldoende aansluiting is om de opvang met elkaar aan te gaan.

4. Koppelingsgesprek

Wanneer de ouder en de gastouder na de kennismaking met elkaar verder willen, vindt vóór de start van de opvang een koppelingsgesprek plaats met de ouder, de gastouder en een medewerker van het gastouderbureau. Tijdens het koppelingsgesprek worden de afspraken over de opvang besproken en vastgelegd en wordt de werkwijze van de gastouderopvang via KOW toegelicht.

5. Totstandkoming van de koppeling

De opvang kan starten nadat de benodigde overeenkomsten zijn gesloten en aan de voorwaarden voor de koppeling is voldaan. Voor de overeenkomsten en de daarin vastgelegde afspraken gelden de bepalingen van artikel 6 - Overeenkomsten.

Artikel 6 Overeenkomsten

1 Overeenkomst tussen ouder en KOW

De ouder sluit met KOW een overeenkomst voor de bemiddeling, begeleiding en dienstverlening door het gastouderbureau.

2 Overeenkomst tussen ouder en gastouder

De ouder sluit met de gastouder een overeenkomst van opdracht voor de opvang van het kind.

3 Afspraken over de opvang

In de overeenkomst van opdracht tussen de ouder en de gastouder worden de afspraken over de opvang vastgelegd. Hierin staan onder andere de startdatum, de overeengekomen opvangdagen en -tijden en het aantal vaste contracturen per maand. Ook worden afspraken vastgelegd over onder andere vakantie, ziekte en afwezigheid van de ouder, het kind of de gastouder.

4 Vaste contracturen

Bij reguliere gastouderopvang vormen de in de overeenkomst vastgelegde vaste contracturen het uitgangspunt voor de maandelijkse facturatie. Deze uren gelden als het minimum aantal te factureren opvanguren. De gastouder registreert daarnaast de opvanguren die zij op grond van de overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden in rekening mag brengen. De geregistreerde uren worden gebruikt voor de afrekening zoals beschreven in artikel 8 - Kosten.

5 Wijzigingen

Wijzigingen in de overeengekomen opvangdagen, opvangtijden of vaste contracturen worden schriftelijk vastgelegd. Hiervoor gelden de bepalingen van artikel 9 - Wijzigen van de opvang.

Artikel 7 Vervangende opvang

- 1 **Aanvraag vervangende opvang**
Wanneer de eigen gastouder tijdelijk niet beschikbaar is, bijvoorbeeld vanwege vakantie of ziekte, kan de ouder KOW vragen om te zoeken naar vervangende opvang.
- 2 **Mogelijkheden voor vervanging**
KOW spant zich in om passende vervangende opvang te vinden. Vervangende opvang kan plaatsvinden bij een andere gastouder of, indien mogelijk, binnen een andere opvangvorm van KOW, zoals een kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang.
- 3 **Beschikbaarheid**
Vervangende opvang is afhankelijk van de beschikbare opvangplaatsen en de mogelijkheden van de vervangende gastouder of opvanglocatie. KOW kan daarom niet garanderen dat vervangende opvang beschikbaar is of volledig aansluit bij de gewenste dagen en tijden.
- 4 **Afspraken en voorwaarden**
Voor vervangende opvang worden afzonderlijke afspraken gemaakt en, indien nodig, een aparte overeenkomst afgesloten. Op de vervangende opvang zijn de voorwaarden en tarieven van de betreffende gastouder of opvangvorm van toepassing.
- 5 **Vervangende gastouderopvang**
Bij vervangende opvang door een gastouder worden de daadwerkelijk afgenomen opvanguren geregistreerd en achteraf gefactureerd. Voor de wijze en het moment van factureren gelden de bepalingen van artikel 8 - Kosten.

Artikel 8 Kosten

Hoeveel een ouder betaalt voor kinderopvang hangt onder meer af van het uurtarief van de gastouder, het aantal overeengekomen opvanguren, of de ouder in aanmerking komt voor kinderopvangtoeslag en de hoogte van het inkomen. 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 vergoeding voor de gastouder en de begeleidings- en bemiddelingskosten voor KOW.

Begeleidings- en bemiddelingskosten

Voor de dienstverlening van het gastouderbureau brengt KOW begeleidings- en bemiddelingskosten in rekening. Per gastouder geldt hiervoor een minimumtarief per maand. De actuele tarieven staan vermeld in de prijslijst op www.kinderopvangwalcheren.nl.

Over ieder extra opvanguur dat bij de afrekening in rekening wordt gebracht, zijn de geldende begeleidings- en bemiddelingskosten verschuldigd. Dit geldt ook wanneer in één of meerdere maanden het minimumtarief voor begeleidings- en bemiddelingskosten in rekening is gebracht. Eerder betaalde minimumtarieven worden niet verrekend met de begeleidings- en bemiddelingskosten over deze extra uren.

Mogelijke extra kosten

Het gebruik van luiers en/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 kosten in rekening brengen die zij in het kader van de opvang heeft moeten maken. Het betreft hier in redelijkheid gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld entreegeld voor een speeltuin. Hierover worden separate afspraken gemaakt. Over deze kosten kan geen kinderopvangtoeslag worden aangevraagd.

Facturatie

KOW voert de wettelijk verplichte kassiersfunctie uit voor de gastouders. Dit betekent dat de betaling van de ouder aan de gastouder via KOW plaatsvindt. KOW factureert de opvang aan de ouder met een betalingstermijn van 7 dagen. KOW betaalt de vergoeding vervolgens uit aan de gastouder.

Vaste contracturen

Bij reguliere gastouderopvang vindt de maandelijkse facturatie plaats op basis van het aantal opvanguren dat in de overeenkomst van opdracht tussen ouder en gastouder is vastgelegd. Deze vaste contracturen worden vanaf de 20e van de lopende opvangmaand gefactureerd. De exacte factuurdatum kan variëren, afhankelijk van de dag waarop de 20e valt.

Urenregistratie

De gastouder is verantwoordelijk voor het volledig en juist registreren van de opvanguren die zij op grond van de overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden in rekening mag brengen. De uren worden geregistreerd in het digitale ouderportaal van KOW.

De urenregistratie dient uiterlijk in de maand volgend op de maand waarop de geregistreeerde uren betrekking hebben volledig te zijn ingevuld.

Voor de maand december geldt een uitzondering. In verband met de jaarafsluiting moeten de uren over december uiterlijk op 31 december van het betreffende kalenderjaar worden geregistreerd. Wanneer op 31 december nog opvang plaatsvindt, registreert de gastouder deze uren direct na afloop van de laatste opvang op die dag.

De ouder is verantwoordelijk voor het controleren van de geregistreeerde opvanguren. De geregistreeerde uren worden vijf dagen nadat deze digitaal beschikbaar zijn gesteld automatisch goedgekeurd. Indien de ouder binnen deze termijn niet reageert, worden de geregistreeerde uren als geaccordeerd beschouwd. Na het verstrijken van de termijn voor urenregistratie kan de gastouder uren over een eerdere opvangmaand niet zelfstandig toevoegen of wijzigen. Een correctie kan alleen in overleg met KOW plaatsvinden. KOW beoordeelt of en op welke wijze de correctie nog kan worden verwerkt.

Bij reguliere gastouderopvang vormen de geregistreeerde opvanguren **niet** de basis voor de maandelijkse facturatie. De maandelijkse facturatie vindt plaats op basis van de overeengekomen vaste contracturen. De geregistreeerde opvanguren worden gebruikt voor de afrekening na afloop van het kalenderjaar of bij beëindiging van de opvang gedurende het kalenderjaar.

Afrekening geregistreeerde opvanguren

Na afloop van ieder kalenderjaar, of bij beëindiging van de opvang gedurende het kalenderjaar, wordt per overeenkomst het totaal aantal geregistreeerde opvanguren over de betreffende periode vergeleken met het totaal aantal over diezelfde periode gefactureerde vaste contracturen.

Indien het totaal aantal geregistreeerde opvanguren hoger is dan het totaal aantal gefactureerde vaste contracturen, worden de extra uren alsnog tegen het geldende uurtarief van de gastouder in rekening gebracht. Over ieder extra in rekening gebracht opvanguur zijn tevens de geldende begeleidings- en bemiddelingskosten van KOW verschuldigd.

Indien het totaal aantal geregistreeerde opvanguren lager is dan het totaal aantal gefactureerde vaste contracturen, vindt geen restitutie of verrekening plaats. De overeengekomen vaste contracturen vormen het minimumaantal te factureren opvanguren.

Vervangende gastouderopvang

Vervangende gastouderopvang vormt een uitzondering op de facturatie op basis van vaste contracturen. Deze opvang wordt achteraf gefactureerd op basis van de geregistreeerde opvanguren.

De facturatie vindt plaats vanaf de 20e van de maand volgend op de maand waarin de vervangende opvang heeft plaatsgevonden. De exacte factuurdatum kan variëren, afhankelijk van de dag waarop de 20e valt.

Betaling

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 contact op te nemen met KOW. 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.

Kinderopvangtoeslag

De ouder kan, indien aan de voorwaarden wordt voldaan, kinderopvangtoeslag aanvragen bij de Belastingdienst. De hoogte van de kinderopvangtoeslag is onder andere afhankelijk van de persoonlijke situatie van de ouder, het inkomen, het aantal opvanguren en het geldende maximumuurtarief. De ouder is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van de kinderopvangtoeslag en voor het tijdig doorgeven van wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de toeslag.

Voor de actuele voorwaarden, maximumuurtarieven en overige informatie over kinderopvangtoeslag verwijzen we naar de Belastingdienst.

Jaaropgave

Aan het begin van ieder kalenderjaar ontvangt de ouder van KOW een jaaropgave over het voorgaande kalenderjaar. De ouder is zelf verantwoordelijk voor het controleren van de gegevens op de jaaropgave en voor het controleren of deze overeenkomen met de gegevens van de Belastingdienst.

Artikel 9 Wijzigen van de opvang

Een wijziging in de overeenkomst van opdracht kan tot stand komen na onderling overleg en met instemming van de ouder en de gastouder.

De wijziging wordt schriftelijk vastgelegd in een wijzigingsovereenkomst. Deze wijzigingsovereenkomst moet volledig zijn ingevuld en door zowel de ouder als de gastouder zijn ondertekend.

Het verminderen van het aantal overeengekomen opvangdagen, opvanguren of opvangmomenten wordt beschouwd als een wijziging van de overeenkomst en niet als een gedeeltelijke opzegging. Hiervoor is instemming van zowel de ouder als de gastouder nodig.

De volledig ingevulde en ondertekende wijzigingsovereenkomst moet uiterlijk in de maand voorafgaand aan de maand waarin de wijziging ingaat in het bezit zijn van het gastouderbureau. De ouder en de gastouder zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van de wijzigingsovereenkomst.

Indien de wijzigingsovereenkomst niet tijdig bij het gastouderbureau is ontvangen, wordt de gewenste ingangsdatum niet met terugwerkende kracht verwerkt. De wijziging gaat dan in op de eerstvolgende datum waarop deze, met inachtneming van bovenstaande verwerkingstermijn, kan worden verwerkt. Reeds gefactureerde vaste contracturen worden niet achteraf gecorrigeerd of verrekend.

Artikel 10 Beëindiging van de overeenkomst

1 Opzegging door ouder of gastouder

- a) De overeenkomst van opdracht tussen de ouder en de gastouder kan door zowel de ouder als de gastouder tussentijds volledig worden opgezegd. Hierbij geldt een opzegtermijn van minimaal één maand, tenzij in de overeenkomst anders is bepaald.
- b) De opzegging moet schriftelijk worden gedaan en aan de andere partij en het gastouderbureau worden gemeld. Voor de volledige opzegging van de overeenkomst is geen instemming of ondertekening van de andere partij vereist. De partij die de overeenkomst opzegt, is verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van de opzegging aan het gastouderbureau.
- c) Voor een tijdige verwerking moet de opzegging uiterlijk in de maand voorafgaand aan de maand waarin de overeenkomst eindigt bij het gastouderbureau zijn ontvangen.
- d) Indien de opzegging niet tijdig bij het gastouderbureau is ontvangen, wordt de gewenste einddatum niet met terugwerkende kracht verwerkt. De beëindiging wordt verwerkt met inachtneming van de geldende opzeg- en verwerkingstermijn. Reeds gefactureerde vaste contracturen worden niet achteraf gecorrigeerd of verrekend.
- e) Een vermindering van het aantal overeengekomen opvangdagen, opvanguren of opvangmomenten geldt niet als een gedeeltelijke opzegging. Hiervoor gelden de bepalingen van artikel 9 - Wijzigen van de opvang.
- f) In onderling overleg kunnen de ouder en de gastouder een eerdere einddatum overeenkomen. Deze afwijkende einddatum moet schriftelijk bij het gastouderbureau worden gemeld.

2 Beëindiging, ontbinding of opschorting in bijzondere situaties

- a) KOW en de gastouder kunnen, ieder voor zover het de eigen overeenkomst en verantwoordelijkheden betreft, de dienstverlening of opvang opschorten of de betreffende overeenkomst beëindigen of ontbinden wanneer sprake is van een zwaarwegende situatie waardoor voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- b) Hiervan kan onder andere sprake zijn wanneer:
 - i. een kind niet de begeleiding kan krijgen die het nodig heeft of wanneer de veiligheid van het kind zelf, de gastouder of andere aanwezige kinderen onvoldoende kan worden gewaarborgd;
 - ii. de gastouder, medewerkers van KOW, kinderen of andere betrokkenen door een ouder onheus, intimiderend, bedreigend of anderszins ontoelaatbaar worden behandeld;
 - iii. de ouder niet voldoet aan de financiële verplichtingen;
 - iv. de ouder en/of de gastouder niet voldoet aan verplichtingen uit de overeenkomst(en), deze Algemene Voorwaarden, de toepasselijke Algemene Voorwaarden Gastouderopvang van de Brancheorganisatie en/of andere overeengekomen afspraken;
 - v. de contracthouder het ouderlijk gezag over het kind verliest en dit gevolgen heeft voor de overeenkomst of de opvang;
 - vi. sprake is van andere zwaarwegende omstandigheden waardoor voortzetting van de dienstverlening, opvang of betreffende overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- c) Waar de aard en ernst van de situatie dit toelaten, wordt eerst onderzocht of de situatie met passende afspraken of maatregelen kan worden opgelost. De betrokken partij kan daarbij een redelijke termijn krijgen om alsnog aan de verplichtingen te voldoen of de ontstane situatie te herstellen.
- d) Wanneer de aard of ernst van de situatie dit niet toelaat, bijvoorbeeld wanneer de veiligheid van een kind, de gastouder, een medewerker of een andere betrokkene in het geding is, kan de dienstverlening of opvang met onmiddellijke ingang worden opgeschort of beëindigd.

Artikel 11 Herroepingsrecht en annulering

1 Herroepingsrecht

Voor overeenkomsten waarop op grond van de wet een herroepingsrecht van toepassing is, heeft de ouder een bedenktijd van 14 dagen. Binnen deze termijn kan de ouder de betreffende overeenkomst zonder opgave van redenen herroepen.

2 Annulering vóór aanvang van de opvang

Na afloop van een eventueel toepasselijke herroepingstermijn kan de ouder de overeengekomen opvang tot één maand voor de ingangsdatum kosteloos annuleren.

3 Annulering binnen één maand voor de ingangsdatum

Indien de ouder binnen één maand voor de overeengekomen ingangsdatum annuleert, kunnen annuleringskosten in rekening worden gebracht. Deze kosten bedragen maximaal het bedrag dat op basis van de overeenkomst(en) voor één volledige maand verschuldigd zou zijn.

Artikel 12 Zieke kinderen en medicatie

1. Ziekte vóór aanvang van de opvang

Wanneer een kind ziek is, overleggen de ouder en de gastouder of de opvang kan plaatsvinden. Hierbij staat voorop of de gastouder het kind de benodigde zorg en aandacht kan bieden en of de gezondheid en veiligheid van het kind en de andere aanwezige kinderen voldoende kunnen worden gewaarborgd.

2. Ziek worden tijdens de opvang

Wanneer een kind tijdens de opvang ziek wordt of ziekteverschijnselen krijgt, beoordeelt de gastouder of de opvang verantwoord kan worden voortgezet. Indien de gastouder van oordeel is dat het kind moet worden opgehaald, neemt zij contact op met de ouder. De ouder zorgt ervoor dat het kind zo spoedig mogelijk wordt opgehaald.

3. Besmettelijke ziekte

Wanneer een kind een besmettelijke ziekte heeft, informeert de ouder de gastouder hierover. De gastouder handelt volgens de geldende richtlijnen voor infectieziekten in de kinderopvang en neemt indien nodig contact op met KOW en/of de GGD.

4. Medische handelingen

De gastouder verricht geen voorbehouden medische handelingen waarvoor zij niet bevoegd en bekwaam is. Indien een kind tijdens de opvang medische zorg nodig heeft die de gastouder niet kan of mag bieden, is de ouder verantwoordelijk voor het maken van passende afspraken over deze zorg.

5. Medicatie

Wanneer het noodzakelijk is dat een kind tijdens de opvang medicijnen krijgt toegediend, worden hierover vooraf schriftelijke afspraken gemaakt tussen de ouder en de gastouder. Hiervoor wordt de door KOW gehanteerde 'Overeenkomst toedienen medicatie' gebruikt.

De ouder is verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste medicatie, in de originele verpakking en voorzien van de benodigde informatie over het gebruik en de dosering. De gastouder dient medicatie uitsluitend toe overeenkomstig de schriftelijk vastgelegde afspraken.

Artikel 13 Communicatie en wijzigingen in gegevens

Correspondentie

KOW communiceert met ouders en gastouders onder andere via het digitale ouderportaal en per e-mail. Facturen en voor de opvang relevante correspondentie worden digitaal beschikbaar gesteld. Bij aanvang van de opvang ontvangt de ouder, indien van toepassing, een uitnodiging voor het digitale ouderportaal. De ouder en gastouder zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig lezen van de door KOW verstrekte informatie en correspondentie. KOW gaat bij haar communicatie uit van de bij KOW bekende contactgegevens.

Wijzigingen in gegevens en gezinssituatie

De ouder is verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven aan KOW van wijzigingen in persoonlijke gegevens of de gezinssituatie die van belang kunnen zijn voor de opvang, de overeenkomst(en) of de dienstverlening van KOW. Hieronder vallen in ieder geval wijzigingen in:

- naam, adres, telefoonnummer of e-mailadres;
- woonadres of een verhuizing;
- gezinssituatie, waaronder een scheiding;
- partnergegevens;
- het ouderlijk gezag over het kind.

Indien een wijziging gevolgen heeft voor de gemaakte opvangafspraken, bespreekt de ouder dit ook met de gastouder. Voor wijzigingen in overeengekomen opvangdagen, opvangtijden of contracturen gelden de bepalingen van artikel 9 - Wijzigen van de opvang.

De ouder is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van wijzigingen die gevolgen kunnen hebben voor de kinderopvangtoeslag aan de Belastingdienst.

Klachten

KOW ziet feedback en klachten als een kans om de kwaliteit van de opvang en dienstverlening te blijven verbeteren. KOW beschikt daarom over een klachtenregeling voor ouders en gastouders. Klachten worden zorgvuldig behandeld volgens deze regeling. De actuele klachtenregeling en informatie over de klachtenprocedure zijn te vinden op de website van KOW.

Contact met het gastouderbureau

Voor vragen over de gastouderopvang, overeenkomsten of dienstverlening kan contact worden opgenomen met het gastouderbureau van KOW via de daarvoor beschikbaar gestelde contactkanalen. De actuele contactgegevens en bereikbaarheid van het gastouderbureau zijn te vinden op de website van KOW.

Artikel 14 Gescheiden ouders en ouderlijk gezag

1. De ouder is verantwoordelijk voor het tijdig informeren van KOW en de gastouder over een scheiding en over wijzigingen in het ouderlijk gezag, de omgangsregeling of andere afspraken die van belang zijn voor de opvang van het kind.
2. Wanneer beide ouders gezamenlijk het ouderlijk gezag uitoefenen, gaat KOW ervan uit dat beslissingen over de opvang met instemming van beide ouders worden genomen. Een overeenkomst kan door één van de ouders worden aangegaan, zolang KOW geen reden heeft om aan te nemen dat de andere gezaghebbende ouder hiertegen bezwaar heeft.
3. Indien een gezaghebbende ouder bezwaar maakt tegen de opvang, kunnen KOW en de gastouder niet zelfstandig bepalen welk standpunt van de ouders voorrang heeft. KOW kan de opvang opschorten of beëindigen totdat de ouders overeenstemming hebben bereikt of een rechterlijke beslissing duidelijkheid geeft. De gastouder volgt hierin de afspraken en aanwijzingen van KOW.
4. Ouders die gezamenlijk het ouderlijk gezag uitoefenen, hebben beiden recht op informatie over hun kind en de opvang. Dit geldt ongeacht welke ouder de overeenkomst met KOW heeft gesloten. KOW en de gastouder verstrekken aan beide gezaghebbende ouders relevante informatie over onder andere de opvang, het welbevinden en de ontwikkeling van het kind.
5. Een ouder die geen ouderlijk gezag heeft, kan KOW verzoeken om informatie over belangrijke feiten en omstandigheden die betrekking hebben op het kind of diens verzorging en opvoeding. KOW beoordeelt het verzoek en verstrekt informatie voor zover KOW daartoe op grond van de wet gehouden is. De gastouder verstrekt dergelijke informatie niet zelfstandig aan een ouder zonder gezag, maar stemt dit af met KOW.
6. Een rechterlijke uitspraak of andere juridisch geldende afspraak over het ouderlijk gezag, de omgang of het contact met het kind wordt door KOW en de gastouder gevolgd zodra KOW hiervan op de hoogte is gesteld en, indien nodig, een afschrift van de uitspraak of afspraak heeft ontvangen.
7. Afspraken over het brengen en halen van het kind worden door de ouder aan KOW en de gastouder doorgegeven. Indien er beperkingen gelden voor wie het kind mag ophalen of contact met het kind mag hebben, moet de ouder KOW hiervan tijdig op de hoogte stellen en, indien van toepassing, de relevante juridische stukken aanleveren. De gastouder handelt overeenkomstig de bij KOW bekende en geldende afspraken.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

1. Verantwoordelijkheid gastouder en KOW

De gastouder is verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van de gastouderopvang en voor het bieden van verantwoorde, veilige en gezonde opvang. KOW is verantwoordelijk voor de uitvoering van de wettelijke en contractuele taken die bij het gastouderbureau liggen, waaronder bemiddeling, begeleiding en ondersteuning van de gastouder.

Iedere partij is aansprakelijk voor schade voor zover deze volgens de wet aan die partij kan worden toegerekend.

2. Verzekeringen

KOW en de gastouder dragen ieder zorg voor de verzekeringen die voor hun eigen werkzaamheden noodzakelijk of verplicht zijn.

De gastouder beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een aansprakelijkheidsverzekering die dekking biedt voor de werkzaamheden als gastouder. Op verzoek van KOW toont de gastouder aan dat aan deze verplichting wordt voldaan.

KOW draagt zorg voor de verzekeringen die voor de eigen werkzaamheden noodzakelijk of verplicht zijn.

3. Vervoer

Wanneer de gastouder kinderen tijdens de opvang met een motorvoertuig vervoert, is de gastouder verantwoordelijk voor veilig vervoer en voor het voldoen aan de wettelijke eisen. De gastouder is er zelf verantwoordelijk voor dat het gebruikte voertuig voldoende is verzekerd voor het gebruik dat daarvan in het kader van de gastouderopvang wordt gemaakt en controleert zo nodig bij de eigen verzekeraar of dit gebruik binnen de verzekeringsdekking valt.

4. Schade veroorzaakt door een kind

Voor schade die door een kind wordt veroorzaakt, gelden de wettelijke regels voor aansprakelijkheid. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor de keuze om zich tegen aansprakelijkheidsrisico's te verzekeren.

Artikel 16 Overmacht

- 1 Van overmacht is sprake wanneer KOW of de gastouder door omstandigheden buiten de eigen invloedssfeer tijdelijk niet in staat is de overeengekomen dienstverlening of opvang uit te voeren.
- 2 Indien sprake is van overmacht, worden de betrokken ouders zo spoedig mogelijk geïnformeerd. KOW en de gastouder spannen zich, voor zover redelijkerwijs mogelijk, in om de gevolgen voor de opvang te beperken.
- 3 KOW en de gastouder zijn niet aansprakelijk voor schade die rechtstreeks het gevolg is van overmacht, voor zover deze schade volgens de wet niet voor hun rekening behoort te komen.
- 4 Indien de situatie van overmacht langdurig voortduurt en voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd, kan de overeenkomst worden beëindigd met inachtneming van de geldende wettelijke en contractuele bepalingen.

Artikel 17 Privacy

1. Verwerking van persoonsgegevens

KOW gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens van kinderen, ouders en gastouders en verwerkt deze in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacywetgeving. KOW verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor daarvoor bepaalde doeleinden en op basis van een geldige grondslag. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens, bewaartermijnen, het delen van gegevens en de privacyrechten van betrokkenen is opgenomen in de privacyverklaring van KOW. De actuele privacyverklaring is te vinden op www.kinderopvangwalcheren.nl.

2. Beeldmateriaal

Ouders en gastouders gaan zorgvuldig om met foto's en ander beeldmateriaal dat tijdens of in verband met de opvang wordt gemaakt. Beeldmateriaal waarop andere kinderen, ouders of gastouders herkenbaar zijn, mag niet zonder toestemming worden gepubliceerd of verspreid, bijvoorbeeld via sociale media.

3. Privacy van kinderen

Bij het verwerken en delen van persoonsgegevens en beeldmateriaal van kinderen wordt bijzondere zorgvuldigheid betracht en staat de bescherming van hun privacy voorop.

Artikel 18 Respectvolle omgang en grensoverschrijdend gedrag

- 1 KOW vindt het belangrijk dat kinderen, ouders, gastouders, medewerkers en andere betrokkenen elkaar respectvol en veilig kunnen ontmoeten. Van iedereen die bij de opvang betrokken is, wordt verwacht dat hij of zij zich respectvol en zorgvuldig gedraagt.
- 2 Agressie, bedreiging, intimidatie, discriminatie, pesten, (seksueel) grensoverschrijdend gedrag en andere vormen van ontoelaatbaar gedrag worden niet geaccepteerd. Dit geldt zowel voor persoonlijk contact als voor schriftelijke en digitale communicatie.
- 3 Wanneer sprake is van grensoverschrijdend gedrag, kan KOW passende maatregelen nemen. Afhankelijk van de aard en ernst van de situatie kan KOW onder andere een gesprek aangaan, afspraken of voorwaarden stellen aan het contact of de toegang tot een KOW- of gastouderlocatie beperken of ontzeggen.
- 4 Indien door het gedrag van een ouder de veiligheid van de gastouder, medewerkers, kinderen of andere betrokkenen in het geding is, kan de opvang worden opgeschort of beëindigd. Voor het opschorten of beëindigen van de opvang en de overeenkomst(en) gelden de bepalingen van artikel 10 - Beëindiging van de overeenkomst.
- 5 Bij (een vermoeden van) strafbaar gedrag kan KOW en/of de gastouder, afhankelijk van de aard en ernst van de situatie, melding of aangifte doen bij de daarvoor bevoegde instantie.

Artikel 19 Huisregels

- 1 Iedere gastouder kan voor de eigen opvanglocatie huisregels opstellen. Met deze huisregels kan de gastouder praktische afspraken maken die passen bij de dagelijkse organisatie van de opvang en de eigen opvanglocatie.
- 2 Huisregels kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op brengen en halen, eten en drinken, het meenemen van persoonlijke spullen, het betreden van bepaalde ruimtes en andere praktische afspraken rondom de opvang.
- 3 De huisregels mogen niet in strijd zijn met de overeenkomst(en), deze Algemene Voorwaarden, het beleid van KOW of de geldende wet- en regelgeving. Huisregels kunnen de gemaakte contractuele afspraken niet eenzijdig wijzigen en mogen geen aanvullende financiële, annulerings-, opzeg- of andere contractuele voorwaarden bevatten.
- 4 De gastouder informeert de ouder voorafgaand aan de opvang over de voor de opvang geldende huisregels en over wijzigingen hierin. Voor de afspraken tussen de ouder en de gastouder over de toepasselijkheid van de huisregels geldt hetgeen hierover is vastgelegd in de overeenkomst van opdracht tussen de ouder en de gastouder.
- 5 Ouders en andere bezoekers houden zich tijdens hun aanwezigheid op de opvanglocatie aan de geldende huisregels. Roken en vaperen is op de opvanglocatie niet toegestaan.

Artikel 20 Verhouding tussen overeenkomsten en voorwaarden

Op de gastouderopvang zijn de geldende Algemene Voorwaarden Gastouderopvang van de Brancheorganisatie van toepassing. KOW hanteert daarnaast deze aanvullende Algemene Voorwaarden Gastouderopvang. De aanvullende voorwaarden van KOW mogen niet in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden Gastouderopvang van de Brancheorganisatie. Bij strijdigheid gaan de Algemene Voorwaarden Gastouderopvang van de Brancheorganisatie voor.

De individuele overeenkomsten tussen KOW en de ouder en tussen de ouder en de gastouder bevatten de specifieke afspraken over de opvang. Deze afspraken gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden en mogen daarmee niet in strijd zijn, voor zover van de betreffende bepalingen niet rechtsgeldig kan worden afgeweken.

Bij tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden Gastouderopvang van KOW en andere algemene informatie of communicatie van KOW, gelden deze Algemene Voorwaarden.

Indien de Algemene Voorwaarden niet voorzien in een specifieke situatie, kunnen hierover aanvullende schriftelijke afspraken worden gemaakt tussen de betrokken partijen, voor zover deze niet in strijd zijn met de toepasselijke Algemene Voorwaarden of wet- en regelgeving.

Artikel 21 Wijzigen van voorwaarden

- 1 KOW kan deze aanvullende Algemene Voorwaarden Gastouderopvang wijzigen, bijvoorbeeld vanwege wijzigingen in wet- en regelgeving, de dienstverlening of het beleid van KOW.
- 2 KOW informeert de ouder schriftelijk over een wijziging van deze Algemene Voorwaarden en over de datum waarop de gewijzigde voorwaarden ingaan. Hierbij wordt de termijn gehanteerd die volgt uit de toepasselijke Algemene Voorwaarden Gastouderopvang van de Brancheorganisatie.
- 3 Indien een wijziging leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst, kan de ouder de overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden, voor zover de toepasselijke Algemene Voorwaarden van de Brancheorganisatie of de wet daarin voorzien.
- 4 Op wijzigingen van de Algemene Voorwaarden Gastouderopvang van de Brancheorganisatie zijn de bepalingen uit die voorwaarden van toepassing.



kinderopvang walcheren



0118 - 61 45 32



info@skow.nl



www.kinderopvangwalcheren.nl