



Kindercentra Midden Nederland

Kind & Co

Welkom bij het gastouderbureau



Wij denken in morgen

versie juli 2018

Inhoudsopgave

1.	Welkom bij Kind & Co	2
2.	Kind & Co; even voorstellen...	3
3.	Hoe werkt het gastouderbureau?	6
4.	Extra dienstverlening	10
5.	Regels en richtlijnen t.b.v. de opvang	11
6.	Opvang aan huis (opvang in het huis van de ouder)	16
7.	Gespreksonderwerpen kennismakingsgesprek	18
8.	Regels betaling	21
9.	Betrokkenheid bij Kind & Co	26
10.	Gegevens en bereikbaarheid gastouderbureau	28
11.	Klachtenregeling Kind & Co	29

1. Welkom bij Kind & Co

U gaat gebruikmaken van opvang bij een van onze gastouders. Ons gastouderbureau bemiddelt en begeleidt de opvang. Wij scheppen de voorwaarden om de opvang zo goed mogelijk te laten verlopen.

U vindt in dit boekje een overzicht van de werkwijze van het gastouderbureau van Kind & Co. We beschrijven de regels en richtlijnen en betalingen van de opvangkosten voor de opvang. Verder geven we beknopte informatie over de organisatie van Kind & Co en over zaken die van belang zijn voor een goed verloop van de communicatie tussen u en Kind & Co. Informatie die jaarlijks verandert, zoals de tarieven, krijgt u digitaal/losbladig aangeleverd.



2. Kind & Co; even voorstellen...

Kind & Co is een organisatie waar alle vormen van kinderopvang voor kinderen van 0 - 12 jaar worden geboden. Ouders kunnen kiezen voor een kinderdagverblijf, peuterspeelzaal, buitenschoolse opvang en opvang via gastouders. Kind & Co is werkzaam in de regio Midden Nederland. Daarnaast zijn er drie franchisenemers bij Kind & Co aangesloten. Dit zijn GastouderBemiddelingsBureau Flex en GastouderBemiddelingsBureau Kind&Zo, beide werkzaam in Breda en omgeving, en Gastouderbureau 't Groene Hart. Gastouderbureau 't Groene hart bemiddelt en begeleidt gastouderopvang in het zogenaamde groene hart (o.a. Woerden, IJsselstein, Vianen), maar ook in Zeist, de Bilt en omgeving.

Het is mogelijk om via het gastouderbureau gedurende de hele week opvang te regelen, ook op wisselende dagen en tijden. Wat betreft de mogelijkheden voor opvang sluiten wij bij gastouderopvang zoveel mogelijk aan bij de wensen van ouders. Ook zijn er combinaties tussen onze verschillende opvangvormen mogelijk. Alle soorten van opvang binnen Kind & Co werken nauw samen om aan uw vraag tegemoet te komen.

Kind & Co voldoet aan de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang en is opgenomen in het Landelijk Register Kinderopvang.

De organisatie

De bestuursstructuur van Kind & Co is gebaseerd op een Raad van Toezicht / Raad van Bestuur model. De directeur is tevens de bestuurder van de organisatie. Door deze structuur ligt de verantwoordelijkheid voor de bedrijfsvoering binnen de organisatie en niet bij een 'bestuur op afstand'. De taak van de Raad van Toezicht is om toezicht te houden op de directeur en het goedkeuren van de financiële en beleidsplannen nadat deze door de directie zijn vastgesteld. De Raad adviseert de directie gevraagd en ongevraagd bij het besturen van de organisatie. De directeur, de regiomanagers en de bureaumanager vormen samen het managementteam.

Pedagogische doelstellingen en uitgangspunten

Kind & Co ziet zichzelf als pedagogisch partner. Samen met ouders scheppen wij een veilige omgeving waarin kinderen kunnen groeien. Door creativiteit, aandacht en vernieuwend denken bieden wij mogelijkheden talenten te ontwikkelen. Wij zijn niet alleen bezig met vandaag maar ook met de toekomst van uw kind.

Wij vinden het belangrijk dat kinderen zich kunnen ontplooiën in een warme, veilige en stimulerende omgeving. Wij gaan uit van de behoefte van het kind. Daarbij kijken wij vooral naar de mogelijkheden van het kind. Dit betekent dat wij op een positieve en uitnodigende manier met kinderen omgaan.

Kind & Co vindt het belangrijk dat elk kind dié opvoeding, opvang en begeleiding krijgt die nodig is om binnen zijn eigen grenzen tot ontplooiing van zijn persoonlijkheid te komen en zo uit te groeien tot een gezonde en evenwichtige volwassene. Om zich te kunnen ontwikkelen heeft het kind recht op ondersteuning en stimulans. Als ouder bent u de eerstverantwoordelijke voor de opvoeding van uw kind. Op momenten dat u niet aanwezig bent neemt de gastouder de zorg en opvoeding van u over. Samen deelt u dan deze zorg en opvoeding. Een goede communicatie met uw gastouder is een belangrijke voorwaarde voor het slagen van de opvang.

In ons Algemeen Pedagogisch Beleid (zie www.kmnkindenco.nl) wordt onze pedagogische visie aan de hand van de vier speerpunten uit onze Mission Statement nader toegelicht.

Leidraad voor de pedagogische uitgangspunten van Kind & Co zijn de vier pedagogische basisdoelen die ook in de Wet Kinderopvang worden genoemd:

- Het bieden van emotionele veiligheid
- Gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties
- Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competenties
- Overdracht van waarden en normen

We vinden het belangrijk dat onze gastouders ook vanuit de hierboven beschreven pedagogische uitgangspunten werken. Iedere gastouder is echter weer anders, heeft een eigen geschiedenis, eigen normen en waarden, regels en dergelijke. Daarom zullen gastouders ook altijd een persoonlijke invulling geven aan de beschreven uitgangspunten. Het is belangrijk, dat u en uw gastouder ideeën, wensen en verwachtingen over de opvoeding en verzorging naar elkaar toe uitspreken en deze

zoveel mogelijk op elkaar afstemmen. Partners zijn in de opvoeding én een eenduidige lijn naar de kinderen trekken zijn heel wezenlijk.

De medewerkers van het gastouderbureau kunnen gastouders met raad en daad ondersteunen bij de opvang en opvoeding van de gastkinderen. Zij scheppen voorwaarden waaronder kinderen worden opgevangen en begeleid. Gastouders zijn zelf verantwoordelijk voor de daadwerkelijke uitvoering van opvang. Het is belangrijk dat u als ouder regelmatig met uw gastouder praat over de uitvoering van de opvang. Samen bent u verantwoordelijk voor de afspraken die u maakt over de directe opvang van uw kinderen.

Kind & Co beschrijft haar opvattingen over opvoeding en ontwikkeling en de daaruit voortvloeiende manier van werken in haar algemeen pedagogisch beleid. Iedere locatie heeft daarnaast een eigen pedagogisch werkplan waarin wordt uitgewerkt hoe het pedagogisch beleid concreet wordt vormgegeven. Dit geldt ook voor het gastouderbureau en de gastouders.



3. Hoe werkt het gastouderbureau?

Het gastouderbureau van Kind & Co organiseert kleinschalige kinderopvang op maat voor kinderen van 0 t/m 12 jaar. Bemiddeling en ondersteuning van de opvang zijn belangrijke taken van het gastouderbureau.

Gastouderopvang vindt plaats in een gezinssituatie en wordt geboden door gastouders. Meestal bij de gastouder thuis, maar ook wel in het huis van de ouders (dan gelden wel andere voorwaarden en vergoedingen).

Soms worden kinderen individueel opgevangen, maar vaak ook samen met andere kinderen. Aan het aantal kinderen dat een gastouder dagelijks tegelijkertijd mag opvangen en de leeftijdsopbouw van de kinderen zijn eisen gesteld. De medewerkers van het gastouderbureau bekijken samen met de gastouder wat reëel en haalbaar is in haar situatie en adviseren hier ook in.

Kwaliteit is belangrijk

Een belangrijk aspect van het werk van het gastouderbureau is de zorg voor de kwaliteit van de kinderopvang. Als we een gastouder inschrijven, besteden we veel aandacht aan de motivatie voor het gastouderschap, vereiste opleiding en ervaring met kinderen en veiligheid en hygiëne. We vragen alle startende gastouders een Verklaring Omtrent Gedrag te overleggen. Dit geldt ook voor hun partner, meerderjarige thuiswonende gezinsleden, eventuele stagiaires, vrijwilligers en personen die structureel aanwezig zijn tijdens opvanguren (bijvoorbeeld de buurvrouw die met enige regelmaat koffie komt drinken). Dit geldt overigens alleen voor opvang in het huis van de gastouder (dus niet bij ouders thuis). Genoemde personen zijn ook allen ingeschreven bij het Personenregister Kinderopvang. Door continue-screening wordt zorg gedragen voor een zo veilige mogelijke omgeving voor kinderen.

Als de opvang loopt geven we gastouders pedagogische tips en adviezen en er worden allerlei activiteiten georganiseerd zoals contact avonden voor gastouders, opfrisbijeenkomsten kinder-EHBO en thema-avonden over een opvoedkundig onderwerp. Er is ook structurele aandacht voor het welbevinden van het kind. Aan de hand van lijsten met aandachtspunten kunnen gastouders en ouders bewust tijd nemen om te beoordelen of het kind 'lekker in zijn vel zit'. Deze lijsten kunnen ook dienen als handvat voor een gesprek met elkaar over de opvang en de ontwikkeling van het kind.

Door regelmatig contact te onderhouden met ouders en gastouders bewaakt het gastouderbureau zo goed mogelijk de continuïteit van de kinderopvang.

Heldere en sluitende afspraken zijn steeds een belangrijke voorwaarde voor het slagen van de opvang. Daarom gebruiken we ook goed uitgewerkte overeenkomsten, waardoor misverstanden tussen ouders en gastouders voorkomen kunnen worden.

Het gastouderbureau schept dus voorwaarden om de opvang zo goed mogelijk te laten verlopen en is verantwoordelijk voor de bemiddeling en ondersteuning van ouders en gastouders. Ouders en gastouders zijn samen verantwoordelijk voor de afspraken en uitvoering van de kinderopvang zelf.

De bemiddelingsprocedure

Ouders en gastouders melden zich aan via het aanmeldingsformulier (digitaal). Het is belangrijk dat ouders zich tijdig aanmelden, het liefst 4 à 5 maanden vóór de gewenste ingangsdatum van de opvang.

Gastouderopvang is maatwerk en er is dus voldoende tijd nodig om een geschikte gastouder te vinden.

Bemiddelingsmedewerkers schrijven ouders en gastouders in via een persoonlijk gesprek. Het gesprek met de ouders vindt plaats bij hen thuis of op het kantoor van het gastouderbureau. Gastouders worden thuis bezocht, als de opvang bij hen thuis zal gaan plaatsvinden. Tijdens het inschrijfgesprek kunt u aan ons uw wensen en verwachtingen over de opvang kenbaar maken. Het gaat daarbij om de opvoedingsideeën en de gezinssituatie van een gastouder. Maar ook om praktische zaken als de aanwezigheid van huisdieren, een specifieke woonwijk, opvangdagen en opvanguren. De bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau probeert in het gesprek ook een goed beeld te krijgen van de kinderen voor wie u opvang zoekt.

Met een nieuwe gastouder heeft de bemiddelingsmedewerker ook een gesprek over de opleiding van de gastouder en haar ervaring met het omgaan met kinderen. Bij de gastouder worden kindvriendelijke inrichting en veiligheid van het huis bekeken aan de hand van een risico-inventarisatie. Het gastouderbureau voert deze uit samen met de gastouder. Dit geldt ook voor het huis van de ouder, als de opvang in het huis van de ouder plaatsvindt. Bij mogelijke risico's worden oplossingen besproken en een plan van aanpak opgesteld.

Nadat tussen u en het gastouderbureau de 'overeenkomst van bemiddeling' is afgesloten, start het gastouderbureau de bemiddelingsprocedure.

Na het inschrijfgesprek bekijkt de bemiddelingsmedewerker of er binnen het bestaande bestand een gastouder beschikbaar is die bij uw vraag past. Is dit niet zo, dan overleggen we met u over gerichte werving, bijvoorbeeld via advertenties of flyers. We houden u op de hoogte van de voortgang van de werving. Wanneer een potentiële gastouder beschikbaar is, neemt de bemiddelingsmedewerker contact met u op om dit voor te leggen. De medewerker geeft informatie over de gastouder, haar gezinssituatie en haar opvangaanbod. Als u op het aanbod in wilt gaan, informeert de bemiddelingsmedewerker de gastouder hierover. Wilt u beiden kennismaken met elkaar, dan maakt u een afspraak met de gastouder voor een kennismakingsgesprek. Ter ondersteuning van dit gesprek zijn in dit boekje gespreksonderwerpen voor een dergelijk gesprek opgenomen. Tijdens het kennismakingsgesprek kunt u over en weer wensen en verwachtingen aangeven. U voert het gesprek in principe samen met de gastouder, dus zonder een medewerker van het gastouderbureau erbij. Mocht u dat op prijs stellen of als er een bijzondere reden is, dan kunnen we afspreken dat de bemiddelingsmedewerker wel bij het gesprek aanwezig is.

De koppeling

Is het kennismakingsgesprek voor beide partijen positief verlopen, dan geven u en de gastouder dit door aan het gastouderbureau. De bemiddelingsmedewerker, in dit geval uw vaste contactpersoon voor de opvang, zal vervolgens een koppelingsgesprek organiseren en begeleiden. Tijdens dit gesprek bespreekt u samen alle inhoudelijke en zakelijke aspecten van de opvang. Van de concrete afspraken die gemaakt zijn, bijvoorbeeld over voeding, speelgoed, slaapritme, wennen en dergelijke, maakt de bemiddelingsmedewerker een kort verslag. U en uw gastouder krijgen hiervan beide een exemplaar. Aan het eind van het koppelingsgesprek wordt ook de 'overeenkomst van opdracht' getekend door u en de gastouder.

De eerste twee maanden van de opvang, de zogenaamde proefperiode, onderhoudt de bemiddelingsmedewerker regelmatig contact met u en uw gastouder. Na afloop van deze proefperiode evalueren we de opvang zowel inhoudelijk als zakelijk.

De opvang loopt

Na de evaluatie van de proefperiode blijft uw vaste contactpersoon regelmatig contact met u en uw gastouder houden om de voortgang en de kwaliteit van de opvang te bewaken. U kunt natuurlijk ook zelf contact opnemen met het gastouderbureau wanneer u vragen of problemen wilt bespreken.

De bemiddelingsmedewerker legt minimaal 2 keer per jaar een huisbezoek af bij de gastouder. Tijdens een van deze huisbezoeken voeren we samen met de gastouder de jaarlijks verplichte risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uit. U krijgt hierover altijd bericht.

Jaarlijks evalueren we de opvang met u en uw gastouder. Ter voorbereiding op dit gesprek sturen we u een evaluatieformulier toe waarin u kunt aangeven hoe uw kind zich ontwikkelt en de opvang ervaart (welbevinden kind). Ook de gastouder krijgt van ons formulieren waarin ze vragen over het welbevinden van het kind kan beantwoorden. We plannen met u en de gastouder een evaluatiegesprek. Afhankelijk van hoe de opvang loopt, specifieke vragen of problemen en uw eigen voorkeur doen we dit 'samen om tafel' of telefonisch.

Noodopvang

Als uw eigen gastouder door omstandigheden geen opvang kan bieden, kunt u een beroep doen op het gastouderbureau voor vervangende opvang. Het gastouderbureau heeft een overzicht van gastouders die bereid zijn (als hun eigen situatie dat toelaat) als 'noodgastouder' in te springen voor het geval uw eigen gastouder tijdelijk uitgeschakeld is wegens ziekte of andere redenen. Mocht u buiten de reguliere kantoortijden het gastouderbureau niet kunnen bereiken voor noodopvang, dan beschikt uw gastouder in de meeste gevallen over een lijstje met 'noodadressen'. Gaat de noodopvang maar om een enkele dag, dan adviseren wij u, zeker als het om jongere kinderen gaat, om een beroep te doen op een vertrouwd iemand uit uw eigen omgeving als dat mogelijk is.

U kunt ons ook inschakelen wanneer uw gastouder op vakantie gaat en u vervangende opvang nodig heeft.

4. Extra dienstverlening

Nieuwsbrief en nieuwsflits

Het gastouderbureau brengt een aantal keer per jaar een digitale nieuwsbrief uit voor ouders en gastouders. Het gastouderbureau informeert u zo over de ontwikkelingen binnen ons gastouderbureau en binnen de gastouderopvang in het algemeen. Er is ook altijd aandacht voor opvoedkundige onderwerpen en de agenda met cursussen en thema-bijeenkomsten. Indien dat nodig is, wordt tussentijds een nieuwsflits met actuele informatie verspreid.

Speel-o-theek

Als gastouders lid zijn van de speel-o-theek en hier ook speelgoed lenen voor hun gastkinderen, biedt het gastouderbureau hen een tegemoetkoming van 50% van de abonnementskosten.

Cursussen en thema avonden

Het gastouderbureau organiseert cursussen en thema-avonden waar zowel ouders als gastouders aan kunnen deelnemen. Het gaat bijvoorbeeld om:

- Opfris-avonden EHBO gericht op eerste hulp aan baby's en kinderen. Gastouders zijn verplicht deze te volgen om hun certificaat geldig te houden.
- Ook voor ouders organiseren wij jaarlijks een algemene avond eerste hulp aan kinderen.
- Thema-avonden over een opvoedkundig onderwerp
- Cursussen op maat (bij voldoende belangstelling bestaat de mogelijkheid dat het gastouderbureau een speciale cursus organiseert)
- De bemiddelingsmedewerkers kunnen indien nodig ook schriftelijke informatie aanreiken over opvoeding en verzorging.

Intervisie avonden en permanente educatie voor gastouders.

Het gastouderbureau organiseert in het voor- en najaar contact-avonden voor gastouders. Gastouders kunnen ervaringen uitwisselen over hun werk en elkaar ondersteunen met tips, ideeën en adviezen. Daarnaast krijgen gastouders ook online leermodules aangeboden via KinderWijs TV (permanente educatie).

5. Regels en richtlijnen t.b.v. gastouderopvang

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste regels en richtlijnen voor de opvang die plaatsvindt via het gastouderbureau van Kind & Co. De meeste zijn ook opgenomen in de bemiddelingsovereenkomst tussen ouder en gastouderbureau en de overeenkomst van opdracht die ouder en gastouder met elkaar afsluiten.

Algemeen

- **Opvangadres**

De opvang kan plaatsvinden in de woning van de gastouder of die van de ouder. Voor beide vormen gelden andere voorwaarden en vergoedingen. Bij opvang in de woning van de ouder mag een gastouder bijvoorbeeld maar maximaal drie dagen per week opvang bieden en wat betreft de vergoeding is er één vast uurtarief voor de gastouder ongeacht het aantal kinderen dat opgevangen wordt.

Als het kind bij de gastouder thuis wordt opgevangen, wordt het kind door de ouders gebracht en gehaald.

- **Vermelding Landelijk Register Kinderopvang (LRK)**

De gastouder/opvanglocatie zijn vermeld op het LRK. Dit geldt zowel voor de opvang in het huis van de gastouder, als die in het huis van de ouder. Het gastouderbureau meldt de gastouder cq opvanglocatie aan bij de gemeente waar de opvang plaats zal gaan vinden. De betreffende gemeente zal de gastouder en locatie registreren op het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). Hieraan voorafgaand schakelt de gemeente de GGD in om te laten controleren of aan alle eisen (opleiding, voorzieningen, e.d.) wordt voldaan. Sommige gemeentes brengen voor de registratie legeskosten in rekening. De hoogte van het bedrag varieert per gemeente. Als de gastouder in haar eigen huis opvang biedt, betaalt zij deze kosten. Vindt de opvang plaats in het huis van de ouders, dan zijn zij verantwoordelijk voor betaling van de legeskosten.

- **Personenregister kinderopvang**

Iedereen die betrokken is bij de opvang van kinderen moet zich ook inschrijven bij het Personenregister Kinderopvang. De gastouder dient bij de start van haar opvang een Verklaring Omtrent Gedrag te kunnen overleggen, dit geldt ook voor alle huisgenoten van 18 jaar e.o., stagiaires, vrijwilligers en personen die tijdens de opvanguren

structureel aanwezig zijn (bijvoorbeeld de buurvrouw die met enige regelmaat koffie komt drinken). Met de VOG kunnen zij zich inschrijven in het personenregister en kunnen wij ze aan onze organisatie koppelen.

Als je bij dit register bent ingeschreven, word je continue gescreend op strafbare feiten die belemmerend of bezwaarlijk zijn bij het werken met kinderen. Op deze manier zorgen we met z'n allen voor een zo veilig mogelijke omgeving voor kinderen.

- **Minimum aantal opvanguren**

We adviseren een minimum aantal uren opvang voor kinderen tot vier jaar, namelijk 8 uur per week; voor kinderen in de basisschoolleeftijd adviseren we minimaal 5 uur per week. Hier ligt een pedagogisch gedachte aan ten grondslag. Het is belangrijk dat er voldoende tijd en regelmaat is voor het kind en de gastouder om een band op te bouwen en te onderhouden. Bij ouders met een flexibel rooster bespreken we hoe de verdeling van de uren over de week het beste ingevuld kan worden; er wordt dan in eerste instantie ook uitgegaan van het geadviseerde gemiddelde van 8 of 5 uur opvang per week. Het minimum aantal opvangweken per jaar is gesteld op 40.

- **Maximum aantal gastkinderen in een gastgezin**

Een gastouder mag dagelijks gelijktijdig maximaal 6 kinderen in de leeftijd tot 13 jaar opvangen. Eigen kinderen tot 10 jaar worden hierbij meegerekend (vanaf 10 jaar dus niet meer). Vriendjes en vriendinnetjes (tot 13 jaar) die komen spelen worden altijd meegerekend bij het totaal aantal gelijktijdig aanwezige kinderen! Wat betreft de leeftijdsopbouw van de kinderen die gelijktijdig aanwezig zijn geldt het volgende:

- maximaal 5 kinderen tot 4 jaar,
- maximaal 4 kinderen tot 2 jaar, waarvan maximaal 2 kinderen tot 1 jaar.

- **Gegevens kind(eren)**

De ouder zorgt ervoor dat alle relevante gegevens over het kind en de beschikbaarheid van de ouders op papier staan en geeft deze informatie bij de start van de opvang aan de gastouder. Het gastouderbureau heeft hiervoor een formulier ontwikkeld.

- Materiële voorzieningen

Als een gastouder geen of onvoldoende baby- en peuterbenodigdheden heeft voor de opvang (bijvoorbeeld een kinderbedje, kinderstoel, kinderwagen), dan kan aan ouders gevraagd worden zelf voor de noodzakelijke voorzieningen te zorgen.

- Verzekeringen

Het gastouderbureau stelt een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP) verplicht voor ouders en gastouders. Kind & Co heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor alle gastouders afgesloten, evenals een ongevallenverzekering voor gastouders en gastkinderen. Deze verzekeringen zijn uiteraard dekkend tijdens de uren dat opgevangen wordt. Van gastouders die een eigen onderneming hebben (zzp'er) verwachten we dat zij een eigen bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Kind & Co aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die ontstaan is tijdens of die verband houdt met de opvang en de verzorging van de kinderen.

- Vervoer kinderen

Wanneer een gastouder gastkinderen mee wil nemen in de auto, op de fiets of in het openbaar vervoer, heeft zij hiervoor toestemming nodig van de ouder. De auto van de gastouder moet aan wettelijke veiligheidseisen voldoen (veilig en goed onderhouden auto, autostoeltje, gordels, auto-inzittendenverzekering en dergelijke). Daarnaast hoort de gastouder te beschikken over een inzittendenverzekering als de kinderen tijdens de opvanguren meerijden in de auto.

- Opvang bij ziekte kind

Bij ziekte van het kind wordt de opvang in onderling overleg geregeld. Als het kind bij de gastouder koorts krijgt of zich erg ziek voelt, neemt de gastouder vanzelfsprekend contact op met de ouders. Samen bespreken ze hoe te handelen (bijvoorbeeld naar de huisarts, eerder ophalen). Als een kind een besmettelijke ziekte heeft, wordt de gastouder uiteraard ingelicht en kan het kind in het belang van de andere aanwezige kinderen mogelijk tijdelijk niet opgevangen worden.

- Exclusiviteit opvang via het gastouderbureau

Ouders en gastouders regelen onderling geen opvang buiten het gastouderbureau van Kind & Co om.

- **Opzegtermijn**

In de proeftijd is het mogelijk per dag op te zeggen. Daarna geldt voor alle partijen een schriftelijke opzegtermijn van één maand. Het gastouderbureau dient van de opzegging en beëindiging van de opvang op de hoogte te worden gebracht.

- **Verantwoordelijkheid gastouderbureau**

Het gastouderbureau is uitsluitend verantwoordelijk voor bemiddeling en ondersteuning. Ouders en gastouders zijn samen verantwoordelijk voor de kwaliteit en de inhoud van de kinderopvang zelf. Regelmatig contact is dan ook erg belangrijk. Het gaat dan om goede afspraken over praktische zaken en bespreken hoe het met het kind gaat. Het gebruik van een overdrachtsschriftje, waarin ouders en gastouder schrijven hoe het kind zich ontwikkelt en wat er op een opvangdag of thuis is gebeurd, kan prettig werken. Dit schriftje 'reist' altijd met het kind mee van ouders naar de gastouder en omgekeerd. Vooral voor de opvang van baby's en peuters is dit aan te bevelen, omdat er nog zoveel verandert in hun ontwikkeling.

Voorwaarden aan de verzorging en begeleiding van kinderen

- **Pedagogisch beleid**

De gastouder verzorgt en begeleidt kinderen zoals in het pedagogisch beleid van Kind & Co staat beschreven. Dit betekent, dat de gastouder respect heeft voor de individuele ontwikkeling van ieder kind en het waar nodig stimuleert. Dit alles in nauw contact met de ouders. Ouders en gastouders delen immers op opvangdagen samen de opvoeding van het kind. Als leidraad voor de gastouders heeft het gastouderbureau een eigen pedagogisch werkplan opgesteld; een concretisering van het algemene beleid. Veel gastouders hebben dit werkplan aangevuld met voorbeelden en ideeën uit hun eigen werksituatie. Ouders kunnen de gastouder hier naar vragen.

- **Opvangomgeving**

Het huis van de gastouder of de ouder is zo ingericht, dat er voldoende ruimte is om te spelen, eten, slapen en te verschoneren.

- **Veiligheid en hygiëne in het huis van de gastouder**

De ruimten waar de kinderen verblijven, ook buiten, zijn veilig en hygiënisch. Indien nodig moeten bepaalde veiligheidsmaatregelen getroffen worden (bijvoorbeeld het aanbrengen van stopcontactbeveiligers, plaatsen van traphekjes, aandacht voor

eventuele giftige planten, aanbrengen van goedwerkende brandmelders). Gastouders ontvangen hiervoor adviezen. Eén keer per jaar voert het gastouderbureau een risico-inventarisatie uit. Dit geldt ook voor het huis van de ouders, als de opvang daar plaatsvindt. Daarnaast inspecteert ook de GGD de opvanglocatie, in ieder geval op het moment dat de gastouder wordt aangemeld bij het Landelijk Register Kinderopvang en zolang de opvanglocatie in bedrijf blijft.

- **Exclusieve zorg voor de gastkinderen**

Uitgezonderd in noodgevallen laat de gastouder de zorg voor de aan haar toevertrouwde kinderen niet aan anderen over. Gastouders die meer dan 3 kinderen tegelijkertijd opvangen horen te beschikken over één of meerdere achterwachten die in noodgevallen direct inzetbaar zijn. Uiteraard informeert de gastouder de ouders wie of welke personen als achterwacht fungeren.

- **Eerste hulp bij ongelukken**

De gastouder heeft elementaire kennis van kinder-EHBO (een certificaat is verplicht). Het gastouderbureau organiseert voor gastouders regelmatig opfrisavonden kinder-EHBO om het certificaat geldig te houden.

- **Speelgoed bij de gastouder**

De gastouder zorgt, zo nodig in overleg met de ouders, dat er voldoende gevarieerd en op de leeftijd afgestemd speelgoed en spelmateriaal aanwezig is.

- **Huisdieren**

De gastouder zal huisdieren slechts bij de kinderen toelaten als deze te vertrouwen zijn. Ze laat de gastkinderen niet alleen met huisdieren.

- **Roken**

Het huis waar de opvang geboden wordt is (24 uur) rookvrij. De gastouder ziet er op toe dat ook bezoek niet rookt in huis.

- **Voeding en tussendoortjes**

De gastouder zorgt voor gezonde voeding en tussendoortjes en houdt rekening met specifieke wensen van de ouder hierover (bij bijzonderheden, zoals een dieet, neemt de ouder in overleg voeding mee).

6. Opvang aan huis (opvang in het huis van de ouder)

Wat houdt opvang aan huis in?

De gastouder verzorgt uw kinderen in uw eigen huis. Ze kan de kinderen eventueel naar school en clubjes brengen. Het uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden valt buiten de verantwoordelijkheid van de gastouder. Het gastouderbureau bemiddelt alleen voor de opvang van de kinderen! Huishoudelijke werkzaamheden die direct betrekking hebben op de verzorging van de kinderen, zoals bijvoorbeeld een klein afwasje en speelgoed opruimen, horen uiteraard wel tot de taak van de gastouder.

Een veilige omgeving voor kinderen en gastouders

De medewerker van het gastouderbureau zal tijdens het inschrijfgesprek met u de werkomgeving, in dit geval uw huis, beoordelen op veiligheid voor de kinderen én de gastouder. Er wordt jaarlijks een risico-inventarisatie uitgevoerd met betrekking tot de veiligheid en de gezondheid van de opvangomgeving. De medewerker bespreekt eventuele onveilige en/of ongezonde situaties en overlegt met u over mogelijke oplossingen. U bent verantwoordelijk voor de aanpassingen die noodzakelijk of gewenst zijn. Ook de GGD zal de opvangruimte bij u thuis inspecteren.

Regels voor de gastouder

De gastouder is werkzaam in uw huis. Ze is verantwoordelijk voor de verzorging en begeleiding van uw kinderen. De regels en richtlijnen die het gastouderbureau voor de gastouderopvang hanteert worden, voor zover van toepassing, gevolgd. Het is niet de bedoeling dat een gastouder haar eigen kinderen meeneemt naar uw huis. Dit geldt ook voor het ontvangen van eigen bezoek door de gastouder.

Overeenkomst tussen ouder en gastouder

U sluit op basis van de 'regeling dienstverlening aan huis' een arbeidsovereenkomst met de gastouder af. Door de opvang op maximaal drie dagen plaats te laten vinden vervalt voor u een aantal belangrijke verplichtingen, zoals het inhouden van loonbelasting en premieafdracht werknemersverzekeringen. De gastouder kan ook geen aanspraak maken op uitkeringen in het kader van de WW, ziektewet, WAO.

Bij ziekte dient u de gastouder wel 6 weken door te betalen (met uitzondering van de eerste twee werkdagen).

Voor de opvang aan huis geldt een vast uurtarief voor de gastouder. Dit uurtarief is onafhankelijk van het aantal kinderen dat opgevangen wordt. Dus voor één kind wordt evenveel betaald als voor drie of vier kinderen. Daarnaast betaalt de ouder per kind aan het gastouderbureau een bedrag per uur inzake bureau- en begeleidingskosten. De kosten zijn afhankelijk van het aantal opvanguren per week. Voor de opvang van uw kinderen in uw eigen huis gelden de regels en richtlijnen die het gastouderbureau hanteert.

Werkzaamheden van de gastouder aan huis

Wat u van de gastouder mag verwachten:

- alle werkzaamheden die nodig zijn bij de voorbereiding van de maaltijden en tussendoortjes die de kinderen tijdens de opvang krijgen
- afwassen en opruimen na maaltijden of tussendoortjes
- opruimen bij kleine ongelukjes die de kinderen veroorzaken. Denk hierbij aan een omgevallen glas sap, een omgetrokken plant, e.d.
- het schoonhouden van de plaats waar de baby wordt verschoond. Denk hierbij aan het weggooien van vuile luiers en het schoonmaken van een aankleedkussen
- opruimen (eventueel samen met de kinderen) van het speelgoed tegen de tijd dat de ouders thuiskomen
- de baby in bad doen
- in geval van avondopvang de kinderen in bad doen en de badkamer vervolgens weer opruimen

Wat u niet van de gastouder mag verwachten:

- verzorging van de huisdieren
- verzorging van de planten
- boodschappen doen
- opruimen van rommel die voor de komst van de gastouder is gemaakt. Denk bijvoorbeeld aan het afwassen van de ontbijtboel
- voorbereiding van de avondmaaltijd
- stofzuigen, ramen lappen, soppen, afstoffen, e.d.
- kleding wassen, de was ophangen of afhalen, strijken, e.d.

7. Gespreksonderwerpen kennismakingsgesprek

In het kennismakingsgesprek ontmoeten ouders en gastouders elkaar voor de eerste keer. Voor beide partijen is dit gesprek heel belangrijk. Naar aanleiding van deze kennismaking besluiten u en de gastouder of u met elkaar in zee wilt gaan.

Tijdens het kennismakingsgesprek moeten veel punten doorgesproken worden. Onderstaande lijst geeft suggesties voor onderwerpen die aan bod kunnen komen. Deze lijst is nadrukkelijk bedoeld als hulpmiddel bij het gesprek. Andere zaken zoals 'denk je met elkaar te kunnen overleggen', 'is er een klik', 'heb je vertrouwen in elkaar' of 'wat verwacht je van elkaar' zijn zeker zo belangrijk.

Persoonlijke kennismaking

- Samenstelling van beide gezinnen
- Leeftijd van de kinderen
- Werk en/of andere bezigheden
- Levens-/geloofsovertuiging

Gegevens over de opvang en opvangsituatie

- Gewenste opvang dagen en breng- en haaltijden
- Opvang tijdens schoolvakanties en bij ziekte (van het kind, ouder of gastouder)
- Noodopvangmogelijkheden van de ouder
- Dagindeling en ritme van het gastgezin
- Totaal aantal opvangkinderen bij de gastouder
- Hygiëne en veiligheid in en om het huis van de gastouder
- Huisdieren

Opvoeding

- Wat vinden ouders en gastouders belangrijk bij het omgaan met kinderen. Is er afstemming mogelijk? Denk aan sfeer, regels, principes en gewoontes.
- Gespreksonderwerpen zijn bijvoorbeeld spelen (samen en alleen), omgang met speelgoed/materiaal, tafelgewoonten, snoepen, tv gebruik, taalgebruik, straffen en belonen, knuffelen en troosten, stimuleren van zelfstandigheid, waarden en normen, geloofsbeleving.

Informatie over het kind

- **Gezondheid**
Is het kind gezond of regelmatig ziek? Zijn er speciale medische

gegevens over het kind? Hoe wordt hiermee omgegaan en kan/wil de gastouder hieraan voldoen? Is het nodig medicijnen te verstrekken (in dit geval zorgt het gastouderbureau voor een toestemmingsformulier 'medicijnverstrekking')

- **Voeding**

Wat voor soort voeding wordt gebruikt en op welke tijdstippen? Heeft het kind speciale eetgewoonten. Zijn er op dit moment eetproblemen? Heeft het kind allergieën? Eet het op schoot, in de wipstoel of de kinderstoel?

- **Slapen**

Slaapt het kind overdag? Wanneer en hoe lang meestal? Zijn er rituelen bij het slapen gaan en gebruikt het kind een knuffel in bed, een speen of z'n duim? Belang van rugligging bij een baby. Zijn er slaapproblemen, zo ja welke?

- **Huilen**

Huilt het kind vaak of weinig? Hoe gaan de ouders om met het huilen? Kan/wil de gastouder hieraan voldoen?

- **Spel**

Hoe speelt het kind, met welk speelgoed en wat voor soort activiteiten. Welke verwachtingen heeft de ouder hierover bij de opvang? Welke ideeën heeft de gastouder hierover?

- **Ontwikkeling van het kind**

Ontwikkelt het kind zich zoals met het oog op zijn leeftijd te verwachten valt? Denk bijvoorbeeld aan de motorische ontwikkeling (kruipen, staan, lopen, klauteren, fietsen, enz.) of de sociaal-emotionele ontwikkeling (eenkennigheid, angst, jaloezie, alleen spelen/samenspel, reacties op nieuwe situaties, ondernemend of juist niet enz.)

Zakelijke afspraken

- Afspreken van een wenprocedure vóór de start van de opvang. Dit is voor iedereen rustgevend.
- Zaken waar de ouder eventueel voor zal zorgen (bijvoorbeeld. box, bedje, voeding, reservekleding).
- Mee-eten van het kind en vergoeding hiervoor (zie tarievenlijst).
- Speciale afspraken over de veiligheid en hygiëne in en om de woning van de gastouder.
- De huisarts en onderwijzer(es)/leid(st)er dienen te weten dat het kind in een gastgezin wordt opgevangen.
- Invullen van de lijst met gegevens over het kind /de kinderen t.b.v. van de gastouder.
- Bij buitenschoolse opvang:

- afspraken over vriendjes meenemen naar het gastgezin
- afspraken over bij vriendjes spelen
- mogelijkheden voor het brengen en halen naar zwembad of clubjes

Tips

- Leg vóór het officiële kennismakingsgesprek eventueel eerst een informeel contact met elkaar (even een praatje, een kopje thee of koffie). Doe dat in het huis van de gastouder op een moment dat alle gezinsleden van het gastgezin aanwezig zijn.
- Vraag de gastouder bij het kennismakingsgesprek om de ruimte(n) waar het kind kan slapen en spelen te mogen bekijken.
- Door gebruik te maken van een overdrachtsschrift kunnen ouders en gastouders informatie uitwisselen over de opvang.
- Neem altijd voldoende tijd voor het wegbrengen en ophalen van de kinderen.
- Het is belangrijk dat ouders hun kind iets vertrouwds meegeven naar het gastgezin.
- Maak afspraken over het maken van foto's tijdens de opvang en het gebruik van social media.

Tot slot

De medewerkers van het gastouderbureau geven alleen ter zake doende gegevens uit het inschrijfgesprek aan ouders en gastouders door. Zaken die voor u zelf belangrijk zijn moet u zelf tijdens het kennismakingsgesprek aan de orde stellen. Lees van tevoren de suggesties voor gespreksonderwerpen rustig door en vul het aan met uw eigen opmerkingen en vragen. Veel van de bovenstaande punten zullen ook tijdens het koppelingsgesprek (voorafgaand aan de start van de opvang) weer aan de orde komen.

U voert het kennismakingsgesprek samen met de gastouder.

Wanneer u of de gastouder dit om bepaalde redenen wenst, bestaat de mogelijkheid dat iemand van het gastouderbureau ook aanwezig is tijdens dit gesprek.

8. Regels betaling

Betaling opvangkosten aan de gastouder

- **Betaling per uur**

De kinderopvang wordt per uur betaald volgens de tarieventabel die jaarlijks door het gastouderbureau wordt vastgesteld. In onderling overleg tussen u en de gastouder kan er eventueel een ander uurtarief worden afgesproken.
- **Hoe loopt de betaling**

De gastouder wordt maandelijks achteraf op basis van de werkelijk afgenomen opvanguren via het gastouderbureau uitbetaald (kassiersfunctie). Het gastouderbureau incasseert de betreffende kosten bij de ouders. De onkosten die de gastouder iedere maand voor voeding e.d. maakt, betaalt u rechtstreeks aan de gastouder, contant of via de bank. Voor deze kosten heeft Kind & Co geen kassiersfunctie. Deze kosten komen namelijk niet voor kinderopvangtoeslag in aanmerking.
- **Betaling wenuren**

Voorafgaand aan de start van een nieuwe koppeling spreekt u met de gastouder meestal een aantal wenmomenten af. De gastouder noteert deze uren op de eerste maandlijst. De betreffende uren worden volgens het afgesproken uurtarief vergoed.
- **Te betalen uren**

In de overeenkomst van opdracht staat op welke dagen en tijden de opvang zal plaatsvinden. U betaalt altijd minimaal deze uren, ook al haalt u uw kind(eren) eerder op. Als een kind later wordt opgehaald dan is afgesproken, registreert de gastouder de extra tijd en betaalt u dit volgens het normale tarief. De gastouder mag de extra tijd op een half uur afronden, in haar voordeel.
Als u uw kind(eren) regelmatig te laat ophaalt, dan is het aan te bevelen om nieuwe afspraken te maken over de haal- en brengtijden. Dit kan consequenties hebben voor de uiteindelijke jaaropgave van de opvanguren en de hoogte van de tegemoetkoming van de belastingdienst.
- **Betaling van incidenteel extra uren**

Incidenteel extra benodigde uren worden door de gastouder geregistreerd en betaald volgens het afgesproken tarief. Dit kan voor

u consequenties hebben voor de uiteindelijke jaaropgave van uren en de hoogte van de tegemoetkoming van de belastingdienst.

- **Doorbetaling bij afzegging van de opvang**

Ouders dienen minimaal één maand van tevoren aan de gastouder door te geven wanneer een kind niet opgevangen hoeft te worden. Als u zich niet aan deze termijn houdt, registreert de gastouder gewoon de uren zoals in de overeenkomst van opdracht is afgesproken en wordt zij voor 100% doorbetaald. De gastouder stelt zich immers beschikbaar en moet kunnen rekenen op een enigszins 'vast' inkomen per maand. Als u flexibele werktijden heeft en de opvanguren niet altijd iedere week dezelfde zijn, bespreekt u met de gastouder in goed onderling overleg een minimale afzegtermijn. Bij afzeggen door de gastouder (wegens ziekte of verhindering) hoeft u niet door te betalen. U moet dan immers vervangende opvang regelen.

- **Doorbetaling bij ziekte van het kind**

Bij kortdurende ziekte van het kind (minder dan een maand) loopt de betaling van de afgesproken opvanguren gewoon door. Mocht er sprake zijn van langdurige ziekte, dan overleggen ouders en gastouder over de voortgang van de opvang en de betaling hiervan.

- **Betaling bij bezoek peuterspeelzaal of andere activiteit**

In een enkel geval gebeurt het wel eens, dat een kind tijdens de opvangdag gebruik maakt van bijvoorbeeld de peuterspeelzaal of een gymnastiekclub. Meestal zal de gastouder het kind dan brengen en halen, en is dan ook oproepbaar als zich iets voordoet. Daarom wordt de gastouder in al deze gevallen voor de helft (50%) van de gebruikelijke opvangkosten doorbetaald.

- **Betaling bij reservering van de opvangplaats**

Als u voor een periode van langer dan zes weken geen gebruik wil maken van de opvang (bijvoorbeeld bij zwangerschapsverlof of ouderschapsverlof), dan kunt u de opvangplaats bij de gastouder reserveren. In overleg met de gastouder bespreekt u of hier kosten aan verbonden zijn. We adviseren overigens om vooral jongere kinderen minimaal één dag per week daadwerkelijk naar de gastouder te brengen. Dit is van belang voor de continuïteit van de opvang.

- **Vakanties**

Vakanties en vrije dagen van zowel de gastouder als de ouders moeten minimaal een maand van tevoren schriftelijk aan elkaar doorgegeven worden. Voor de onderlinge verhouding is het goed om dit eerst ook mondeling te overleggen. Als u tijdens de vakantie van uw gastouder opvang nodig heeft, kunt u een beroep doen op het gastouderbureau voor het organiseren van vakantie-/noodopvang.

- **Opzegtermijn en doorbetaling van de opvangkosten**

In de proefperiode kunnen ouders en gastouders per dag opzeggen (zonder betalingsverplichting voor de ouders). Na de proefperiode geldt een opzegtermijn van één maand.

Registratie opvanguren

- **Uren registreren**

Uw gastouder registreert iedere maand de uren waarop ze uw kind/kinderen heeft opgevangen en verzorgd. Dit gebeurt digitaal via Mijn Kind & Co. Uw gastouder registreert ook de uren waarop zij beschikbaar was, maar waarop u geen gebruik heeft gemaakt van de opvang (bijvoorbeeld wegens ziekte van uw kind of te laat doorgeven van afwezigheid).

Tijdens het koppelingsgesprek krijgt u van ons uitgebreide informatie over hoe het digitale proces verloopt en wat hierin van u verwacht wordt.

Naast de digitale urenregistratie ontvangt u van uw gastouder ook een declaratie van de eventuele kosten voor versnaperingen, maaltijden en overige zaken, zoals een kilometervergoeding voor gebruik van de auto, e.d. Dit is afhankelijk van de afspraken die u en uw gastouder hierover hebben gemaakt. Deze kosten moet u zelf rechtstreeks aan de gastouder betalen.

- **De opvangregistratie**

Per kind voert uw gastouder maandelijks digitaal de uren in. Dit gebeurt ook als u een volledige maand geen gebruik maakt van de opvang (bijvoorbeeld vanwege vakantie). We spreken dan van een zogenaamd '0-uren' overzicht.

Aan het eind van iedere maand ontvangt u van uw gastouder een overzicht van de opvanguren ter goedkeuring via de mail. U kunt deze

uren bekijken en accorderen. Na uw bevestiging krijgt ook het gastouderbureau een bericht en kunnen de uren uitbetaald worden. Voor een vlotte afhandeling van de betaling van uw gastouder is het noodzakelijk dat u vóór de 5^{de} van de nieuwe maand de uren heeft goedgekeurd.

- **Facturering**

Op basis van de werkelijk afgenomen opvanguren incasseert Kind & Co iedere maand achteraf automatisch bij u de bureau- en begeleidingskosten én de opvangkosten.

In het kader van de wettelijk verplichte kassiersfunctie betaalt Kind & Co namens u de opvangvergoeding aan de gastouder uit.

- **Jaaroverzicht**

Na afloop van een kalenderjaar ontvangt u ten behoeve van de belastingdienst een jaaroverzicht (jaaropgaaf) van de gebruikte opvanguren.

Betaling bureau- en begeleidingskosten aan Kind & Co

- **Offerte/kostenberekening**

Voorafgaand aan het tot stand komen van een koppeling kunnen wij voor u op verzoek een kostenberekening maken. Deze is gebaseerd op een zo nauwkeurige mogelijke schatting van de benodigde opvanguren voor het betreffend jaar.

- **Bureau- en begeleidingskosten**

Vanaf de start van de daadwerkelijke opvang is de ouder aan het gastouderbureau bureau- en begeleidingskosten verschuldigd.



9. Betrokkenheid bij Kind & Co

Medezeggenschap en inspraak

Voor Kind & Co is medezeggenschap een vanzelfsprekende zaak. Dat betekent dat we graag de mening, gedachten en visie van ouders horen. Dat kan gaan over de opvang bij de gastouder en de werkwijze van het gastouderbureau.

Het gastouderbureau van Kind & Co heeft een oudercommissie die de belangen van de ouders en de kinderen behartigt. Daarnaast heeft Kind & Co een overkoepelende (centrale) oudercommissie die bestaat uit een afvaardiging van de oudercommissies van alle kinderopvangvormen (kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, peuterspeelzalen en gastouderbureau). Deze centrale oudercommissie adviseert Kind & Co over beleidsmatige onderwerpen (bijvoorbeeld pedagogisch beleidsplan, tariefswijzigingen, klachtenafhandeling). Meer informatie over de oudercommissies en hun doel en werkwijze vindt u op onze website (www.kmnkindenco.nl).

Gastouders zijn georganiseerd in een klankbordgroep.

Klachten en problemen

Hoewel het gastouderbureau er door goede afspraken en zorgvuldige begeleiding alles aan doet om klachten te voorkomen, kan het toch gebeuren dat één van beide partijen niet zo tevreden is over het verloop van de kinderopvang.

Hoe kunt u in zo'n geval handelen? In eerste instantie probeert u natuurlijk het probleem op te lossen door met elkaar te praten. Wij weten dat het niet altijd makkelijk is om een probleem aan de orde te stellen. Als u regelmatig met elkaar in gesprek bent, zijn er zeker gelegenheden waarop u met uw probleem naar voren kunt komen. Als dit niet het geval is, of als het jaarlijks evaluatiegesprek nog een tijd op zich laat wachten, kunt u een afspraak maken. U weet dan zeker dat u allebei even tijd hebt om naar elkaar te luisteren en in goede harmonie naar een oplossing te zoeken. Als u op tijd aan de bel trekt, hoeft het probleem niet groter te worden dan het is. Mocht een dergelijk gesprek niet het juiste effect hebben, dan kunt u contact opnemen met uw vaste contactpersoon bij het gastouderbureau. Deze kan u helpen om samen met u het probleem op te lossen.

Ook is het denkbaar dat u niet tevreden bent over de bemiddeling en ondersteuning van het gastouderbureau. In dat geval spreekt u hierover

eerst de betrokken medewerker aan. Wellicht is het probleem in een eenvoudig gesprek weg te nemen. Als dat niet het geval is kunt u uw klacht op papier zetten en deze naar Kind & Co sturen. Op de laatste pagina's van dit boekje leest u in een schematisch overzicht welke handelswijze Kind & Co hiervoor hanteert. Bent u geïnteresseerd in het volledige klachtenreglement van Kind & Co, dan kunt u onze website raadplegen (www.kmnkindenco.nl).



Privacy

Kinderopvang bij gastouders vindt altijd plaats in een gezinssituatie. Het is dus goed voor te stellen dat ouders en gastouders soms wat meer over elkaars privé-situatie horen. Bijvoorbeeld over de onderlinge verhoudingen in het gezin, de financiële omstandigheden of de persoonlijke situatie van een gezinslid. Het is van groot belang dat zowel ouders als gastouders met dit soort informatie respectvol en voorzichtig omgaan. Het is niet de bedoeling dat dit soort persoonlijke informatie zonder toestemming van de ander naar buiten komt. Respect voor elkaars privacy is geboden. Haar Privacy verklaring wordt tijdens het koppelingsgesprek ondertekend.

Ook de medewerkers van het gastouderbureau gaan zorgvuldig om met privé-gegevens van ouders en gastouders. Alle gegevens over ouders, gastouders en kinderen, zoals inschrijfformulieren en notities over de opvang, worden bewaard in gesloten kasten. Digitale gegevens zijn ook afgeschermd met codes en wachtwoorden. Er zijn regels opgesteld over het omgaan met klantgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming(AVG)

U kunt deze vinden op de website van Kind & Co,

<https://www.kmnkindenco.nl/privacyverklaring/>

10. Gegevens en bereikbaarheid gastouderbureau

Bezoekadres: Kroonslag 2, 3991 TW Houten
Postadres: Postbus 250, 3430 AG Nieuwegein

E-mailadres: gastouderbureau Kind & Co: gob@kmnkindenco.nl
Telefoon: gastouderbureau Kind & Co: 030 6004760

Het gastouderbureau is op werkdagen tijdens kantoortijden bereikbaar.

Mocht geen van de bemiddelingsmedewerkers aanwezig zijn, dan wordt u doorverbonden met de receptie van Kind & Co. Indien nodig of gewenst, wordt u later door ons teruggebeld.

Voor algemene vragen kunt u ook een e-mail sturen naar het gastouderbureau.

Neem ook eens een kijkje op onze website:
www.kmnkindenco.nl



11. Klachtenregeling Kind & Co

Waarom vindt Kind & Co het belangrijk dat u een klacht indient?

Uw klacht geeft aan dat u ongenoegen heeft met bepaalde gedragingen van het personeel of het functioneren van onze organisatie. Uw klacht kan over verschillende uiteenlopende onderwerpen gaan. Kind & Co wil graag op de hoogte blijven van wat er bij haar klanten speelt. Daarom zullen wij uw klacht altijd onderzoeken en indien mogelijk de uitkomst hiervan gebruiken om de dienstverlening van Kind & Co te optimaliseren.

In het bijgaande schema kunt u zien hoe de behandeling van klacht wordt aangepakt.

Belangrijke adressen

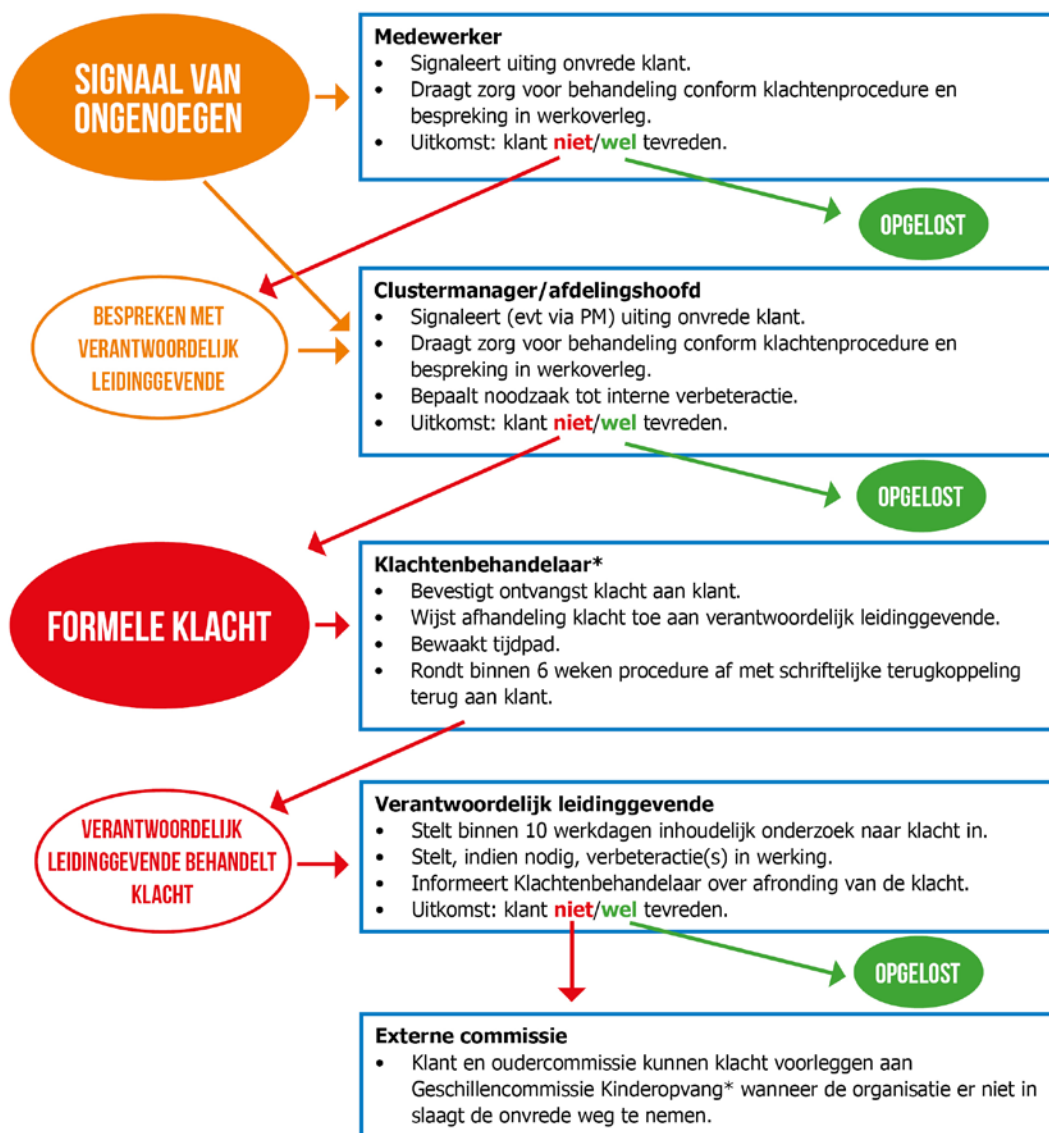
Klachtenbehandelaar Kind & Co
Postbus 250
3430 AG Nieuwegein
Telefoon: 030 - 695 84 69
Email: klacht@kmnkindenco.nl

Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 96802
2509 JE Den Haag
Telefoon: 0900-1877
www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders

Klachtenreglement Kind & Co



KLACHTENPROCEDURE



www.kmnkindenco.nl