



## REGLEMENT KINDEROPVANG ZEEUWS-VLAANDEREN VOOR GASTOUDEROPVANG 2023

Het reglement vanaf 1 januari 2022 komt hiermee te vervallen.

### **Inhoudsopgave**

1. Begripsbepaling	pagina 1
2. De overeenkomst	pagina 2
3. Betaling gastouders	pagina 3
4. Betaling kosten bemiddeling & begeleiding aan gastouderbureau	pagina 4
5. Wanbetaling	pagina 4
6. Inschrijven bij het gastouderbureau door de vraagouder	pagina 4
7. De bemiddeling	pagina 5
8. Opvang	pagina 5
9. Uitschrijven bij gastouderbureau	pagina 6
10. Ziekte gastouder	pagina 6
11. Ziekte gastkind	pagina 7
12. Vaccinaties	pagina 7
13. Aansprakelijkheid	pagina 7
14. Verzekering	pagina 7
15. Meningsverschillen	pagina 7
16. Klachtenreglement	pagina 7
17. Medezeggenschap ouders/verzorgers	pagina 7
18. Klankbordgroep	pagina 8
19. Informatievoorziening	pagina 8
20. Privacy	pagina 8

### **Artikel 1 Begripsbepaling**

In dit reglement wordt verstaan onder:

**KOZV:** Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen te Terneuzen.

**Het gastouderbureau:** het gastouderbureau, deel uitmakend van Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen gevestigd te Terneuzen.

**De ouder/verzorger:** degene die een overeenkomst voor kinderopvang sluit met KOZV.  
De ouder/verzorger is ook de vraagouder.

**De overeenkomst:** de overeenkomst tussen KOZV en de ouder/verzorger, waarin staat op welke uren kinderopvang geleverd wordt.

**Bemiddeling:** de bemiddeling door het gastouderbureau die leidt tot de totstandkoming van een koppeling tussen vraag- en gastouder en de begeleiding van de koppeling.

**Gastouder:** diegene die via het gastouderbureau één of meerdere kinderen opvangt in het eigen huis of in het huis van de vraagouder.

**Vraagouder:** de wettelijke verantwoordelijke(n) voor het op te vangen kind of de op te vangen kinderen. De vraagouder is ook de ouder/verzorger.

**Gastouderopvang:** de verzorging en begeleiding van kinderen in de leeftijd van 0 jaar tot einde basisschoolleeftijd in een gezinssituatie, tot stand gekomen door bemiddeling van het gastouderbureau, gedurende alle dagen van de week van 0.00 uur tot 24.00 uur.

## Artikel 2 De overeenkomst

1. De overeenkomst van gastouderopvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop voortgezet onderwijs voor het betreffende kind begint. Een en ander tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Deze overeenkomst kan tussentijds gewijzigd worden met inachtneming van een wijzigingstermijn van één maand.
3. De ouder/verzorger betaalt maandelijks één twaalfde van de contractueel overeengekomen uren. De uurprijs is een all-in uurprijs die bestaat uit een vergoeding voor de gastouder en een vergoeding voor de kosten van het gastouderbureau.
4. De betaling geschiedt door automatische incasso. Voorafgaand aan de incasso ontvangt de ouder/verzorger een factuur, met een overzicht van hetgeen geïncasseerd wordt. De facturen worden omstreeks de 20e van de betreffende maand in het ouderportaal geplaatst. Het verschuldigde bedrag wordt omstreeks de 25<sup>e</sup> van de betreffende maand automatisch geïncasseerd. Indien een factuur niet geïncasseerd kan worden, is de ouder/verzorger verantwoordelijk voor de betaling van de factuur.
5. Na afloop van het jaar of bij tussentijds stopzetten van het contract vindt er een verrekening plaats. Wanneer het werkelijk aantal afgenomen uren lager ligt dan het aantal contractueel overeengekomen (en dus betaalde) uren krijgt de ouder/verzorger het verschil terugbetaald (na verrekening van eventuele openstaande posten). Wanneer het werkelijk aantal afgenomen uren hoger ligt dan het aantal contractueel overeengekomen uren dient de ouder/verzorger het verschil te betalen. In beide gevallen brengt het gastouderbureau bij de verrekening het tarief in rekening dat hoort bij het werkelijk aantal afgenomen uren. Het is de verantwoordelijkheid van de ouder/verzorger om aan te geven dat contracturen gewijzigd moeten worden. Het gastouderbureau vervult hierbij een signaalfunctie. Als het contract tussentijds wordt beëindigd worden de contracturen en de bijbehorende staffel naar rato berekend.
6. Het minimale aantal opvanguren voor een kind tot vier jaar waarvoor een contract wordt afgesloten bedraagt 375 uur per jaar. Voor een kind vanaf vier jaar geldt een minimaal aantal opvanguren van 150 per jaar. Indien de opvang tijdens een jaar start of stopt wordt het minimum aantal uren berekend naar rato van het aantal maanden dat gebruik wordt gemaakt van de opvang.
7. Wanneer gedurende het jaar minder uren zijn afgenomen dan de onder lid 6 genoemde minimale uren wordt dat verschil niet terugbetaald. De gastouder krijgt het minimale aantal opvang uren uitbetaald. Indien meerdere gastouders de opvang verzorgen wordt de aanvulling tot het minimum aantal uren verdeeld tussen de gastouders naar rato van de geboden opvang.
8. Zonder bijkomende kosten kan de ouder/verzorger door middel van een machtiging de administratieve organisatie van de kinderopvangtoeslag overdragen aan KOZV. KOZV ondersteunt de ouder/verzorger dan in het verkrijgen of wijzigen van de kinderopvangtoeslag. KOZV doet dit niet automatisch, maar op verzoek van de ouder/verzorger. Voor het tijdig indienen van de aanvraag of wijziging is het belangrijk dat verzoeken minimaal twee weken van te voren doorgegeven worden. De ouder/verzorger blijft verantwoordelijk voor de totale opvangkosten indien geen of niet voldoende kinderopvangtoeslag ontvangen wordt. Indien de ouder/verzorger na twee herinneringen niet de benodigde gegevens aanlevert aan KOZV of niet reageert op verzoeken van KOZV om contact op te nemen behoudt KOZV zich het recht voor om de ondersteuning te stoppen en bruto kosten in rekening te brengen. KOZV zal in voorkomend geval de ouder/verzorger hierover schriftelijk informeren. De ouder/verzorger is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van de juiste gegevens die van belang zijn voor de kinderopvangtoeslag; indien die gegevens later wijzigen, dient de ouder dit ook tijdig te melden.

Ook kan de ouder/verzorger er voor kiezen om de kinderopvangtoeslag direct aan KOZV te laten uitbetalen. De ouder/verzorger betaalt dan alleen de eigen bijdrage in kosten kinderopvang. De kinderopvangtoeslag wordt door KOZV geïnd.

9. Indien de ouder/verzorger in de toekomst meer kinderen wil laten opvangen door de gastouder die reeds opvang verzorgt voor één of meer kinderen, is de ouder/verzorger verplicht hiervoor gebruik te maken van de bemiddeling en begeleiding door het gastouderbureau.
10. De koppeling wordt geformaliseerd door middel van een overeenkomst van opdracht tussen gast- en vraagouder. De opvang kan starten als de formulieren kinderopvangtoeslag en het financiële contract (ondertekend) retour zijn ontvangen en gecontroleerd door de kassier van het gastouderbureau. Met het financiële contract wordt de vraagouder in de gelegenheid gesteld een tegemoetkoming van het rijk aan te vragen. De hiervoor benodigde gegevens staan in het financiële contract vermeld.
11. De ouder/verzorger is verplicht elke verandering in persoonlijke omstandigheden die relevant kan zijn voor de bemiddeling en begeleiding door het gastouderbureau direct door te geven aan het gastouderbureau.
12. Als meerdere kinderen uit een gezin gebruik maken van gastouderopvang geldt voor alle kinderen de laagste prijs.
13. KOZV brengt voor maximaal drie kinderen per gezin dienstverleningskosten in rekening. Indien meer dan drie kinderen gebruik maken van opvang worden voor het kind/de kinderen die het minst gebruik maken van gastouderopvang geen dienstverleningskosten in rekening gebracht.

### **Artikel 3 Betaling gastouders**

1. Ten behoeve van de vraagouder vervult het gastouderbureau de kassiersfunctie. Dit betekent dat de betaling van de gastouder door de vraagouder geschiedt via het gastouderbureau.
2. De gastouder houdt in Jaamo een urenregistratie per kind bij waarop het aantal uren dat het kind bij de gastouder opgevangen is per maand wordt geregistreerd.
3. De te betalen uren per dag per kind worden op een half uur naar boven afgerond.
4. De vraagouder keurt de uren goed in het ouderportaal binnen 5 dagen na afloop van de maand.
5. Wanneer gedurende het jaar minder uren zijn afgenomen dan de onder artikel 2.6 genoemde minimale uren krijgt de gastouder wel het minimale aantal uren uitbetaald. Indien meerdere gastouders de opvang verzorgen wordt de aanvulling tot het minimum aantal uren verdeeld tussen de gastouders naar rato van de geboden opvang.
6. De gastouder krijgt de uren zoals ze in het ouderportaal vermeld staan en goed gekeurd zijn door de vraagouder uitbetaald halverwege de daaropvolgende maand.
7. Het gastouderbureau stelt de vraagouders en de gastouders voor 1 november in kennis van de uurprijzen en de adviesprijzen voor de vergoedingen aan de gastouders voor het volgende jaar.
8. Het gastouderbureau adviseert gast- en vraagouders de uurprijzen en adviesprijzen voor vergoedingen te hanteren zoals vermeld in lid 7. Indien gast- en vraagouder besluiten afwijkende afspraken te maken, zijn zij verplicht het gastouderbureau hierover te informeren. Indien een gastouder besluit een afwijkend tarief te hanteren dient hij/zij dit voor 1 oktober van het voorgaande jaar door te geven aan het gastouderbureau.
9. In onderling overleg worden de eventuele vergoedingen afgesproken en vastgelegd in de overeenkomst van opdracht tussen vraagouder en gastouder.
10. In geval van uitblijven van de betaling heeft de gastouder het recht met onmiddellijke ingang de opvangverplichtingen op te schorten tot de betaling is voldaan.
11. De overeenkomst van opdracht tussen gastouder en vraagouder wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, met in achtneming van een opzegtermijn van één maand. Een uitzondering hierop vormen de eerste twee maanden, deze gelden als wenperiode. De opvang kan tijdens de eerste twee maanden per onmiddellijk door beide partijen opgezegd worden.

### **Artikel 4 Betaling kosten voor bemiddeling en begeleiding aan gastouderbureau**

1. De vraagouder betaalt dienstverleningskosten aan het gastouderbureau vanaf de dag waarop de opvang start. Deze kosten zijn onderdeel van de all-in uurprijs voor gastouderopvang.
2. De uurprijs voor het komende kalenderjaar wordt voor 1 november van het lopende kalenderjaar schriftelijk meegedeeld aan de contractant.
3. De uurprijs kan tussentijds worden gewijzigd. De contractant wordt minimaal 2 maanden van tevoren op de hoogte gebracht.

#### **Artikel 5 Wanbetaling**

1. De procedure bij wanbetaling is als volgt:
  - Drie weken na de vervaldatum wordt een herinnering gestuurd.
  - Twee weken daarna wordt een tweede herinnering gestuurd.
  - Twee weken na de tweede herinnering wordt een laatste herinnering gestuurd.
  - Vervolgens wordt een incassozaak opgestart. De kosten voor de incassozaak zijn voor rekening van de contractant.
  - Indien dit niet tot betaling leidt wordt de vordering uit handen gegeven aan een deurwaarder. De kosten voor het inschakelen van de deurwaarder zijn voor rekening van de contractant.
2. Indien de ouder/verzorger niet tijdig betaalt heeft KOZV het recht bij om de belastingdienst voor KOZV relevante informatie over de kinderopvangtoeslag van de ouder/verzorger op te vragen. Tevens kan KOZV in dit geval de ouder/verzorger verplichten om de kinderopvangtoeslag rechtstreeks door de belastingdienst aan KOZV te laten betalen. De ouder/ verzorger is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van de juiste gegevens die van belang zijn voor de kinderopvangtoeslag; indien die gegevens later wijzigen, dient de ouder dit ook tijdig te melden. KOZV heeft de mogelijkheid om bij betalingsachterstand niet betaalde facturen niet op de jaaropgave te vermelden.
3. KOZV kan de overeenkomst met de ouder/verzorger die twee maanden niet heeft betaald, per aangetekende brief of persoonlijke aanzegging met ontvangstbevestiging, direct opzeggen. De ouder/verzorger wordt de mogelijkheid geboden de opzegging ongedaan te maken door onmiddellijke betaling
4. KOZV heeft het recht om de gastouder op de hoogte te brengen van wanbetaling van de vraagouder.
5. Wanneer de opvang eindigt door wanbetaling heeft de gastouder geen recht op doorbetaling van een maand.
6. Als een vraagouder openstaande facturen heeft is het niet mogelijk om de opvang te wijzigen of opnieuw te starten.

#### **Artikel 6 Inschrijven bij het gastouderbureau door de vraagouder**

1. Bij de inschrijving van de vraagouder worden dit reglement van KOZV voor gastouderopvang en de algemene voorwaarden voor gastouderopvang overhandigd/gemailed. De vraagouder krijgt bij deze papieren een mondelinge uitleg. Ook wordt besproken welke wensen de klant heeft voor wat betreft de opvang. Besproken wordt hoeveel uur opvang de vraagouder nodig heeft in het jaar dat de opvang start.
2. Indien de vraagouder met de via het gastouderbureau voorgestelde gastouder, binnen een periode van één jaar nadat de vraagouder met de gastouder kennis gemaakt heeft, start met dezelfde gastouder (buiten het gastouderbureau om) ,is het gastouderbureau gerechtigd om de vraagouder een boete van € 500,- op te leggen en om de gastouder uit te schrijven.
3. De vraagouder is verplicht om op verzoek van KOZV geboortedata en Burgerservicenummers van vraagouder(s) en kinderen aan te leveren. Het privacyreglement van KOZV is van toepassing voor het gebruik van deze gegevens door KOZV.

## **Artikel 7 De bemiddeling**

1. De vraagouder geeft tijdens de inschrijving de wensen ten aanzien van de gastouder aan.
2. De bemiddelingsmedewerker zoekt een gastouder die (zo veel mogelijk) voldoet aan de wensen van de vraagouder.
3. Het gastouderbureau biedt maximaal drie gastouders aan ter bemiddeling. Indien de vraagouder drie gastouders aangeboden heeft gekregen en de vraagouder heeft alle drie de gastouders afgewezen, dan wordt de vraagouder uitgeschreven.
4. Is er geen gastouder beschikbaar in een bepaalde wijk of dorp waar de voorkeur van de vraagouder naar uitgaat dan verzorgt het gastouderbureau een oproep via de website om in het specifieke gebied een gastouder te werven.
5. Gastouders moeten voldoen aan de door het gastouderbureau en wettelijk vastgestelde selectiecriteria. Deze criteria zijn opgenomen in het pedagogisch werkplan van het gastouderbureau. Gastouders ontvangen een exemplaar hiervan bij de inschrijving. Het pedagogisch werkplan is ook vermeld op de website.
6. De woning van de gastouder (en in geval van thuisopvang de woning van de vraagouder) moet voldoen aan de wettelijke eisen.

## **Artikel 8 Opvang**

1. De opvangtijden worden in onderling overleg tussen de gastouder en de vraagouder vastgesteld.
2. Als de gastouder akkoord gaat is opvang in weekenden, feestdagen, avonden en nachten mogelijk.
3. Een gastouder biedt aan maximaal zes kinderen tegelijkertijd opvang. Hierbij wordt rekening gehouden met het leeftijdsbeleid zoals is vastgelegd in het pedagogisch werkplan van het gastouderbureau.
4. De vraagouder geeft de gewenste opvangtijden per maand uiterlijk de 23<sup>e</sup> van de voorgaande maand aan de gastouder door via het ouderportaal. Wijzigingen doorgegeven na de 23<sup>e</sup> zal de gastouder goed- of afkeuren afhankelijk van het aantal aanwezige kinderen.
5. Vraagouders kunnen tot 7 dagen van tevoren de opvang kosteloos afmelden. Indien de vraagouder niet uiterlijk zeven dagen van tevoren afmeldt, blijft bij de vraagouder de verplichting bestaan het honorarium voor de afgesproken tijden en dagen door te betalen. In onderling overleg kunnen vraagouder en gastouder afwijken van het bovenstaande, mits zij dit op voorhand hebben vastgelegd in de overeenkomst van opdracht tussen vraagouder en gastouder. Bij uitschrijving geldt een doorbetalingsverplichting van één maand opvangkosten op basis van de contracturen. Tijdens deze maand wordt minimaal de opvangvergoeding voor de contracturen in rekening gebracht, ook als geen opvang wordt afgenomen.
6. Voor de opvang gestart is vindt er een koppelingsgesprek plaats met de ouder, de gastouder en de bemiddelingsmedewerker. Daarna wordt jaarlijks een evaluatie per email aangeboden. Deze evaluatie gaat altijd vooraf aan de evaluatie welbevinden kind.
7. Bij voorkeur dient de opvang van kinderen onder de vier jaar wekelijks plaats te vinden (minimaal 4 uur per week). Dit in verband met de hechting van het kind met de gastouder. In onderling overleg kunnen vraagouder en gastouder afwijken van het bovenstaande, mits zij dit op voorhand hebben vastgelegd in de overeenkomst van opdracht tussen vraagouder en gastouder
8. Wanneer de gastouder geen opvang meer kan verzorgen en het gastouderbureau slaagt er niet in een vervangende gastouder te vinden, is de vraagouder vanaf de eerste van de volgende maand geen kosten voor bemiddeling en begeleiding verschuldigd aan het gastouderbureau.
9. De gastouder voert jaarlijks een meting uit van het welbevinden van uw kind.

De gastouder bespreekt de resultaten van de meting met de vraagouder. Tijdens één van de bezoeken van de bemiddelingsmedewerker aan de gastouder worden de resultaten van het meten van welbevinden besproken.

#### **Artikel 9 Uitschrijven bij het gastouderbureau**

1. Zowel gastouders als vraagouders hebben bij uitschrijving een opzegtermijn van één maand. De vraagouder heeft een doorbetalingsverplichting van zowel de kosten voor bemiddeling en begeleiding als de opvangkosten aan de gastouder. Ook wanneer er geen opvang afgenomen wordt. Voor opvangkosten en kosten voor bemiddeling en begeleiding worden minimaal de contracturen in rekening gebracht.  
Het uitschrijven dient schriftelijk/per email plaats te vinden. Zowel de gastouder als de vraagouder krijgen vanuit Jaamo een bevestiging van het gob van de opzegging wanneer één van beide partijen de opvang wil beëindigen.
2. Indien de vraagouder de via het gastouderbureau tot stand gebrachte koppeling binnen een periode van één jaar na beëindiging voortzet met dezelfde gastouder (buiten het gastouderbureau om), is het gastouderbureau gerechtigd om de vraagouder een boete van € 500,- op te leggen en om de gastouder uit te schrijven.
3. Indien de vraagouder langere tijd geen gebruik maakt van gastouderopvang (bijvoorbeeld bij zwangerschapsverlof) kan het raadzaam zijn zich (tijdelijk) te laten uitschrijven bij het gastouderbureau. Doet u dit niet dan blijft u dienstverleningskosten verschuldigd aan KOZV. Voor kinderen onder de vier jaar is het voor de hechting met de gastouder raadzaam de opvang via het gastouderbureau wel door te laten lopen en ze minimaal één keer per week naar de gastouder te brengen.
4. KOZV kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen indien de genoemde verplichtingen of voorwaarden voor bemiddeling door de gastouder of vraagouder niet worden nageleefd of indien op grond van andere zwaarwegende redenen van verdere bemiddeling moet worden afgezien.

#### **Artikel 10 Ziekte & vakantie gastouder**

1. Bij ziekte of vakantie van de gastouder stelt de gastouder de vraagouder zo snel mogelijk (bij vakantie 6 weken van te voren) in kennis, ten einde de vraagouder in staat te stellen vervangende opvang te regelen.
2. Indien de gastouder uitvalt kan het gastouderbureau indien nodig noodopvang regelen. Indien de vraagouder hiervan gebruik wil maken dient deze dit kenbaar te maken bij het gastouderbureau. Het gastouderbureau zoekt noodopvang bij een andere gastouder of op een kinderdagverblijf of een buitenschoolse opvang. Deze moeten uiteraard wel aangesloten zijn bij KOZV. Het gastouderbureau zoekt opvang in de plaats waar de voorkeur van de vraagouder naar uitgaat, echter wanneer er geen noodopvang gevonden wordt in deze plaats kan de noodopvang ook in een andere plaats aangeboden worden. De kosten voor noodopvang bij een andere gastouder zijn gelijk aan de contractueel overeengekomen uurprijs. Voor noodopvang in een kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang wordt het daarvoor geldende tarief in rekening gebracht.  
Noodopvang kan niet gegarandeerd worden, er is sprake van een inspanningsverplichting van het gastouderbureau.
3. Indien de ouder noodopvang op een kinderdagverblijf of buitenschoolse opvanggroep wenst tijdens de vakantie van de gastouder dient dit minimaal zes weken voor het begin van de schoolvakantie doorgegeven te worden aan het gastouderbureau.  
  
Indien de vraagouder niet uiterlijk zeven dagen van tevoren afmeldt (geheel of gedeeltelijk), blijft bij de vraagouder de verplichting bestaan de kosten voor de afgesproken tijden en dagen door te betalen. Dit is ook van toepassing als de noodopvang wordt afgemeld vanwege ziekte.
4. Noodopvang duurt maximaal drie maanden.
5. Gedurende ziekte, vakantie en absentie anderszins van de gastouder bestaat voor de gastouder geen recht op doorbetaling van de overeengekomen beloning.
6. Vervangende opvang bij gastouders, kinderdagverblijven of buitenschoolse opvang dient altijd via het gastouderbureau (en niet rechtstreeks met de betreffende gastouder of vestiging van KOZV) te worden geregeld.



### **Artikel 11      Ziekte gastkind**

Bij ziekte van het gastkind stelt de vraagouder de gastouder zo spoedig mogelijk in kennis. In onderling overleg wordt afgesproken of het zieke kind wel of niet opgevangen kan worden door de gastouder.

1. Indien het gastkind door ziekte niet naar de gastouder gaat dient de vraagouder de afgesproken opvanguren een week door te betalen.
2. Indien het gastkind ziek wordt tijdens de opvang bij de gastouder is het aan het oordeel van de gastouder of het kind kan blijven of dat de ouder het op moet halen.
3. De vraagouder moet te allen tijde bereikbaar zijn voor de gastouder in het geval van een calamiteit (zoals ziekte van het gastkind). Hiervoor dient de vraagouder(s) telefoonnummers van werk en of mobiele nummers bij de gastouder achter te laten.

### **Artikel 12      Vaccinaties**

In Nederland vinden we het belangrijk dat kinderen een gezonde start in het leven krijgen. Vaccinaties tegen besmettelijke infectieziekten horen daarbij.

KOZV is een voorstander van vaccinaties.

Doet u dit niet dan kunnen we u in geval van een uitbraak van een besmettelijke ziekte, zoals mazelen, mogelijk besluiten niet-ingeënte kinderen (tijdelijk) de toegang te weigeren, wanneer de veiligheid en gezondheid van de opgevangen kinderen in het geding is.

### **Artikel 13              Aansprakelijkheid**

Noch het gastouderbureau noch KOZV dragen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de uitvoering van de opvang door de gastouder. Met het oog op een goede en gezonde ontwikkeling van het gastkind in een veilige en gezonde omgeving begeleidt het gastouderbureau de opvang door de gastouder.

KOZV is niet aansprakelijk indien de ouder/ verzorger onjuiste gegevens verstrekt en/of niet tijdig wijzigingen doorgeeft die betrekking hebben op de kinderopvangtoeslag zoals bedoeld in artikel 5 lid 2

### **Artikel 14      Verzekeringen**

KOZV heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor zowel medewerkers van KOZV als voor de gastouders afgesloten met een maximum dekking per gebeurtenis van € 2.500.000.

Gast- en vraag-ouders dienen een "aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren" (A.V.P.) te hebben voor zichzelf (gastouders) en hun kind(eren) (vraagouders).

### **Artikel 15      Meningsverschillen**

In geval van een meningsverschil tussen de vraagouder en de gastouder wordt er van beide partijen verwacht dat zij met elkaar in overleg treden teneinde het meningsverschil op te lossen. Als één van de partijen het wenst is een bemiddelingsmedewerker aanwezig bij het gesprek.

Indien de vraagouder en de gastouder er samen niet uit komen dienen zij bemiddeling van het gastouderbureau toe te staan en een bindende aanbeveling en / of oplossing te accepteren en uit te voeren.

### **Artikel 16      Klachtenreglement**

Er is een klachtenreglement vastgesteld overeenkomstig de wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector. Deze is opvraagbaar bij KOZV en is te vinden op de website van KOZV.

Voor minder zware klachten of opmerkingen kunt u met de bemiddelingsmedewerkers een formulier voor op- en aanmerkingen invullen. U kunt ook contact opnemen met de bemiddelingsmedewerker of de unitmanager. Wij zijn altijd blij met suggesties die ons gastouderbureau kunnen verbeteren.

KOZV is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang (de geschillencommissie). Klachten die niet bevredigend opgelost worden door KOZV of klachten die u liever direct voorlegt aan een externe commissie kunt u indienen bij de geschillencommissie. Informatie hierover is op te vragen bij KOZV en is ook te vinden op de website.

### **Artikel 17      Medezeggenschap ouders/verzorgers**

Gastouderbureau Zeeuwsch-Vlaanderen streeft er naar een oudercommissie te installeren conform de Wet Kinderopvang. In de oudercommissie hebben (vraag)ouders zitting. De oudercommissie bespreekt zowel beleidsaangelegenheden als de dagelijkse gang van zaken. Ze behartigt de belangen van de ouders binnen het gastouderbureau. Twee afgevaardigden van de oudercommissie hebben zitting in de centrale oudercommissie van KOZV. In de centrale oudercommissie worden de algemene beleidsaspecten van de organisatie gericht op kwaliteit, pedagogiek, klachtenregeling en prijswijziging besproken. Het reglement is op te vragen bij KOZV.

**Artikel 18 Klankbordgroep**

Inspraak door gastouders op het beleid van het gastouderbureau is mogelijk via de klankbordgroep. Meer informatie over de klankbordgroep vindt u op de website van KOZV.

**Artikel 19 Informatievoorziening.**

Vraagouders en gastouders ontvangen twee maal per jaar een nieuwsbrief van het gastouderbureau. Op de website van KOZV staat uitgebreide informatie over o.a. het pedagogisch beleid, klachtenprocedure, veiligheidsbeleid en het privacybeleid.

**Artikel 20 Privacy.**

Binnen KOZV wordt op een correcte wijze omgegaan met de persoonsgegevens van gastouders en vraagouders. De wijze waarop is vastgelegd in het privacybeleid van KOZV. U vindt het privacybeleid en de privacyverklaring op onze website [www.kinderopvangzvl.nl](http://www.kinderopvangzvl.nl).

Ook van vraagouders en van gastouders verwachten wij dat zij elkaars privacy respecteren.

De Algemene Voorwaarden prevaleren in het geval deze strijdig zijn met het Reglement gastouderopvang. In gevallen waarin Algemene Voorwaarden en Reglement Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen niet voorzien, kan de directie van Kinderopvang Zeeuws-Vlaanderen individuele afspraken maken.