

ALGEMENE VOORWAARDEN

2025



Inhoudsopgave




Artikel 1 Openingstijden	3
Artikel 2 Minimale leeftijd en afname	4
Artikel 3 Ouderportaal Konnect	5
Artikel 4 Brengen en halen	5
Artikel 5 Kwaliteit	7
Artikel 6 Contracten kinderdagverblijf	9
Artikel 7 Contracten peutergroep	11
Artikel 8 Contracten BSO	12
Artikel 9 Afmelden	16
Artikel 10 Ruilservice.....	17
Artikel 11 Extra opvang.....	18
Artikel 12 Inschrijving en intake.....	19
Artikel 13 Plaatsingsbeleid	19
Artikel 14 Kosten	20
Artikel 15 Voeding en verzorging	22
Artikel 16 Wijzigen van de opvang	23
Artikel 17 Beëindigen van de opvang	23
Artikel 18 Een plaats annuleren of uitstellen	24
Artikel 19 Samenvoegen groep en/of locatie	24
Artikel 20 Zieke kinderen.....	24
Artikel 21 Contact met ouders.....	25
Artikel 22 Gescheiden ouders	25
Artikel 23 Aansprakelijkheid	26
Artikel 24 Overmacht	27
Artikel 25 Privacy.....	27

Artikel 26 Grensoverschrijdend gedrag	27
Artikel 27 Huisregels	28
Artikel 28 Stopzetten levering van diensten	28
Artikel 29 Aanvullende plaatsingsovereenkomst.....	28
Artikel 30 Strijdigheid van voorwaarden	28
Artikel 31 Wijzigen van voorwaarden	28

Voorwoord

Deze aanvullende Algemene Voorwaarden Kinderopvang Walcheren (hierna: ‘Algemene Voorwaarden’) zijn van toepassing op de producten en/of diensten van Stichting Kinderopvang Walcheren (KOW) en gelden in aanvulling op het met de ouder gesloten contract en de ‘Algemene Voorwaarden Dagopvang en BSO’ van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (hierna: ‘Algemene Voorwaarden Branchevereniging’). De Algemene Voorwaarden Branchevereniging zijn na te lezen op onze website.

KOW biedt verschillende opvangvormen aan. In deze Algemene Voorwaarden wordt met kleuren aangegeven op welke opvangvormen de tekst betrekking heeft:

1. **Kinderdagverblijf** (0 tot 4 jaar) geven we aan met deze kleur: 
2. **Peutergroep** (2 tot 4 jaar) geven we aan met deze kleur: 
3. **Buitenschoolse opvang** (4 tot 13 jaar) geven we aan met deze kleur: 

In de Algemene Voorwaarden Brancheorganisatie zijn verschillende definities opgenomen die ook in deze Algemene voorwaarden worden gebruikt. In aanvulling op artikel 1 van de Algemene Voorwaarden Brancheorganisatie wordt in deze Algemene Voorwaarden onder ‘kinderopvang’ ook ‘peutergroep’ bedoeld. Onder de term ‘ouder’ verstaan we de ouder(s), pleegouder(s) of verzorger(s) van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.

Artikel 1 Openingstijden

Algemeen

1. Het Centraal Kantoor van KOW (Buitenhove 161, 4337 HG in Middelburg) is geopend van 08.00 uur tot 17.00 uur.
2. Alle kinderopvangvoorzieningen en het Centraal Kantoor zijn gesloten op zaterdag en zondag. Dit geldt ook voor de volgende feestdagen: Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag en Eerste en Tweede Kerstdag. In 2025 is ook Bevrijdingsdag (5 mei) een officiële feestdag, waarop we gesloten zijn.
3. Op 24 en 31 december sluit het Centraal Kantoor om 16.00 uur en alle locaties sluiten om 18.00 uur.
4. Tijdens de vakantieweken zijn de peutergroepen gesloten. De kinderdagverblijven zijn tijdens schoolvakanties gewoon open. Tijdens de schoolvakanties kunnen BSO-kinderen de hele dag op een BSO terecht.

In 2025 geldt dit voor de volgende vakanties:

Kerstvakantie:	ma 23 december 2024 t/m vr 3 januari 2025
Voorjaarsvakantie:	ma 3 t/m 7 vr maart 2025
Meivakantie:	di 22 april t/m 2 mei 2025 (let op: 21 april is Tweede Paasdag)
Zomervakantie:	ma 7 juli t/m vr 15 augustus 2025
Herfstvakantie:	ma 11 oktober t/m vr 19 oktober 2025
Kerstvakantie:	ma 20 december 2025 t/m 4 januari 2026

5. Als een locatie gesloten is om bovenstaande redenen vindt er geen restitutie plaats. Ook is het niet mogelijk om de dag waarop de locatie gesloten is, te ruilen.
6. Indien een basisschool afwijkt van het vakantierooster hierboven, kan KOW geen opvang garanderen.
7. Alle kinderopvangvoorzieningen en Centraal Kantoor zijn mogelijk eenmaal per jaar gesloten op een studiedag. Als dit het geval is, wordt de datum van de studiedag minimaal 3 maanden van tevoren aan de ouder gecommuniceerd. Over deze dag worden geen kosten in rekening gebracht bij de ouder.

Kinderdagverblijf

1. De kinderdagverblijven (KDV) zijn doordeweeks geopend van 07.30 uur tot 18.00 uur.
2. Op enkele locaties is vervroegde opvang mogelijk vanaf 07.00 uur of verlengde opvang uiterlijk tot 18.30 uur.
3. Een locatie met super flexibele opvang is open van 06.30 uur tot 18.30 uur.

Peutergroep

1. Reguliere peutergroepen (PG) zijn 4 uur per dagdeel geopend.
2. Reguliere peutergroepen zijn 40 schoolweken per jaar open.

Buitenschoolse opvang

1. De buitenschoolse opvang (BSO) start als de school uit is en sluit om 18.00 uur.¹
2. Voorschoolse opvang (VSO) tijdens schoolweken begint om 07.30 uur totdat de school begint.
3. Op enkele locaties is vervroegde opvang mogelijk vanaf 07.00 uur.
4. Als de schooltijden wijzigen, en dus ook de BSO-tijden, betekent dit dat er meer of minder opvanguren gebruikt worden. De ouder wordt hierover geïnformeerd en zo nodig wordt het contract aangepast.
5. Tijdens de vakantieweken, studiedagen en andere vrije dagen van de school is de gekoppelde BSO geopend tussen 08.00 uur en 18.00 uur. Als de ouder VSO afneemt, geldt dit ook tijdens vakantie-, vrije en/of studiedagen. Ook de eindtijd die de ouder voor schooldagen heeft afgesproken, geldt tijdens vakantie-, vrije en/of studiedagen.

Zie www.kinderopvangwalcheren.nl voor de exacte openingstijden per locatie.

Artikel 2 Minimale leeftijd en afname

Algemeen

1. We adviseren een minimumafname van 3 aaneengesloten maanden voor alle opvangvormen in verband met de wenperiode van een kind.

Kinderdagverblijf

1. De minimale leeftijd van kinderen voor het kinderdagverblijf is 6 weken.
2. De minimale afname voor vaste dagdelen op het kinderdagverblijf is 1 dagdeel per week.
3. De minimale afname voor flexibele opvang op het kinderdagverblijf is 3 uur aaneengesloten per keer, 22 uur per maand.

Peutergroep

1. De minimale afname voor de peutergroep is 2 dagdelen per week.
2. De minimale afname voor Voor- en Voorschoolse Educatie (zie artikel 7) is 4 dagdelen per week van 4 uur.

Buitenschoolse opvang

1. De minimale afname van vaste dagdelen voor de naschoolse opvang is 1 dagdeel per week.
2. De minimale afname van vaste dagdelen voor de voorschoolse opvang is 1 keer per week.
3. De minimale afname voor flexibele voorschoolse opvang is 4 uur per maand.
4. De minimale afname van flexibele naschoolse opvang is 12 uur per maand.
5. Voor flexibele opvang, het 0-urencontact, de ruilservice en extra opvang geldt een afname van dagen of dagdelen. De tijden verschillen per type dag.

¹ Een contract afsluiten tot 17.30 of 14.30 uur is met ingang van 2025 niet meer mogelijk. De ouder die eerder een contract heeft afgesloten tot 17.30 of 14.30 uur mag het behouden voor het betreffende kind. Bij het doorvoeren van een wijziging of als de ouder een contract wil afsluiten voor een ander kind, is alleen een eindtijd van 18.00 uur mogelijk.

Artikel 3 Ouderportaal Konnect

Algemeen

1. Voor de communicatie met de ouders maken wij gebruik van het ouderportaal Konnect (kow.ouderportaal.nl) met de bijbehorende ouderapp. Als de ouder een overeenkomst aangaat met KOW, dan gaan wij ervan uit dat de ouder gebruikmaakt van Konnect. Wij vragen de ouder dan een account aan te maken. Bij het aanmaken van het account dient de ouder akkoord te gaan met de privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden. Deze staan in het ouderportaal. Wanneer het in deze voorwaarden over 'Konnect' gaat, bedoelen we daarmee het ouderportaal Konnect met de bijbehorende app.
2. Indien de ouder geen gebruik maakt van het ouderportaal, kan de locatie de ouder niet informeren via berichten en foto's. Ook heeft de ouder geen direct inzicht in gegevens, facturen en jaaropgaven en vervalt de mogelijkheid om services af te nemen, zoals het aanvragen van extra opvang en gebruikmaken van de ruilservice. Zonder het gebruik van Konnect kan de ouder ook geen flexibele opvang aanvragen.
3. Er wordt voor de eerste contracthouder 1 account voor het ouderportaal verstrekt. De eerste contracthouder kan ervoor kiezen om de inloggegevens te delen met een tweede ouder. KOW verstrekt geen extra account.

Artikel 4 Brengen en halen

Algemeen

1. Wanneer de ouder aanwezig is op de groep, is de ouder zelf verantwoordelijk voor zijn kind. Op het moment dat de ouder afscheid neemt, draagt de ouder de verantwoordelijkheid over aan de aanwezige pedagogisch medewerker(s). De ouder informeert de pedagogisch medewerker(s) over zijn vertrek.
2. In verband met de veiligheid zal de ouder de buitendeur en/of het hek sluiten en erop toezien dat er geen onbekende personen mee naar binnen gaan.
3. Als iemand anders dan de ouder het kind komt ophalen, geeft de ouder dit vooraf door aan de pedagogisch medewerker. Ontvangt de pedagogisch medewerker geen bericht van de ouder, dan laat de pedagogisch medewerker het kind niet met een derde meegaan.
4. Een kind jonger dan 8 jaar kan niet worden opgehaald door een kind in de basisschoolleeftijd.
5. Wordt een kind jonger dan 8 jaar opgehaald door een kind van 12 tot 18 jaar, dan dient de ouder hier vooraf schriftelijk toestemming voor te geven.
6. Indien de ouder zich niet aan de openingstijden houdt (dat wil zeggen: als het kind te vroeg wordt gebracht en/of te laat wordt opgehaald), is KOW bevoegd om de extra tijd bij de ouder in rekening te brengen. Na 2 schriftelijke waarschuwingen wordt er ook € 50,- (per keer) in rekening gebracht.
7. Indien de ouder zich niet aan de contracttijden (binnen de openingstijden) houdt, is KOW bevoegd om de extra tijd bij de ouder in rekening te brengen. Na 2 schriftelijke waarschuwingen wordt er ook € 50,- (per keer) in rekening gebracht.

Kinderdagverblijf

1. Een ouder met een standaardcontract of schoolwekencontract kan het kind brengen tussen 07.30 uur en 09.00 uur en tussen 12.30 uur en 13.15 uur. Tussen 12.30 uur en 13.15 uur of tussen 16.30 uur en 18.00 uur kan de ouder het kind weer ophalen.
2. Bij groepen met vervroegde opvang kan de ouder het kind brengen vanaf 07.00 uur. Bij locaties met verlengde opvang kan een kind opgehaald worden tot 18.30 uur.
3. Een ouder met een (super) flexibel contract kan zelf de haal- en brengtijden bepalen. De ouder moet hierbij rekening houden met de openingstijden van de locatie. Verder is het niet mogelijk om een kind te halen of te brengen tussen 11.15 uur en 12.30 uur in verband met het behouden van de rust tijdens het middageten op de groep.
4. Bij het brengen en halen van het kind is er ruimte voor overdracht tussen de ouder en de pedagogisch medewerker.

Peutergroep

1. Tijdens het eerste en laatste kwartier van het peutergroepprogramma is er ruimte voor overdracht tussen de ouder en de pedagogisch medewerker.

Buitenschoolse opvang

1. Een BSO-locatie is gekoppeld aan een basisschool om de reistijd tussen de school en de locatie tot een minimum te beperken.
2. Is een kind 8 jaar of ouder? Dan mag hij zelfstandig (met de fiets) van en naar de BSO komen. In dat geval worden met de ouder aanvullende schriftelijke afspraken gemaakt (zie hieronder).
3. Is een kind jonger dan 8 jaar? Dan zorgt KOW tijdens schoolweken voor het vervoer van de locatie van voorschoolse opvang naar school en van school naar de locatie voor naschoolse opvang.
4. Bij het halen van het kind is er ruimte voor overdracht tussen de ouder en de pedagogisch medewerker.
5. Voor leerlingen van andere reguliere scholen of het speciaal onderwijs waaraan geen BSO gekoppeld is, bieden we eventueel maatwerk aan. Zie artikel 8 voor aanvullende voorwaarden.

Vervoer buitenschoolse opvang

Het vervoer van kinderen tussen school en de BSO kan op 3 manieren plaatsvinden:

1. *Onder begeleiding van een pedagogisch medewerker van KOW of met een taxi*
Voor naschoolse opvang geldt dat de verantwoordelijkheid van KOW voor het kind start op het moment dat het kind onder begeleiding van een pedagogisch medewerker is. In het geval van voorschoolse opvang draagt de pedagogisch medewerker er zorg voor dat het kind in de klas wordt gebracht, dan wel op het plein onder de hoede van een leerkracht wordt overgedragen. Indien het vervoer van en naar school wordt verzorgd met een taxi, dan zorgt de taxichauffeur ervoor dat het kind in de klas wordt gebracht dan wel op het plein onder de hoede van een leerkracht wordt overgedragen. Op het moment dat het kind overgedragen wordt aan de taxichauffeur, stopt de verantwoordelijkheid van KOW. Indien kinderen met een taxi naar een BSO-locatie worden gebracht, draagt de chauffeur de kinderen over aan een pedagogisch medewerker.
2. *Zelfstandig reizend*
Een kind mag zelfstandig naar de BSO, school en/of huis gaan als het 8 jaar of ouder is, de afstand maximaal 3 km bedraagt en de ouder hiervoor toestemming geeft. Komt een kind zelfstandig naar de BSO of gaat het kind zelfstandig naar school en/of huis, dan begint de verantwoordelijkheid van KOW bij het betreden van de BSO en eindigt de verantwoordelijkheid van KOW bij het verlaten van de BSO.
3. *Onder verantwoordelijkheid van de ouder van het kind*
Komt een kind naar de BSO of gaat een kind naar school, anders dan onder begeleiding van een pedagogisch medewerker of zelfstandig, dan vindt dit vervoer plaats onder verantwoordelijkheid van de ouder. Het vervoer wordt in dat geval geregeld en betaald door de ouder. Dit geldt tevens indien een ouder kiest voor een BSO die niet gekoppeld is aan de basisschool. De verantwoordelijkheid van KOW begint bij het betreden van de BSO en eindigt bij het verlaten van de BSO.

Artikel 5 Kwaliteit

Pedagogisch beleid

Het pedagogisch beleid van KOW staat per opvangvorm uitgebreid beschreven in een pedagogisch beleidsplan. Hierin staat hoe KOW uitvoering geeft aan de doelstellingen van de organisatie op pedagogisch gebied. Zie www.kinderopvangwalcheren.nl voor deze beleidsplannen.

Elke locatie werkt met een pedagogisch werkplan. In dit werkplan staat beschreven hoe de pedagogische basisdoelen in de praktijk worden vormgegeven en waarom dat op deze manier gebeurt. De pedagogisch werkplannen zijn te raadplegen op de locatielopagina's op www.kinderopvangwalcheren.nl.

Beleid Veiligheid en Gezondheid

KOW heeft een Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid en elke locatie heeft een specifiek plan van aanpak op het gebied van veiligheid en gezondheid. Verder registreert KOW fouten en (bijna) ongelukken die gebeuren. Dit om te bepalen of ze hadden kunnen worden voorkomen en of de situatie moet worden verbeterd. Hierdoor zijn we in staat om kinderen zo gezond en veilig mogelijk te verzorgen en kunnen medewerkers in een veilig en prettig werkklimaat werken.

Sieraden bij kinderen

Vanwege de veiligheid zijn sieraden bij een kind, zoals halskettingen, oorbellen en armbanden, niet toegestaan als het kind naar het kinderdagverblijf komt. Als dit vergeten wordt en de pedagogisch medewerkers het niet verantwoord vinden dat een sieraad aanblijft, nemen ze het sieraad in bewaring totdat de ouder het kind weer ophaalt.

Methodisch werken

KOW werkt op de kinderdagverblijven en de meeste peutergroepen met de ontwikkelingsgerichte methode 'Uk & Puk'. De peutergroepen met de Bijbel gebruiken de methode 'Doe meer met Bas'. Hiermee stimuleren we op speelse wijze de ontwikkeling van kinderen. Er is hierbij aandacht voor de taalontwikkeling, de sociaal-emotionele ontwikkeling, de motorische en zintuiglijke ontwikkeling en beginnende rekenprikkels. De pop, die bij de methode hoort, is het speelkameraadje van de kinderen en maakt de vele belevenissen van de kinderen zelf ook mee.

Pijlers BSO

Om de activiteiten op de BSO aan te laten sluiten bij de interesses en behoeftes van jongens en meisjes in de verschillende leeftijdscategorieën wordt er gewerkt met vier ankers: Sport & Spel, Kunst & Cultuur, Techniek en Natuur.

Bij het anker Natuur wordt de kinderen iets meegegeven over maatschappelijke betrokkenheid, zorg voor alles om je heen en duurzaamheid. Met het anker Techniek wordt de wereld van de jonge, nieuwsgierige onderzoekers verrijkt. Het anker Sport & Spel bevat een binnen- en buitenaanbod van individuele sporten en teamsporten. Het anker Kunst & Cultuur wordt aangeboden om de creatieve ontwikkeling van de kinderen te stimuleren en om talent te ontwikkelen.

Meldcode (vermoeden van) kindermishandeling en huiselijk geweld

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

Vierogenbeleid

Conform de Commissie-Gunning, hanteren we voor groepen met 0 - 4-jarigen het vierogenprincipe. Dit houdt in dat er op een kinderdagverblijf of peutergroep altijd iemand moet kunnen meekijken of meeluisteren; een medewerker mag de werkzaamheden uitsluitend verrichten terwijl hij gezien en/of gehoord kan worden door een andere volwassene. Dit houdt ook in dat je elkaar kunt horen door een openstaande deur of kunt zien door een ruit. Hierdoor is er onderlinge controle. Het binnenlopen van een leerkracht, ouder, huishoudelijk medewerkster of cameratoezicht kan ook voldoende zijn voor de invulling van het vierogenbeleid. Op welke wijze het beleid op een locatie is vormgegeven, hangt af van het advies van de ouderwerkgroep van de betreffende locatie en staat beschreven in het plan van aanpak van de locatie dat hoort bij het beleidsplan veiligheid en gezondheid.

Pedagogisch medewerkers

De pedagogisch medewerkers van KOW hebben een gekwalificeerde opleiding en worden ondersteund in het pedagogisch handelen door een pedagogisch coach. Verder hebben ze een Bedrijfshulpverleningscursus (BHV) gevolgd en zijn ze in het bezit van een kinder-EHBO certificaat. Hierdoor kan iedere pedagogisch medewerker indien nodig eerste hulp verlenen. Pedagogisch medewerkers die op de peutergroep werken, zijn ook VVE geschoold. Van al onze medewerkers en stagiaires is een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aanwezig op het Centraal Kantoor. Dagelijks wordt door justitie gecontroleerd of iemand geen nieuwe strafbare feiten heeft gepleegd (continue screening). Stagiaires hebben bij ons een goede leerschool. Wij zijn een erkend leerbedrijf.

Landelijk Register Kinderopvang (LRK)

Alle kinderdagverblijven, BSO's, peutergroepen, gastouderbureaus en gastouders die voldoen aan de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang, staan geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). Onze locaties voldoen aan deze kwaliteitseisen. De inspectierapporten en de registratienummers van de locaties kan de ouder vinden op www.landelijkregisterkinderopvang.nl.

Achterwachtregeling

KOW heeft een achterwachtregeling. Een achterwachtregeling betekent dat er op alle locaties in geval van calamiteiten altijd een beroep gedaan moet kunnen worden op een tweede beroepskracht of tweede volwassene. Daarnaast heeft KOW een noodnummer, waarmee te allen tijde een medewerker bereikt kan worden.

Filmen ten behoeve van deskundigheidsbevordering

Binnen KOW werken we voortdurend aan deskundigheidsbevordering van de pedagogisch medewerkers. Dit doen onze pedagogisch beleidsmedewerkers/-coaches onder andere door het maken van videobeelden van de kinderen tijdens hun dagelijkse bezigheden in de kinderopvang. De pedagogisch beleidsmedewerkers/-coaches zijn hiervoor opgeleid tot beeldcoach. Doel van het filmen is het bespreken en verbeteren van het pedagogisch handelen van de medewerkers op de groep. Opnames worden uitsluitend gebruikt voor dit doeleinde en gemaakt met een digitaal beveiligd apparaat van KOW. De beelden worden samen met de pedagogisch medewerkers teruggekeken tijdens een coachgesprek, waarna de beelden direct worden verwijderd. Indien de ouder geen toestemming (meer) geeft voor het filmen ten behoeve van deskundigheidsbevordering, kan hij dit wijzigen via Konnect.

Artikel 6 Contracten kinderdagverblijf

Voor de kinderdagverblijven bieden we onderstaande contractvormen aan.

Standaardcontract kinderdagverblijf

Met het standaardcontract heeft een kind het hele kalenderjaar gegarandeerd een plek op vaste opvangdagen. Voor het standaardcontract houden we de volgende tijden aan:

- 1 hele dag opvang is van 07.30 tot 18.00 uur.
- 1 middag opvang is van 12.30 tot 18.00 uur.
- 1 ochtend opvang is van 07.30 tot 13.15 uur.

Schoolwekencontract kinderdagverblijf

Met het schoolwekencontract heeft een kind tijdens de 40 schoolweken van het kalenderjaar gegarandeerd een plek op vaste opvangdagen. Opvang tijdens de schoolvakanties valt buiten dit contract. Zie artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden voor het vakantierooster. Voor het schoolwekencontract houden we de volgende tijden aan:

- 1 hele dag opvang is van 07.30 tot 18.00 uur.
- 1 middag opvang is van 12.30 tot 18.00 uur.
- 1 ochtend opvang is van 07.30 tot 13.15 uur.

Flexibel contract kinderdagverblijf

Met het flexibele contract kan opvang worden afgenomen op wisselende dagen en uren. Kijk op www.kinderopvangwalcheren.nl waar deze contractvorm wordt aangeboden. Voor deze contractvorm gelden de volgende voorwaarden:

1. De minimale afname is 22 uur per maand (3 uur aaneengesloten per keer). De start- en eindtijd van de flexibele opvang worden afgerond op een kwartier, met een starttijd op het hele uur, het halve uur, kwart over of kwart voor.
2. Flexibele opvang aanvragen kan vanaf 3 maanden tot 1 werkdag vóór de betreffende datum via Konnect. We adviseren om de opvang vóór de 1e van de maand aan te vragen voor de maand daarna, want dan kunnen we de personeelsroosters nog aanpassen op de hoeveelheid aanvragen (als dit past binnen de groepsruimte en het beroepskrachtkindratio).
Voorbeeld: als een ouder vóór 1 oktober opvang aanvraagt voor de maand november, dan passen we het personeelsrooster aan op de aanvraag. Aanvragen die in oktober of november binnenkomen voor november, worden alleen goedgekeurd als het past binnen de personele bezetting.
3. Bij een flexibel contract kan niet altijd een plaats worden gegarandeerd. Hoeveel kinderen kunnen komen, hangt onder meer af van de grootte van de groepsruimte en het beroepskrachtkindratio. Er mogen maximaal 3 pedagogisch medewerkers op een groep staan. Dit is ter beoordeling van KOW.
4. Indien een kind eerder wordt gebracht of later wordt gehaald, registreert de pedagogisch medewerker deze uren.
5. Wanneer een ouder bij de aanvraag van een opvangdag de contracturen van het kwartaal overschrijdt, komt het kind voor deze aanvraag op de reservelijst te staan. De ouder hoort circa 2 weken voor de betreffende opvangdag of deze uren kunnen worden gehonoreerd.
6. Per kalenderkwartaal wordt bijgehouden of het totaal aantal uur boven de contracturen komt. Deze extra uren worden aan de ouder in rekening gebracht zodra de contracturen van het betreffende kwartaal zijn verbruikt. De ouder ontvangt hiervoor een aanvullende factuur.
7. Voor uren boven de contracturen betaalt de ouder het tarief van de flexibele opvang. Dit geldt ook als naast het flexibele contract een vast contract is afgesloten.
8. Contracturen die niet binnen een kalenderkwartaal opgenomen worden, vervallen.
9. Wanneer de ouder gedurende 2 kwartalen opeenvolgend 10 uur of meer boven de contracturen komt, wordt het aantal basisuren van het flexibel contract van de ouder opgehoogd tot dit aantal uur.
10. Binnen 15 minuten kun je de aangevraagde opvangaanvraag nog annuleren via Konnect.
11. Indien een opvangaanvraag nog niet verwerkt is, kan de ouder deze annuleren door te mailen naar extraopvang@skow.nl.
12. Als een opvangaanvraag al verwerkt is, kan deze uiterlijk 62 dagen voor de betreffende datum alsnog geannuleerd worden via Konnect. Bij een annulering binnen 62 dagen worden de uren op de voorraad contracturen in mindering gebracht. Indien de contracturen al zijn verbruikt, worden de (extra) uren bij de ouder in rekening gebracht. Ruilen is niet mogelijk.

13. Ophalen of brengen van een kind kan niet tussen 11.15 en 12.30 uur.

Super flexibel contract kinderdagverblijf

Met een contract voor super flexibele opvang kan door de ouder kort van tevoren, op wisselende dagen en uren, opvang worden aangevraagd. Kijk op www.kinderopvangwalcheren.nl waar deze contractvorm wordt aangeboden. Voor deze contractvorm gelden de volgende voorwaarden:

1. De minimale afname is 22 uur per maand (3 uur aaneengesloten per keer). De start- en eindtijd van de super flexibele opvang worden afgerond op een kwartier, met een starttijd op het hele uur, het halve uur, kwart over of kwart voor.
2. Super flexibele opvang aanvragen kan vanaf 3 maanden tot 2 werkdagen vóór de betreffende datum via Konnect.
3. Een aanvraag binnen 48 uur voor de betreffende opvangdag moet tijdens openingstijden telefonisch bij een pedagogisch medewerker van de locatie worden gedaan. Een kind kan komen als er plaats is op de groep en als er geen extra pedagogisch medewerker hoeft te worden ingezet.
4. Opvang is gegarandeerd als deze eerder dan 2 werkdagen (voor 18.00 uur) is aangevraagd, onder de voorwaarde dat de grootte van de groepsruimte en het beroepskrachtkindratio dit toelaten. Er mogen maximaal 3 pedagogisch medewerkers op een groep staan. Dit is ter beoordeling van KOW.
5. Indien een kind eerder gebracht of later gehaald wordt, registreert de pedagogisch medewerker deze uren.
6. Per kalenderkwartaal wordt bijgehouden of het totaal aantal uur boven de contracturen komt. Deze extra uren worden bij de ouder in rekening gebracht, zodra de contracturen van het betreffende kwartaal verbruikt zijn. De ouder ontvangt hiervoor een aanvullende factuur.
7. Voor uren boven de contracturen betaalt de ouder het tarief van de super flexibele opvang.
8. Contracturen die niet binnen een kwartaal opgenomen worden, vervallen.
9. Wanneer de ouder gedurende 2 kwartalen opeenvolgend 10 uur of meer boven de contracturen komt, wordt het aantal basisuren van het super flexibel contract van de ouder opgehoogd tot dit aantal uur.
10. Annuleren van de aangevraagde opvang kan tot 2 werkdagen (voor 18.00 uur) voor de betreffende datum. Annuleringen kunnen via Konnect worden doorgegeven. Bij het annuleren binnen 2 werkdagen voor de betreffende datum worden de uren op de voorraad contracturen in mindering gebracht. Indien de contracturen al zijn verbruikt, worden de (extra) uren bij de ouder in rekening gebracht. Ruilen is niet mogelijk.
11. Het is niet mogelijk om een super flexibel contract te combineren met een andere contractvorm.
12. Ophalen of brengen van een kind kan niet tussen 11.15 en 12.30 uur.

Vervroegde of verlengde opvang kinderdagverblijf

Enkele locaties bieden vervroegde of verlengde opvang aan. Een ouder kan zijn kind dan vroeger brengen of later ophalen. Kijk voor locaties waar we dit aanbieden op www.kinderopvangwalcheren.nl.

1. Kinderen die voor 07.30 uur worden opgevangen, krijgen een ontbijt op de groep aangeboden.
2. Kinderen die na 18.00 uur worden opgevangen, krijgen een warme maaltijd aangeboden.

Contracten kinderdagverblijf combineren

De ouder kan per kind een standaardcontract of schoolwekencontract (minimale afname 1 dagdeel per week) combineren met een flexibel contract. Andere contractcombinaties (bijvoorbeeld met een super flexibel contract) zijn niet mogelijk.

Artikel 7 Contracten peutergroep

Standaardcontract peutergroep

KOW biedt een contract voor de peutergroep tijdens schoolweken aan.

1. Een peutergroep is 4 uur per dagdeel geopend. Op www.kinderopvangwalcheren.nl zijn de openingstijden van de peutergroepen te vinden.
2. Een kind komt 2 dagdelen per week naar de peutergroep.
3. De peutergroepen zijn 40 schoolweken per jaar open. KOW hanteert in haar werkgebied zoveel mogelijk eenzelfde schoolvakantieperiode. Zie artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden voor het vakantie-rooster.

Gecombineerde peutergroep/kinderdagverblijfgroep

1. Indien KOW start met een gecombineerde peutergroep/kinderdagverblijfgroep gelden hiervoor afwijkende voorwaarden en tarieven. Deze worden vastgelegd in het betreffende contract met de ouder.

Extra ondersteuning: Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE)

Sommige peuters hebben extra ondersteuning nodig op het gebied van taal of op sociaal-emotioneel vlak. Zij krijgen van het consultatiebureau een indicatie voor Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE). Dit houdt in dat zij meer uren naar de peutergroep komen en dat hun ontwikkeling extra wordt gestimuleerd. Voor deze extra ondersteuning gelden de volgende voorwaarden:

1. Het VVE-programma begint bij de peutergroep en loopt door in de eerste twee groepen van de basisschool. Het doel van het VVE-beleid is om de ontwikkeling van kinderen zodanig te stimuleren dat hun kansen op een goede schoolloopbaan en maatschappelijke carrière worden vergroot.
2. Kinderen met een VVE-indicatie hebben recht op 16 uur peutergroep per week.
3. Het is de bedoeling dat een kind met een VVE-indicatie vanaf 2 jaar start met 2 reguliere dagdelen en vanaf 2,5 tot 4 jaar het VVE-programma van 4 dagdelen gaat volgen.
4. Ouders met een kind met een VVE-indicatie betalen alleen voor de eerste 2 dagdelen. Het derde en vierde dagdeel zijn gratis. Er geldt wettelijk een maximum van 6 uur VVE per dag. Omdat de peutergroepen van KOW 4 uur per dagdeel open zijn, betekent dit dat een kind met een VVE-indicatie niet op 1 dag een ochtend en een middag kan komen.

Peutergroep in eigen gemeente

Een kind mag alleen naar een peutergroep gaan in de gemeente waar het kind in de Gemeentelijke Basisadministratie is ingeschreven. Dit geldt zowel voor kinderen met als zonder VVE-indicatie. Dit heeft de volgende reden: een gemeente krijgt van de Rijksoverheid budget om een kindgebonden financiering te verstrekken aan peuters voor de peutergroep. De hoogte hiervan is bepaald aan de hand van het aantal peuters in de gemeente. Dit geld mag daarom alleen besteed worden aan de peuters uit de eigen gemeente. Indien ouders een bijzondere reden hebben om hun kind wel naar een peutergroep buiten de gemeente te laten gaan, is de enige optie dat de gemeente niet meebetaalt aan de peutergroep. Ouders betalen dan een hoger uurtarief voor de peutergroep.

Peutergroepen met de Bijbel

KOW heeft ook enkele peutergroepen met de Bijbel. Hier staan de Bijbelse normen en waarden centraal. Alle pedagogisch medewerkers die hier werken, hebben een christelijke levensovertuiging. Ze vertellen Bijbelverhalen, zingen christelijke liedjes en bidden en danken met de kinderen. Op deze peutergroepen werken we met de methode 'Doe meer met Bas'. Dit is een educatief programma dat met name is gemaakt voor christelijke groepen. De pedagogisch medewerkers zijn geschoold en gediplomeerd voor dit programma. Deze peutergroepen zijn niet open op Goede Vrijdag, bid dag en dankdag. Deze dagdelen kunnen op een ander moment worden ingehaald, conform ons ruilbeleid.

Combinatie peutergroep en kinderdagverblijf

Het is mogelijk om in een week voor hetzelfde kind zowel peutergroep als kinderdagverblijf af te nemen. Hiervoor geldt:

1. Als een kind minimaal 1 dagdeel naar een kinderdagverblijf van Kinderopvang Walcheren komt, mag hij 1 dagdeel peutergroep afnemen in plaats van 2.
2. Het is alleen mogelijk om op dezelfde dag 1 dagdeel peutergroep en 1 dagdeel kinderdagverblijf af te nemen, als de ouder zelf zorgt voor vervoer van de peutergroep naar het kinderdagverblijf én dat het kind geluncht heeft voor de start van de middagopvang. Als dit niet mogelijk is, adviseren we om een volledige dag kinderdagverblijf af te nemen.

Artikel 8 Contracten BSO

Voor de BSO bieden we verschillende contractvormen aan voor voor- of naschoolse opvang of een combinatie van beide opvangvormen. We bieden deze contracten aan leerlingen van scholen die gekoppeld zijn aan onze BSO's. Zie hiervoor de [lijst op onze website](#).

Standaardcontract buitenschoolse opvang

Met het standaardcontract heeft een kind het hele kalenderjaar gegarandeerd een plek op vaste opvangdagen. Dit geldt voor de 40 schoolweken en de 12 vakantieweken. Verder zit in dit contract opvang tijdens studiedagen en vrije uren van school, als deze op de vaste opvangdagen vallen.

Voor het standaardcontract houden we de volgende tijden aan:

- 1 middag BSO is van einde schooltijd tot 18.00 uur.²
- Op vakantie- en studiedagen is de BSO open van 08.00 tot 18.00 uur.
- Op studiemiddagen en vrije uren van school gaat de BSO open als de school sluit, met als eindtijd 18.00 uur.
- Als studie-, vakantiedagen of vrije uren van school vallen op een vaste opvangdag van een kind, gaan we ervan uit dat een kind komt. Indien dit niet het geval is, dient de ouder het kind af te melden via Konnect. Als er incidenteel opvang nodig is op een andere dag, kan de ouder extra opvang aanvragen (zie artikel 11).

Schoolwekencontract buitenschoolse opvang

Met het schoolwekencontract heeft een kind tijdens de 40 schoolweken van het kalenderjaar gegarandeerd een plek op vaste opvangdagen. Verder zit in dit contract opvang tijdens studiedagen en vrije uren van school, als deze op de vaste opvangdagen vallen. Opvang tijdens de schoolvakanties valt buiten dit contract.

Voor het schoolwekencontract houden we de volgende tijden aan:

- 1 middag BSO is van einde schooltijd 18.00 uur.
- Als studiedagen of vrije uren van school vallen op een vaste opvangdag van een kind, gaan we ervan uit dat een kind komt. Indien dit niet het geval is, dient de ouder het kind af te melden via Konnect. Als er incidenteel opvang nodig is op een andere dag, kan de ouder extra opvang aanvragen (zie artikel 11).

Flexibel contract buitenschoolse opvang

Deze contractvorm houdt in dat gedurende een kalenderjaar op wisselende dagen gebruik kan worden gemaakt van BSO. Zowel voor als na schooltijd. Deze contractvorm is beperkt beschikbaar en wordt niet op alle KOW-locaties aangeboden. Kijk op www.kinderopvangwalcheren.nl waar deze contractvorm aangeboden wordt. KOW evalueert regelmatig of deze opvangvorm op een locatie gecontinueerd wordt.

Voor deze contractvorm gelden de volgende voorwaarden:

1. De minimale afname van flexibele naschoolse opvang is 12 uur per maand.
2. Bij de aanvraag voor flexibele opvang kan een ouder kiezen voor de afname van een dag of dagdeel. De tijden verschillen per type dag:
 - Tijdens schooldagen van eindtijd van school tot 18.00 uur.
 - Tijdens schoolvakanties kan een ouder kiezen voor:
 - 08.00 - 18.00 uur
 - 08.00 - 13.00 uur
 - 13.00 - 18.00 uur
 - Als de school de hele dag dicht is vanwege een studiedag of vrije uren kan een ouder kiezen voor:
 - 08.00 - 18.00 uur
 - 08.00 - reguliere eindtijd school
 - Als de school 's middags dicht is vanwege een studiemiddag of vrije uren geldt de eindtijd van school tot 18.00 uur.
3. De minimale afname voor voorschoolse opvang is 4 uur per maand.
 - De ouder kan tijdens schoolweken voorschoolse opvang aanvragen vanaf 07.30 uur tot de reguliere schooltijd.
 - In vakanties en tijdens studiedagen kan voorschoolse opvang aangevraagd worden vanaf 07.30 tot 08.00 uur, in combinatie met BSO op dezelfde dag.

² Een contract afsluiten tot 17.30 of 14.30 uur is met ingang van 2025 niet meer mogelijk. De ouder die eerder een contract heeft afgesloten tot 17.30 of 14.30 uur mag het behouden voor het betreffende kind. Bij het doorvoeren van een wijziging of als de ouder een contract wil afsluiten voor een ander kind, is alleen een eindtijd van 18.00 uur mogelijk.

- Op sommige locaties wordt er vervroegde opvang vanaf 07.00 uur aangeboden.
4. Met een flexibel naschools contract kan ook voorschoolse opvang worden aangevraagd.
 5. Met een flexibel voorschoolse opvangcontract kan geen naschoolse opvang worden aangevraagd.
 6. Flexibele opvang aanvragen kan vanaf 3 maanden tot 1 werkdag vóór de betreffende datum via Konnect. We adviseren om de opvang vóór de 1^e van de maand aan te vragen voor de maand daarna, want dan kunnen we de personeelsroosters nog aanpassen op de hoeveelheid aanvragen (als dit past binnen de groepsruimte en het beroepskrachtkindratio).
Voorbeeld: als een ouder vóór 1 oktober opvang aanvraagt voor de maand november, dan passen we het personeelsrooster aan op de aanvraag. Aanvragen die in oktober of november binnenkomen voor november, worden alleen goedgekeurd als het past binnen de personele bezetting.
 7. Bij een flexibel contract kan niet altijd een plaats worden gegarandeerd. Hoeveel kinderen er kunnen komen, hangt onder meer af van de grootte van de groepsruimte en het beroepskrachtkindratio. Dit is ter beoordeling van KOW.
 8. Indien een kind eerder gebracht of later gehaald wordt, registreert de pedagogisch medewerker deze uren.
 9. Wanneer de ouder bij de aanvraag van een opvangdag de contracturen van het kwartaal overschrijdt, komt het kind voor deze aanvraag op de reservelijst te staan. De ouder hoort circa 2 weken voor de betreffende opvangdag of deze uren kunnen worden gehonoreerd. Voor de zomervakantie wordt een uitzondering gemaakt, omdat er dan meer uren per dag worden afgenomen.
 10. Per kalenderkwartaal wordt bijgehouden of het totaal aantal uur boven de contracturen komt. Deze extra uren worden aan de ouder in rekening gebracht, zodra de contracturen van het betreffende kalenderkwartaal zijn verbruikt. De ouder ontvangt hiervoor een aanvullende factuur.
 11. Voor uren boven de contracturen betaalt de ouder het tarief van de flexibele opvang. Dit geldt ook als naast het flexibele contract een vast contract is afgesloten.
 12. Contracturen die niet binnen een kwartaal worden opgenomen, vervallen.
 13. Het flexibele contract kan niet worden gecombineerd met het 0-urencontract voor de BSO.
 14. Wanneer de ouder gedurende 2 kwartalen opeenvolgend 10 uur of meer boven de contracturen komt, wordt het aantal basisuren van het flexibel contract van de ouder opgehoogd tot dit aantal uur.
 15. Indien een opvanganvraag nog niet verwerkt is, kan de ouder deze annuleren via Konnect.
 16. Tot 62 dagen van tevoren kun je verwerkte opvanganvragen nog annuleren via Konnect. Bij een annulering binnen 62 dagen worden de uren bij de ouder in rekening gebracht. Ruilen is niet mogelijk.

0-urencontract buitenschoolse opvang

Deze contractvorm houdt in dat gedurende een kalenderjaar op wisselende dagen gebruik kan worden gemaakt van BSO. Zowel in de schoolweken (voor en na schooltijd), als in de vakantieweken. Dit contract is bedoeld voor ouders die af en toe opvang nodig hebben voor hun kind. Deze contractvorm is beperkt beschikbaar en wordt niet op alle KOW-locaties aangeboden. KOW evalueert regelmatig of deze opvangvorm op een locatie gecontinueerd wordt.

Voor deze contractvorm gelden de volgende voorwaarden:

1. Bij een 0-urencontract kan geen plaats worden gegarandeerd. We houden voor dit contract geen plaatsen vrij in de kindbezetting en er wordt geen extra personeel ingepland. De beschikbaarheid is ter beoordeling van KOW.
2. Met een 0-urencontract kan de ouder maximaal 3 maanden vóór de betreffende datum opvang aanvragen via Konnect. De ouder hoort circa 2 weken van tevoren via Konnect of de aanvraag is goedgekeurd. We kunnen niet garanderen dat we aanvragen binnen 2 weken vóór de betreffende opvangdag in behandeling kunnen nemen.
3. Er wordt geen minimum of maximum aantal opvanguren per maand gehanteerd. De ouder betaalt alleen voor de uren die afgenomen worden. Afhankelijk van het moment van het invoeren van de opvang ontvangt de ouder vooraf of achteraf een factuur.
4. Bij de aanvraag voor opvang kan een ouder kiezen voor de afname van een dag of dagdeel. De tijden verschillen per type dag:
 - Tijdens schooldagen van eindtijd van school tot 18.00 uur.
 - Tijdens schoolvakanties kan een ouder kiezen voor:
 - 08.00 - 18.00 uur
 - 08.00 - 13.00 uur
 - 13.00 - 18.00 uur
 - Als de school de hele dag dicht is vanwege een studiedag of vrije uren kan een ouder kiezen voor:
 - 08.00 - 18.00 uur
 - 08.00 - reguliere eindtijd school
 - Als de school 's middags dicht is vanwege een studiemiddag of vrije uren geldt de eindtijd van school tot van 18.00 uur.
5. Met een 0-urencontract kan ook voorschoolse opvang worden aangevraagd.
 - De ouder kan tijdens schoolweken voorschoolse opvang aanvragen vanaf 07.30 uur tot de reguliere schooltijd.
 - In vakanties en tijdens studiedagen kan voorschoolse opvang aangevraagd worden vanaf 07.30 tot 08.00 uur, in combinatie met BSO op dezelfde dag.
 - Op sommige locaties wordt er vervroegde opvang vanaf 07.00 uur aangeboden.
6. Indien een kind eerder gebracht of later gehaald wordt, registreert de pedagogisch medewerker deze uren.
7. Het 0-urencontract kan niet worden gecombineerd met andere BSO-contracten voor hetzelfde kind.
8. Indien een opvanganvraag nog niet verwerkt is, kan de ouder deze annuleren via Konnect.
9. Tot 62 dagen van tevoren kun je verwerkte opvanganvragen nog annuleren via Konnect. Bij een annulering binnen 62 dagen worden de uren bij de ouder in rekening gebracht. Ruilen is niet mogelijk.
10. De opvang vindt altijd plaats op dezelfde BSO. Een uitzondering hierop is het samenvoegen van BSO's tijdens vakanties.
11. Als een kind langere tijd niet naar de BSO is geweest, dan is het de verantwoordelijkheid van de ouder om veranderingen in de ontwikkeling of het welzijn van het kind, die relevant zijn voor de opvang, door te geven aan de pedagogisch medewerkers van de groep.
12. Indien een heel kalenderjaar door de ouder geen opvanganvraag via Konnect wordt gedaan, wordt er aan het eind van het betreffende jaar per kind € 30,- aan administratiekosten in rekening gebracht.

Vakantie-/studiedagencontract (contract wordt niet meer aangeboden)

Een vakantie-/studiedagencontract afsluiten is met ingang van 2025 niet meer mogelijk. De ouder die eerder dit contract heeft afgesloten, mag het behouden voor het betreffende kind. Bij het doorvoeren van een wijziging, kan de ouder dit contract niet behouden. Voor het vakantie-/studiedagencontract gelden dezelfde voorwaarden als voor het 0-urencontract, behalve dat met een vakantie-/studiedagencontract alleen opvang aangevraagd kan worden tijdens schoolvakanties, studiedagen en vrije uren van school. Ook geldt voor het vakantie-/studiedagencontract een ander uurtarief.

Voorschoolse opvang

Voorschoolse opvang (VSO) is opvang vóór schooltijd.

1. De minimale afname van vaste dagdelen voor de voorschoolse opvang is 1 keer per week.
2. De minimale afname voor flexibele voorschoolse opvang is 4 uur per maand.
3. De reguliere starttijd van voorschoolse opvang is 07.30 uur. Op sommige locaties wordt er vervroegde opvang vanaf 07.00 uur aangeboden.
4. Tijdens schoolweken is de eindtijd van de voorschoolse opvang gelijk aan de starttijd van school. Tijdens vakantieweken en studiedagen is de eindtijd van de voorschoolse opvang 08.00 uur.
5. Een standaardcontract voor VSO kan alleen afgenomen worden in combinatie met een standaardcontract voor BSO op dezelfde dag. In dat geval kan een kind ook tijdens vakantieweken naar de voorschoolse opvang.
6. Als er geen BSO op dezelfde dag nodig is, moet een ouder een schoolwekencontract voor VSO afsluiten.
7. Indien een ouder alleen een contract heeft voor voorschoolse opvang, maar er is ook behoefte aan BSO in vakanties of op studiedagen. Dan is het mogelijk om naast een VSO-contract ook een 0-urencontract af te sluiten.

Vervroegde opvang buitenschoolse opvang

Enkele locaties bieden vervroegde opvang aan vanaf 07.00 uur. Kijk voor locaties waar we dit aanbieden op onze website: www.kinderopvangwalcheren.nl. Kinderen die voor 07.30 uur worden opgevangen, krijgen een ontbijt op de groep aangeboden.

Toelichting vakantieweken, studiedagen en vrije uren van school

1. Onder vakantieweken verstaan we 12 schoolvakantieweken, zoals benoemd in artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.
2. Een studiedag is een vooraf door de school vastgestelde studiedag die uiterlijk 1 maand van tevoren naar ouders en KOW is gecommuniceerd.
3. Met vrije uren van school worden uren bedoeld waarop leerlingen vrij zijn, doordat de school incidenteel (eerder) vrij is. Hierbij kan gedacht worden aan een extra vrije dag voor of na een vakantie, een brugdag of op Goede Vrijdag. Of dat de school eerder vrij is vanwege bijvoorbeeld een viering, sportdag of schoolreis. Dat de school incidenteel vrij is, dient door de school uiterlijk 1 maand van tevoren naar ouders en KOW te zijn gecommuniceerd. Lesuitval door verzuim en/of personeelstekort valt hier niet onder.

Contracten combineren

De ouder kan per kind een standaardcontract of schoolwekencontract (minimale afname 1 dagdeel per week) combineren met een flexibel contract. Verder is het mogelijk om voor voorschoolse opvang verschillende contractvormen af te sluiten. Als een ouder bijvoorbeeld een standaardcontract heeft voor voor- en naschoolse opvang op maandag, kan de ouder dit combineren met een schoolwekencontract voor voorschoolse opvang op dinsdag. Andere contractcombinaties zijn niet mogelijk.

Speciale BSO's

KOW heeft enkele BSO groepen die afwijken van de reguliere BSO's. Zie www.kinderopvangwalcheren.nl voor meer informatie.

BSO+

In Middelburg en Vlissingen heeft KOW, samen met Juvent (Jeugd & Opvoedhulp Zeeland), een BSO+. Een BSO+ is voor kinderen van 4 tot 13 jaar met een hulpvraag. De BSO+ biedt hen een laagdrempelige vorm van behandeling, in een fijne, gestructureerde omgeving waar kinderen zich ontwikkelen en succeservaringen opdoen. Plaatsing op de BSO+ kan alleen in combinatie met een zorgovereenkomst van Porthos. Het betreft hier een unieke samenwerking tussen speciaal onderwijs, jeugdhulp en kinderopvang.

Zwem BSO

KOW heeft in Vlissingen een Zwem BSO. Na schooltijd gaan de kinderen en een pedagogisch medewerker met de taxi naar het Vrijburgbad. Hier krijgen de kinderen les van gekwalificeerde instructeurs. Ze gaan één keer per week naar zwemles, met het doel om een A en B zwemdiploma te behalen. Voor, tijdens en na zwemles is er een pedagogisch medewerker bij de kinderen. Voor de Zwem BSO betalen ouders maandelijks reguliere BSO-kosten. Daarnaast betaalt de ouder kosten voor het zwembadpakket A en B (inclusief vervoer, inschrijfgeld en diplomazwemmen). Deze zwembadkosten worden voor de afgesproken periode per maand in rekening gebracht. Deze kosten zijn te vinden op de prijslijst. Voor de Zwem BSO gelden aanvullende voorwaarden. Deze zijn te vinden op de [locatiepagina van BSO Duikboot](#).

Outdoor BSO

Kinderopvang Walcheren biedt in samenwerking met camping de Pekelinge een Outdoor BSO aan voor kinderen van 7 tot 13 jaar, die een zwemdiploma hebben. Na schooltijd gaan kinderen en een pedagogisch medewerker naar de Pekelinge toe, met een KOW-bus of taxi. De vervoerskosten staan vermeld op de prijslijst. Gezamenlijk volgen zij een programma waarin diverse activiteiten en thema's aan bod komen. Centraal staat het buiten in beweging zijn.

BSO met de Bijbel

KOW heeft ook BSO's met de Bijbel. Hier staan de Bijbelse normen en waarden centraal. Alle pedagogisch medewerkers die hier werken, hebben een christelijke levensovertuiging. Deze BSO's zijn niet open op Goede Vrijdag, biddag en dankdag. Deze dagdelen kunnen op een ander moment worden ingehaald, conform ons ruilbeleid.

Maatwerk niet-gekoppelde school

Op www.kinderopvangwalcheren.nl is te zien aan welke scholen onze BSO's gekoppeld zijn. Voor leerlingen van andere reguliere scholen of het speciaal onderwijs waaraan geen BSO gekoppeld is, bieden we eventueel maatwerk aan. Voor niet-gekoppelde scholen geldt:

1. KOW kan alleen opvang bieden tijdens de reguliere openingstijden van de BSO. Dit houdt in dat de locatie niet extra open gaat voor afwijkende vakantiedagen, vrije uren en/of studiedagen van niet-gekoppelde scholen.
2. KOW is niet verantwoordelijk voor het regelen van vervoer van school naar de BSO-locatie. De ouder moet dit zelf regelen.
3. Ruilen en extra opvang aanvragen is mogelijk binnen de reguliere openingstijden van de BSO-locatie.
4. KOW gaat de overeenkomst aan met een proeftermijn van 3 maanden. Indien de overeenkomst door geen van de partijen wordt opgezegd binnen de proeftermijn, wordt deze overeenkomst automatisch verlengd tot de einddatum van het contract.
5. KOW brengt de uren in rekening waarop de BSO geopend is op een (mid)dag, ook als een niet-gekoppelde school later uit is en een kind pas later aansluit op de BSO.

Artikel 9 Afmelden

Algemeen

1. Als een ouder het kind voor onderstaande tijd afmeldt via Konnect wordt er ruiltegoed opgebouwd:
 - Op het kinderdagverblijf en de peutergroep: vóór 09.00 uur op de betreffende dag;
 - Op de VSO en BSO: vóór de starttijd van de opvang op de betreffende dag.
2. Het moment van afmelden bepaalt niet hoelang het ruiltegoed geldig blijft. Zie artikel 10.6.
3. De ouder kan alleen alle uren die het kind op die dag komt afmelden. Het is niet mogelijk om losse uren af te melden.
4. Voorschoolse opvang en naschoolse opvang kunnen wel apart afgemeld worden.
5. Als de opvangdag is afgemeld, kan dit niet meer ongedaan worden gemaakt. Als een ouder per ongeluk zijn kind heeft afgemeld, kan hij contact opnemen met de extra-opvangcoördinator van KOW via extraopvang@skow.nl.

Artikel 10 Ruilservice

Algemeen

Vanwege de hoge bezetting op locaties is ruilen beperkt mogelijk. Ruilen is een service en geen recht. Het kan alleen als aan onderstaande voorwaarden wordt voldaan. Onderstaande voorwaarden gelden voor klanten van de peutergroep en voor klanten met een standaardcontract of schoolwekencontract voor het kinderdagverblijf of de BSO. Zie artikel 6 en 8 voor de regels van een flexibel contract, een super flexibel contract en een 0-urencontract.

Voor ruilen gelden de volgende voorwaarden:

1. Ruilen kan alleen als er plaats is op de groep en er geen extra pedagogisch medewerker hoeft te worden ingezet. Dit is ter beoordeling van KOW. Door de grote vraag naar kinderopvang zitten veel locaties vol. Daardoor kunnen we niet garanderen dat we aan de ruilvraag kunnen voldoen.
2. De ouder kan inhaaldagen alleen aanvragen via Konnect.
3. De ouder kan dagen en dagdelen ruilen.
4. Als een dag(deel) geruild wordt tegen een dag(deel) met minder uur, vervalt het restant van de uren.
5. Het is mogelijk meerdere ruilingen in te zetten op 1 dag of om een deel te ruilen en de rest bij te betalen.
6. Als de ouder een dag waarop het kind niet naar de opvang is geweest wil inhalen, dan kan dit binnen 3 maanden vanaf de dag dat het kind niet is geweest.
7. Indien de ouder een opvangdag eerder af wil nemen dan gepland, geldt een termijn van maximaal 1 maand.
8. Ruilaanvragen worden circa 2 weken van tevoren behandeld.
9. Indien een ruilaanvraag nog niet verwerkt is, kan de ouder deze annuleren via Konnect.
10. Als een verwerkte ruiling afgemeld wordt in Konnect, ontvangt de ouder het oorspronkelijke ruiltegoed.
11. De ouder kan alleen reguliere contractdagen inzetten om te ruilen.
12. Ruilen is alleen mogelijk voor hetzelfde kind, binnen dezelfde opvangvorm en locatie (met uitzondering van BSO's die samenvoegen tijdens schoolvakanties) en bij gelijke voorwaarden.
13. Indien een dag niet kan worden ingehaald, wordt dit niet gecompenseerd.
14. Voor het inzetten van een ruildag geldt dat het alleen mogelijk is om op dezelfde dag 1 dagdeel peutergroep en 1 dagdeel kinderdagverblijf af te nemen, als de ouder zelf zorgt voor vervoer van de peutergroep naar het kinderdagverblijf én dat het kind geluncht heeft voor de start van de middagopvang.
15. De laatste vaste contractdag wordt gezien als einddatum van de opvang. Het is daarna niet meer mogelijk om nog ruildagen in te zetten.
16. Feestdagen kunnen niet worden gecompenseerd op andere dagen.

Artikel 11 Extra opvang

Kinderdagverblijf en BSO

Als een ouder incidenteel extra opvang tegen betaling nodig heeft, kan hij dit aanvragen. Vanwege de hoge bezetting op locaties is het niet altijd mogelijk om een kind extra te brengen. Dit is ter beoordeling van KOW. Onderstaande voorwaarden gelden voor klanten met een standaardcontract of schoolwekencontract voor het kinderdagverblijf of de BSO. Zie artikel 6 en 8 voor de regels van een flexibel contract, een super flexibel contract en een 0-urencontract.

Voor extra opvang gelden de volgende voorwaarden:

1. De ouder kan extra opvang tegen betaling aanvragen via Konnect.
2. Extra afname is mogelijk als er plaats is op de groep en als er geen extra pedagogisch medewerker hoeft te worden ingezet. Dit is ter beoordeling van KOW.
3. Bij de opvangaanvraag kan een ouder kiezen voor de afname van een dag of dagdeel.
4. Voor het kinderdagverblijf kan een ouder een aanvraag doen voor:
 - 07.30 - 18.00 uur
 - 07.30 - 13.15 uur
 - 13.00 - 18.00 uur
5. Voor de peutergroep kan een ouder een dagdeel aanvragen, conform de openingstijden van de locatie.
6. Voor de BSO verschillen de tijden per type dag:
 - Tijdens schooldagen kan een ouder een aanvraag doen voor opvang vanaf de reguliere eindtijd school tot 18.00 uur.³
 - Tijdens schoolvakanties kan een ouder een aanvraag doen voor:
 - 08.00 - 18.00 uur
 - 08.00 - 13.00 uur
 - 13.00 - 18.00 uur
 - Als de school de hele dag dicht is vanwege een studiedag of vrije uren kan een ouder een aanvraag doen voor:
 - 08.00 - 18.00 uur
 - 08.00 - reguliere eindtijd school
 - Als de school 's middags dicht is vanwege een studiemiddag of vrije uren kan een ouder een aanvraag doen voor de incidentele eindtijd school tot 18.00 uur
7. Voor voorschoolse opvang geldt:
 - De ouder kan tijdens schoolweken voorschoolse opvang aanvragen vanaf 07.30 uur tot de reguliere schooltijd.
 - In vakanties en tijdens studiedagen kan voorschoolse opvang aangevraagd worden vanaf 07.30 tot 08.00 uur, in combinatie met BSO op dezelfde dag.
 - Op sommige locaties wordt er vervroegde opvang vanaf 07.00 uur aangeboden.
8. De opvangaanvraag wordt circa 2 weken van tevoren behandeld.
9. De extra uren worden bij de ouder in rekening gebracht tegen hetzelfde uurtarief als in het contract. Heeft de ouder naast een vast contract ook een flexibel contract? Dan moet de ouder flexibele opvang aanvragen als hij extra opvang wil.
10. Indien een opvangaanvraag nog niet verwerkt is, kan de ouder deze annuleren via Konnect.
11. Als een verwerkte opvangaanvraag afgemeld wordt in Konnect, worden de uren bij de ouder in rekening gebracht. De ouder ontvangt wel ruiltegoed om op een ander moment in te zetten, conform de voorwaarden van de ruilservice (zie artikel 10).
12. Bij een extra opvangaanvraag geldt dat het alleen mogelijk is om op dezelfde dag 1 dagdeel peutergroep en 1 dagdeel kinderdagverblijf af te nemen, als de ouder zelf zorgt voor vervoer van de peutergroep naar het kinderdagverblijf én dat het kind geluncht heeft voor de start van de middagopvang.
13. De laatste vaste contractdag wordt gezien als einddatum van de opvang. Het is daarna niet meer mogelijk om nog extra opvangdagen af te nemen.

³ Een contract afsluiten tot 17.30 of 14.30 uur is met ingang van 2025 niet meer mogelijk. De ouder die eerder een contract heeft afgesloten tot 17.30 of 14.30 uur, kan kiezen uit meerdere eindtijden bij een aanvraag voor extra opvang.

Artikel 12 Inschrijving en intake

Algemeen

1. We hanteren geen termijn voor het inschrijven voor de peutergroep en de BSO. Inschrijven voor het kinderdagverblijf kan vanaf het moment dat de (vermoedelijke) geboortedatum bekend is.
2. De ouder kan zijn kind inschrijven voor kinderopvang via www.kinderopvangwalcheren.nl.
3. Om een kind te kunnen inschrijven, dient een ouder over een e-mailadres te beschikken omdat veel communicatie digitaal plaatsvindt.
4. Een opvangaanvraag wordt door de afdeling Klantadvies van KOW in behandeling genomen. KOW verwerkt opvangaanvragen volgens een plaatsingsbeleid, zie artikel 13.
5. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de ouder het opvangcontract heeft getekend.
6. Voordat de opvang voor de eerste keer start, maakt een pedagogisch medewerker van de betreffende opvanglocatie met de ouder een afspraak voor het intakegesprek op de groep. Op dat moment ontmoeten onze pedagogisch medewerkers de ouder en het kind en worden de wensen en de regels en gewoonten van de locatie besproken. De pedagogisch medewerkers horen in dit gesprek graag meer over het kind, zodat zij goed op zijn/haar behoeftes kunnen inspelen. De door de ouder gegeven informatie wordt door KOW bewaard. Ook worden er met de ouder afspraken gemaakt over het wennen van het kind tijdens de eerste opvangdagen.

Artikel 13 Plaatsingsbeleid

Algemeen

KOW verwerkt opvangaanvragen volgens een plaatsingsbeleid.

Aanvraaglijst

Bij KOW spreken we niet van een wachtlijst, maar van een aanvraaglijst. Wij letten bij een plaatsing niet alleen op de inschrijfdatum, maar kijken wat het best passend is voor de groep. Daarbij houden we rekening met de volgende factoren:

- opgegeven ingangsdatum;
- voorkeurslocatie;
- opvangtijden;
- de geboortedatum van het kind;
- de school waar een kind heen gaat;
- de groep waar een kind een plaats nodig heeft;
- de samenstelling van de groep;
- kinderen van eigen personeel;
- VVE aanvragen voor peutergroep;
- bestaande klanten krijgen voorrang bij aanmelding van broertjes/zusjes;
- wijziging of uitbreiding van dagen;
- doorstroming van kinderdagverblijf naar BSO.

De ouder die een plaatsingsaanbod afslaat, omdat deze niet overeenkomt met zijn wensen blijft desgewenst op de aanvraaglijst staan. Soms is het mogelijk een alternatief aan te bieden. Als de ouder geen gebruikmaakt van ons aanbod voor alternatieve dagen of locatie, dan blijft het kind ongewijzigd op de aanvraaglijst staan met de eerste voorkeur of wordt het kind na overleg met de ouder uitgeschreven. De afdeling Klantadvies vraagt elk half jaar bij de ouder na of de aanvraag nog actueel is. Als de ouder niet binnen 10 werkdagen reageert, wordt de aanvraag gesloten.

Artikel 14 Kosten

Algemeen

Hoeveel een ouder betaalt voor het kinderdagverblijf, de peutergroep en de BSO, hangt onder meer af van de hoogte van het inkomen. Bij het kinderdagverblijf en de BSO is ook het aantal uur dat de ouder afneemt en het contract dat de ouder kiest bepalend. Met de KOW Rekentool op www.kinderopvangwalcheren.nl kan de ouder eenvoudig en snel de kosten voor zijn persoonlijke situatie uitrekenen.

Kinderopvangtoeslag

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

Inkomensafhankelijke bijdrage

Een ouder die voor een kind peutergroep afneemt en geen recht heeft op kinderopvangtoeslag betaalt een inkomensafhankelijke ouderbijdrage. Dit is bijvoorbeeld het geval als de ouder en/of zijn/haar partner niet werken of studeren. De ouderbijdrage is gebaseerd op het bruto gezinsinkomen per maand. De ouderbijdrage wordt aan de hand van de volgende punten bepaald:

- Voor de plaatsing stuurt de ouder de inkomensgegevens van het huishouden naar KOW.
- Indien de gevraagde inkomensgegevens niet voor de gevraagde datum worden ingestuurd, wordt de ouder ingeschaald in de hoogste inkomenscategorie.
- Indien een wijziging in het inkomen plaatsvindt, dient de ouder opnieuw de inkomensgegevens in te leveren. In dat geval is de vaststelling van kracht vanaf de eerste van de maand volgend op de ontvangstdatum van de inkomensgegevens.

Maximumuurtarief voor kinderopvangtoeslag

De kinderopvangtoeslag wordt berekend over de maximumuurtarieven die door de Belastingdienst zijn vastgesteld. Over de kosten boven het maximumuurtarief ontvangt de ouder geen kinderopvangtoeslag. De maximumuurtarieven voor 2025 zijn te vinden op de website van de Belastingdienst.

Kinderopvangtoeslag aanvragen

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

De ouder kan ervoor kiezen om de toeslag over te laten maken naar KOW. Op www.toeslagen.nl kan de ouder dan aangeven dat de kinderopvangtoeslag naar de kinderopvangorganisatie moet worden overgemaakt. Nadat KOW de toeslag heeft ontvangen, wordt dit in mindering gebracht op het factuurbedrag. De toeslag wordt rond de 20e van de maand door de Belastingdienst overgemaakt voor de daaropvolgende maand. Indien de ouder hulp nodig heeft bij het aanvragen van de kinderopvangtoeslag dan is KOW de ouder graag van dienst. De ouder kan contact opnemen met de afdeling Financiën op telefoonnummer **0118 - 62 85 03**. Voor meer informatie en het aanvragen van de kinderopvangtoeslag kan de ouder terecht op www.toeslagen.nl en www.rijksoverheid.nl.

Meer kinderen naar de opvang

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

Wijzigingen

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

Facturatie

De ouder ontvangt rond de 22^e van de maand per e-mail een bericht dat de factuur klaarstaat op het ouderportaal Konnect. KOW factureert de kosten voor de daaropvolgende kalendermaand. De ouder betaalt de kosten voor kinderopvang dus vooruit. De kosten van incidentele extra opvang worden vooraf of achteraf

gefactureerd, afhankelijk van het moment van het invoeren van de extra opvang.

We adviseren om een opvangcontract per de 1e van de maand te starten, wijzigen of stoppen. Indien de plaatsing in de loop van een kalendermaand ingaat, wijzigt of stopt, worden de opvangkosten vanaf of tot en met de datum van de plaatsing berekend. Afhankelijk van de datum wordt de bijdrage in halve maanden en/of losse dagen berekend.

Binnen 7 dagen na de factuurdatum moet de factuur betaald worden. De ouder kan KOW machtigen voor automatische afschrijving door een e-mail te sturen naar financien@skow.nl. De ouder ontvangt vervolgens per e-mail een verzoek om de incassomachtiging digitaal te ondertekenen. Automatische incasso vindt plaats binnen 7 dagen na factuurdatum.

De kosten voor de opvang worden verspreid over 12 maanden gefactureerd, zodat de ouder elke maand hetzelfde bedrag betaalt. Bij de peutergroep of een schoolwekencontracten bij de BSO of het kinderdagverblijf ontvangt de ouder dus ook facturen in de periode dat de locatie (deels) gesloten is. Beide ouders, pleegouders of verzorgers dragen zorg voor de betaling van de verschuldigde facturen en zijn hiervoor hoofdelijk aansprakelijk. De ouder waarmee het contract is aangegaan, draagt hiervoor in ieder geval de eindverantwoordelijkheid.

Jaaropgave

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

Artikel 15 Voeding en verzorging

Algemeen

KOW streeft naar het aanbieden van gezonde voeding.

1. Het protocol 'Gezonde voeding' staat bij ons centraal. Dit protocol is gebaseerd op de uitgangspunten van het Voedingscentrum. Zo zorgen we ervoor dat kinderen veelal gezonde voeding krijgen.
2. We werken volgens het 'Hygiëneprotocol'. Daarnaast hanteren we de regels van de Warenwet,
3. waarin de regels voor de Nederlandse voedselveiligheid zijn vastgelegd.
4. Het is niet toegestaan om eigen eten en drinken mee te nemen, om op de groep op te nuttigen. Dit geldt ook voor maaltijdpotjes. Uiteraard geldt dit niet voor traktaties.
5. Bij KOW vinden we het belangrijk dat traktaties zo gezond mogelijk zijn. De ouder wordt verzocht om hier op verjaardagen en feestjes rekening mee te houden.

Kinderdagverblijf

Bij de prijs zijn standaard inbegrepen:

- luiers,
- drinken,
- vers fruit en andere tussendoortjes,
- middagmaaltijd; brood met diverse soorten beleg,
- zuigelingenvoeding tot 1 jaar,
- glutenvrije producten voor kinderen met een indicatie voor een glutenvrij dieet,
- billencrème en billendoekjes,
- zonnebrandcrème (bij zonnig weer).

Indien de voorkeur van de ouder uitgaat naar andere flesvoeding kan de ouder (totdat het kind 1 jaar is) eigen voeding meegeven in een melkpoedertoren. De melkpoedertoren moet zijn voorzien van een naam en de voeding moet al zijn afgemeten. Voor het gebruik van eigen flesvoeding wordt geen restitutie verleend.

Peutergroep

Bij de prijs zijn standaard inbegrepen:

- luiers,
- drinken,
- vers fruit en andere tussendoortjes,
- glutenvrije producten voor kinderen met een indicatie voor een glutenvrij dieet,
- billencrème en billendoekjes,
- zonnebrandcrème (bij zonnig weer).

Buitenschoolse opvang

Bij de prijs zijn standaard inbegrepen:

- drinken,
- vers fruit en andere tussendoortjes,
- middagmaaltijd; brood met diverse soorten beleg,
- glutenvrije producten voor kinderen met een indicatie voor een glutenvrij dieet,
- zonnebrandcrème (bij zonnig weer).

Warme maaltijden & ontbijt

1. Bij vervroegde opvang is een ontbijt bij de prijs inbegrepen, zowel bij het kinderdagverblijf als de BSO.
2. Bij verlengde opvang op het kinderdagverblijf is een warme maaltijd bij de prijs inbegrepen.

Artikel 16 Wijzigen van de opvang

Algemeen

1. Alle structurele wijzigingen dienen via het wijzigingsformulier op www.kinderopvangwalcheren.nl te worden doorgegeven aan de afdeling Klantadvies.
2. Bij vermindering van dagen en/of uren wordt 1 maand opzegtermijn gehanteerd. De ouder ontvangt een bevestiging van de aangevraagde wijziging.
3. Bij tijdelijke wijzigingen wordt ook 1 maand opzegtermijn gehanteerd. De ouder loopt bij tijdelijke wijzigingen het risico dat de plaats, indien deze opnieuw nodig is, niet meer beschikbaar is.

Artikel 17 Beëindigen van de opvang

Algemeen

1. In het contract staat de einddatum van de overeenkomst vermeld. Indien het kind eerder stopt, moet de ouder dit doorgeven via het wijzigingsformulier op www.kinderopvangwalcheren.nl. KOW hanteert een opzegtermijn van 1 maand. De ouder ontvangt een bevestiging van de aangevraagde beëindiging.
2. In aanvulling op artikel 10 van de Algemene Voorwaarden Branchevereniging behoudt Kinderopvang Walcheren zich het recht voor de opvang te beëindigen en de overeenkomst te ontbinden, dan wel de verplichtingen op te schorten, indien:
 - De ouder 3 keer het kind te laat van de opvanglocatie ophaalt en hierover is aangesproken door de vestigingsmanager. De ouder wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
 - Een kind zonder opgave van redenen 4 weken of langer wegblijft van de opvang.
 - Een kind niet de begeleiding kan krijgen die hij/zij nodig heeft of als het kind een gevaar is voor zichzelf of voor andere kinderen. Zie artikel 29.
 - Medewerkers door de ouder onheus worden behandeld.
 - Wanneer de ouder niet voldoet aan de financiële verplichtingen. Kinderopvang Walcheren brengt in dit geval de kosten van één opvangmaand in rekening ter compensatie van de kosten van de plaatsingsstop.
 - De ouder niet voldoet aan een verplichting uit de overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden en/of de Algemene Voorwaarden Branchevereniging en/of andere overeengekomen reglementen of anderszins.
 - Indien de contracthouder het gezag verliest.
 - Er sprake is van uitzonderlijke gevallen, afwijkend van het bovenstaande en ter beoordeling van het management van KOW.
3. Indien KOW de overeenkomst beëindigt en/of opschort, zal zij de ouder schriftelijk informeren.
4. De laatste vaste contractdag wordt gezien als einddatum van de opvang. Het is daarna niet meer mogelijk om nog ruildagen in te zetten of extra opvangdagen af te nemen.

Artikel 18 Een plaats annuleren of uitstellen

Algemeen

1. Herroepingsrecht: na de datum van het ondertekenen van de overeenkomst heb je 14 dagen bedenktijd en mag je de overeenkomst zonder opgaaf van redenen en per direct herroepen.
2. **Tot 1 maand** voor de ingangsdatum van de overeenkomst geldt:
 - De plaats, waarvoor een overeenkomst is getekend, kan kosteloos worden geannuleerd. De gehele of gedeeltelijke plaats moet dan worden geannuleerd.
 - De plaats, waarvoor een overeenkomst is getekend, kan eenmalig kosteloos worden uitgesteld. Dit kan tot maximaal 1 maand na de originele ingangsdatum en geldt zowel voor de hele als voor een deel van de plaats. Daarna kan de plaats nog maximaal 1 maand worden uitgesteld tegen € 100,- aan administratiekosten.
3. **Binnen 1 maand** voor de ingangsdatum van de overeenkomst geldt:
 - De annuleringskosten zijn € 100,- per kind, indien de plaatsing geheel of gedeeltelijk geannuleerd wordt binnen 1 maand voor de ingangsdatum van de overeenkomst.
 - Voor de start van de opvang kan de ingangsdatum van de overeenkomst eenmalig uitgesteld worden tot maximaal 1 maand na de ingangsdatum van de originele overeenkomst. Hiervoor wordt aan de ouder € 100,- in rekening gebracht.

Artikel 19 Samenvoegen groep en/of locatie

Algemeen

1. Elk kind heeft een vaste stamgroep op het kinderdagverblijf of basisgroep op de BSO, met een vast team van pedagogisch medewerkers. Dit is de groep waar het kind volgens het contract de opvang afneemt. Het is mogelijk dat kinderen in een tweede stamgroep of basisgroep worden opgevangen. In het pedagogisch werkplan van de locatie staat beschreven wanneer groepen samenvoegen en om welke groepen dit gaat. De ouder tekent een toestemmingsformulier voor opvang op de tweede stamgroep of basisgroep voor een bepaalde periode.
2. Een kind kan eerder of later doorschuiven naar de daaropvolgende leeftijdsgroep. Dit is afhankelijk van de kindaantallen. De ouder kan in het ouderportaal zien in welke stamgroep of basisgroep een kind zit.
3. Niet elke BSO is geopend tijdens schoolvakanties. Indien een BSO in vakanties gesloten is, worden kinderen opgevangen op een andere locatie, zoals beschreven in het pedagogisch werkplan van de locatie.

Artikel 20 Zieke kinderen

Algemeen

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

Artikel 21 Contact met ouders

Correspondentie

KOW gebruikt zoveel mogelijk Konnect voor communicatie met ouders. Wijzigingen kan de ouder doorgeven via een wijzigingsformulier op de website of via klantadvies@skow.nl. Post kan gestuurd worden naar KOW, Postbus 7035, 4330 GA in Middelburg.

Klachten

Het uiten van klachten kan bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de kinderopvang. KOW wil graag weten wat er leeft en hoe de opvang beter kan. Klachten kunnen in eerste instantie met de mentor van het kind worden besproken. Wanneer dit niet leidt tot een bevredigende oplossing kan contact worden opgenomen met de vestigingsmanager van de locatie of daarna de regiomanager. Als ook met hen geen overeenstemming wordt bereikt, dan kan de klacht schriftelijk worden gericht tot de directie. Zie: www.kinderopvangwalcheren.nl/praktische-info/weten/klachten-complimenten/.

Cliëntenraad (CR) en Ouderwerkgroep (OWG)

KOW is van mening dat ouderbetrokkenheid de kwaliteit van opvang verhoogt. KOW kent een centrale cliëntenraad (CR) en daarnaast per locatie een ouderwerkgroep (OWG) die beiden als adviesorgaan dienen. De ouders in de cliëntenraad zijn de gesprekspartner van de directie en behartigen de belangen van ouder en kind. Aan de orde komen organisatiebrede onderwerpen gericht op het beleid van KOW. De ouders die in de ouderwerkgroep zitten, worden betrokken bij zaken die locatiespecifiek zijn. Elke ouder kan zich opgeven om hierin zitting te nemen, door contact op te nemen met de vestigingsmanager van de locatie. Een ouder kan contact opnemen met de cliëntenraad via clienraad@skow.nl.

Diverse communicatiemiddelen

De pedagogisch medewerkers van KOW sturen berichtjes en foto's naar ouders via Konnect. Ook het laatste nieuws van KOW wordt via Konnect gedeeld. Verder heeft KOW een Facebookpagina, een Instagramaccount en een YouTube kanaal. Enkele locaties hebben hun eigen Facebookpagina of Instagramaccount. Op www.kinderopvangwalcheren.nl staat allerlei informatie over KOW.

Artikel 22 Gescheiden ouders

Algemeen

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

Artikel 23 Aansprakelijkheid

Algemeen

1. Voor gevallen waarin KOW in verband met de uitvoering van de overeenkomst aansprakelijk kan worden gesteld, heeft KOW een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij KOW werkzame personeel. Iedere aansprakelijkheid van KOW is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering en/of ongevallenverzekering van KOW daadwerkelijk wordt uitbetaald, te vermeerderen met het bedrag van een eventueel eigen risico.
2. Wanneer bij activiteiten gebruik wordt gemaakt van het 'vervoer door ouders' met motorvoertuigen valt de aansprakelijkheid onder de wettelijke aansprakelijkheid van die motorvoertuigen. KOW verplicht ouders dat naast de Aansprakelijkheid Motorvoertuigen (WAM) voor het betreffende voertuig ook een aanvullende schade inzittende verzekering (SVI) is afgesloten.
3. KOW is niet aansprakelijk voor het handelen en de gedragingen van de kinderen. Deze wettelijke aansprakelijkheid voor het handelen en de gedragingen van het kind ligt, gezien de leeftijd van het kind, bij de ouder van het kind. De ouder is dan ook aansprakelijk voor alle schade die door het kind wordt toegebracht aan (eigendommen van) KOW of derden, waaronder andere kinderen. De ouder kan hiervoor een particuliere aansprakelijkheidsverzekering (AVP) af te sluiten. KOW adviseert om dit te doen.
4. KOW is niet aansprakelijk voor schade aan, vermissing van of diefstal van meegebracht speelgoed, digitale apparatuur en andere zaken van de ouder en het kind. Het meebrengen van diefstalgevoelige zaken moet bij aanvang van de opvang door de ouder worden gemeld bij de pedagogisch medewerker. Schade aan kleding die is veroorzaakt door een verwijtbare tekortkoming van KOW kan schriftelijk worden gemeld met toevoeging van een aankoopbon. Deze bon wordt doorgezonden aan de verzekeringsmaatschappij en van de afwikkeling daarvan wordt de ouder op de hoogte gebracht.
5. KOW is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het niet, onjuist of onvolledig verstrekken van informatie door de ouder omtrent (de opvang van) het kind.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand na ontstaan daarvan, schriftelijk aan KOW wordt gemeld. Schade die buiten die termijn ter kennis van KOW is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking (vervaltermijn), tenzij de ouder bewijst dat hij de schade niet eerder heeft kunnen aanmelden.

Artikel 24 Overmacht

Algemeen

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

Artikel 25 Privacy

Algemeen

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

Artikel 26 Grensoverschrijdend gedrag

Algemeen

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

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

We verwachten dat ouders zich houden aan bovenstaande gedragsregels. Het kan voorkomen dat een ouder wordt gewezen op het bestaan en de inhoud hiervan. Mocht het nodig zijn, behouden wij het recht om de toegang tot het gebouw van de betreffende KOW-locatie te ontzeggen, dan wel de opvang te beëindigen en de overeenkomst te ontbinden, dan wel de verplichtingen op te schorten, zoals beschreven in artikel 17: 'Beëindigen van de opvang' van de algemene voorwaarden.

Artikel 27 Huisregels

Algemeen

1. Het is niet toegestaan te roken of te vaperen op de terreinen en in de gebouwen van KOW.
2. Het is niet toegestaan om een huisdier mee te nemen naar een locatie van KOW.

Artikel 28 Stopzetten levering van diensten

Algemeen

KOW heeft het recht om de levering van diensten (het contract) op te schorten of definitief te beëindigen om bedrijfseconomische redenen. Wanneer er iets in de dienstverlening op de locatie wijzigt, zal KOW de ouder hierover minimaal 1 maand van tevoren informeren. Als er sprake is van een wijziging van een locatie waarbij er wel een redelijk alternatief geboden kan worden, zal KOW de ouder hierover minimaal 2 maanden van tevoren informeren. Indien er geen alternatieve dienst beschikbaar is, wordt dit minimaal 3 maanden van tevoren gemeld aan de ouder.

Artikel 29 Aanvullende afspraken bij plaatsing

Algemeen

1. Voor kinderen van wie, bij de aanmelding voor opvang, bekend is dat zij gedrags-, ontwikkelings- en/of gezondheidsproblemen hebben die zijn vastgesteld door een bevoegd specialist, geldt dat de ouder verplicht is om dit door te geven aan KOW bij de aanmelding. Op basis van deze informatie neemt de vestigingsmanager contact op met de ouder om in overleg te gaan of opvang bij KOW passend is voor het kind.
 - Indien tijdens dit gesprek blijkt dat KOW niet de juiste begeleiding kan geven, kan worden besloten tot het direct beëindigen van het contract.
 - Indien de opvang op dat moment passend lijkt voor het kind, worden aanvullende afspraken gemaakt tijdens de intake. Deze afspraken worden periodiek geëvalueerd met de ouder. De pedagogisch medewerker maakt hierbij gebruik van het protocol 'kinderen met extra zorg' en/of het observatiesysteem 'Kijk!'. Aan de hand van deze informatie wordt door KOW beoordeeld of het kind op de groep kan blijven of een doorverwijzing nodig is naar een geschikte instantie.
2. Wanneer er bij de aanmelding geen bijzonderheden zijn vermeld door de ouder en daarna blijkt dat er sprake is van gedrags-, ontwikkelings- en/of gezondheidsproblemen, betekent dit dat er aanvullende afspraken met de ouder worden gemaakt, welke periodiek worden geëvalueerd met de ouder. De pedagogisch medewerker maakt hierbij gebruik van het protocol 'kinderen met extra zorg' en/of het observatiesysteem 'Kijk!'. Aan de hand van deze informatie wordt door KOW beoordeeld of het kind op de groep kan blijven of een doorverwijzing nodig is naar een geschikte instantie. Indien tijdens het intakegesprek al blijkt dat KOW niet de juiste begeleiding kan geven, kan worden besloten tot het direct beëindigen van het contract.
3. Bij allergieën of medische aandoeningen die levensbedreigend kunnen worden, is een aanvullende plaatsingsovereenkomst noodzakelijk.

Artikel 30 Strijdigheid van voorwaarden

Algemeen

De door KOW gehanteerde Algemene Voorwaarden prevaleren in het geval deze strijdig zijn met andere communicatiemiddelen van KOW. In gevallen waarin de Algemene Voorwaarden niet voorzien, kan het bestuur van KOW individuele afspraken maken. Bij strijdigheid tussen het contract en deze Algemene Voorwaarden gaat de inhoud van het contract voor.

Artikel 31 Wijzigen van voorwaarden

Algemeen

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