



WELKOM-KIND
MAATWERK KINDEROPVANG

Welkom-Kind Lelystad
Tjalk 3603 8232MS Lelystad

www.welkom-kind.nl
cindy@welkom-kind.nl

0320-216415

Bereikbaarheid van Welkom-Kind

Welkom-Kind is bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tijdens kantooruren. Soms zijn wij niet in de gelegenheid om u te woord te staan. Het is ook mogelijk dat de telefoon niet door ons wordt opgenomen door de aard van onze werkzaamheden. Dan kunt u altijd een boodschap inspreken. We bellen u in beide gevallen z.s.m. terug. U kunt ons ook een e-mail sturen; over het algemeen heeft u binnen 24 uur een reactie.

INHOUDSOPGAVE

pagina

Over Welkom Kind (Een eerste Kennismaking).....	
--	--

3

Een eerste Kennismaking

DEEL 1	Regelgeving	4
DEEL 2	Gastouderbeleid	6
DEEL 3	Kosten kinderopvang	8
DEEL 4	Beknopt Pedagogische beleid Welkom Kind	10
DEEL 5	Veiligheid en gezondheid	11
DEEL 6	Kennismakingsgesprek tussen gast- en vraagouder	12
DEEL 7	Eerste dag: het vervolg op een succesvolle kennismaking	13

Start van een Koppeling

DEEL 1	Invalbeleid	14
DEEL 2	Inspraak en klachtenregeling	14
DEEL 3	Evaluatie	15
DEEL 4	Gastouderopvang en verzekering	13
DEEL 5	Geld, gastouder, vraagouder en Welkom Kind	16
DEEL 6	Onderlinge communicatie tussen gast- en vraagouder.....	18

Afronding

Opzegging	19
-----------------	----

Bijlagen:

- 1 Prijslijst
- 2 Kinderopvangtoeslag
- 3 Betalingen aan de gastouder en Welkom-Kind
- 4 Jaarverklaring
- 5 Urenlijst
- 6 Gedragsregels gezondheid
- 7 Registratieformulier ongevallen
- 8 Verklaring toediening medicijnen
- 9 Protocol kindermishandeling / sociale kaarten
- 10 Calamiteiten: goed reageren op ongevallen
- 11 Inspectie gastouder door de GGD
- 12 Toetsingskader GGD m.b.t. de gastouder
- 13 Inspectie Rapport GGD m.b.t. Welkom-Kind
- 14 Pedagogisch beleid

LEESAANWIJZING

Voorafgaand aan de ontvangst van Welkom-Boek heeft u al *Een eerste Kennismaking* ontvangen en kunt u met de inhoud instemmen.

In het Welkom-Boek staat alle informatie die u nodig heeft bij een samenwerking met Welkom-Kind.

- In *Een eerste Kennismaking* maakt u kennis met Welkom Kind en de werkwijze van Welkom-Kind.
- In *Start van een Koppeling* worden een aantal zaken beschreven welke van belang zijn bij het begin van een koppeling.
- *Afronding* behandelt de beëindiging van de samenwerking.

Over Welkom-Kind Lelystad en Omgeving

Welkom-Kind levert kinderopvang d.m.v. gastouders en is sinds medio 2003 actief in Lelystad. Sinds januari 2015 is er een houderwisseling geweest. Wij werken samen met andere Welkom-Kind vestigingen. Iedere vestiging is zelfstandig. Welkom-Kind is een bedrijf en heeft geen personeel in dienst.

Als werkende ouders weten we hoe belangrijk goede, veilige en vertrouwde opvang is. Daarom zetten wij ons volledig in voor Welkom-Kind.

1. Doel Welkom-Kind
Wij bieden betrouwbare en veilige kinderopvang, gecombineerd met klantvriendelijkheid en flexibiliteit.
2. Normen en waarden
Het welzijn van kinderen staat voorop. Onze gastouders worden zorgvuldig geselecteerd en voldoen aan de wettelijke eisen. De omgeving waar de kinderen opgevangen worden dient veilig en hygiënisch te zijn. Het is voor ons allen van groot belang dat we een samenwerking aangaan waarin alle betrokkenen zich prettig voelen. Dit heeft een gunstig effect op het kind.
3. Gedragsregels
Binnen samenwerking met Welkom-Kind worden de gemaakte afspraken nagekomen. Duidelijke communicatie is hiervoor noodzakelijk. In woord en schrift, in dagelijkse omgang en bij bijzondere gelegenheden, blijft iedere partij beleefd en behulpzaam naar elkaar toe. Welkom-Kind is goed te bereiken via email of telefoon. U kunt bij ons terecht met uw vragen of opmerkingen betreffende kinderopvang. Welkom-Kind houdt alle betrokkenen op de hoogte van de veranderingen in de wetgeving en/ of bedrijfsvoering welke van invloed kunnen zijn op de opvang.
4. Hoe bereiken we betrouwbare en veilige opvang?
Door bereidheid van alle betrokkenen om naar elkaar te luisteren en door ons steeds in te zetten voor een constructieve en aangename samenwerking.

Wij hopen met plezier samen te werken!

Cindy Besada- de Vries en Hani Besada

WAT IS BELANGRIJK VOOR WELKOM-KIND EN AANGESLOTEN GAST- EN VRAAGOULDERS?

Als onderneming streven we naar kwaliteit van onze diensten. In geval van een kinderopvang-organisatie spreken we dan in het bijzonder van pedagogische kwaliteit c.q. de kwaliteit van opvang.

De kwaliteit van de opvang omschrijven we als *“opvang die kinderen veiligheid biedt, hun persoonlijke en sociale competenties bevordert en regels, waarden en normen bijbrengt”*.

Om kwalitatief goede opvang te bereiken en te houden is er betrokkenheid van alle partijen nodig. Vraagouders, gastouders en Welkom-Kind werken samen aan de belangrijkste waarde binnen onze organisatie: het welzijn van het kind.

De gastouder is verantwoordelijk voor de uitvoering van de opvang. Het gastouderbureau is verantwoordelijk voor bemiddeling en begeleiding van ouders en gastouders, gericht op de hierboven genoemde kwalitatief goede opvang.

Een eerste Kennismaking

DEEL 1 REGELGEVING en TOELICHTING Welkom-Kind

Welkom-Kind levert geregistreerde Kinderopvang in de zin van de [Wet kinderopvang](#) is bedoeld voor kinderen van 0 jaar tot de leeftijd dat ze naar het middelbare onderwijs gaan.

Gastouders worden door ons geselecteerd (zie gastouderbeleid), aangemeld bij de gemeente voor de inschrijving in het [Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#) en in ons eigen bestand opgenomen. Pas als een gastouder in het landelijke register staat, kunnen de ouders aanspraak maken op de toeslag kinderopvang.

Algemene zaken betreffende een koppeling en het verdere verloop (tarieven etc) vindt u in de overige hoofdstukken en in de [prijslijst](#) (bijlage). Specifieke zaken over uw koppeling vindt u in uw contract.

Welke diensten levert Welkom-Kind

U heeft zelf uw (geregistreerde) gastouder gevonden of wij zoeken met u voor een passende gastouder

De volgende aspecten zitten bij onze dienstverlening:

- Evaluatie van alle aspecten van de samenwerking (conform het Welkom-Boek),
- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid,
- Twee maal jaarlijks een herhaalbezoek aan de opvanglocatie,
- Mondeling advies betreffende de koppeling en financiële afwikkeling,
- Welkom-Boek (via de site (div. informatie) evt op papier),
- Jaaroverzicht kosten kinderopvang (na aanlevering van de gevraagde gegevens),
- Contracten (met uw specifieke voorwaarden),
- Schatting totale kinderopvangkosten (indien nodig),
- Nieuwsbrief met ontwikkelingen binnen Welkom-Kind en kinderopvang,
- Begeleiding bij geschillen.

Wat is geregistreerde opvang? Voor wie is het bedoeld?

Kosten voor kinderopvang via een gastouderbureau komen in aanmerking voor de kinderopvang-toeslag wanneer zowel gastouder als gastouderbureau in het register staan. U kunt dit nakijken op [Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#). Opname in het register betekent dat zowel het gastouderbureau als gastouder moeten voldoen aan een aantal kwaliteitseisen en hierop gecontroleerd worden door de overheid.

Leeftijdsgroep kinderen in opvang: 0 jaar totdat kinderen naar de middelbare school gaan.

Selectie- en koppelingsprocedure

Het doel van deze procedure is het vinden van een goede gastouder voor de vraagouder en het creëren van een goede basis voor verdere samenwerking.

Indien wij met u zoeken naar een geschikte gastouder kunt u het volgende verwachten:

- Na het bestuderen van *Een eerste Kennismaking* door de vraagouder bezoekt Welkom-Kind de vraagouders. Tijdens dit bezoek brengt Welkom-Kind de eisen en wensen van de vraagouders in kaart en krijgt Welkom-Kind een beeld van de vraagouders en het kind.
- Als de opdracht uitvoerbaar lijkt, zal Welkom-Kind deze aanvaarden.
- Na aanvaarding van de opdracht doet Welkom-Kind de vraagouders een voordracht van een, naar het inzicht van Welkom-Kind, geschikte gastouder. De vraagouders bepalen uiteindelijk of de gastouder, naar hun idee (na een kennismaking), de juiste is.
- De vraagouder wordt in de koppelingsprocedure maximaal driemaal een gastouder aangeboden.

Leveringsvoorwaarden opvang

Welkom-Kind en de gastouder staan beide geregistreerd in het [Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#). Aan die registratie zijn een aantal voorwaarden verbonden die door de overheid gecontroleerd worden op naleving. Deze voorwaarden zijn bedoeld om kinderen op te vangen in een

schone en veilige omgeving door een geschikte gastouder naar tevredenheid van zowel kind als vraagouder en gastouder.

Hiernaast hanteert Welkom-Kind ook een aantal voorwaarden. U tekent voor naleving van deze voorwaarden. Als blijkt dat de afspraken over de opvang niet nagekomen worden door gast- of vraagouder, kan Welkom-Kind zich terugtrekken uit de samenwerking en wordt er dus geen geregistreerde kinderopvang meer geleverd. Dit gebeurt altijd na een, al dan niet, schriftelijke waarschuwing.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing:

- Welkom-Kind maakt kennis met gast- en vraagouder op de opvangplaats,
- Inschrijving via onze website. Deze (en andere gegevens betreffende de opvang) worden opgeslagen door Welkom-Kind en evt. op aanvraag verstrekt aan het bevoegd gezag,
- Vraagouder en gastouder onderschrijven het beleid van Welkom-Kind ("Welkom-Boek"),
- Gastouder (in voorkomend geval ook de vraagouder, indien opvang bij de vraagouder plaats vindt) is bereid een risico-inventarisatie uit te voeren op de opvanglocatie, in samenwerking met Welkom-Kind,
- 2x per jaar bezoekt Welkom-Kind de opvanglocatie t.b.v. uitvoeren van risico inventarisatie en voor een voortgangsgesprek met de gastouder.
- Vraagouder is bereid minimaal 1x per jaar de koppeling te evalueren,
- Tussen vraagouder en gastouder en Welkom-Kind worden contracten afgesloten,
- Gastouder en vraagouder registreren betaalde uren en betalingen per kind in het online uren systeem ROSA. (zie doc. "Geld: Vraagouder, gastouder en Welkom-Kind"), deze registratie wordt ook bewaard (5 jaar) en op verzoek van Welkom-Kind worden deze gegevens verstrekt.
- Vraagouder betaalt de opvangkosten en bemiddelingskosten na ontvangst factuur/ incasso via Welkom-Kind (kassiersfunctie), binnen de afgesproken termijn.

Voorwaarden voor de uitvoering van de opvang

De gastouder moet persoonlijk de opvang verzorgen op de afgesproken plaats. Tijdens de opvanguren dient de gastouder (telefonisch) bereikbaar te zijn of afspraken over (telefonische) bereikbaarheid te hebben gemaakt met de vraagouders.

Om de specifieke voorwaarden van de koppeling vast te leggen worden er drie overeenkomsten gemaakt: *gast- en vraagouder*, *gastouder en Welkom-Kind* en *vraagouder en Welkom-Kind*.

De inhoud van deze contracten heeft o.a. betrekking op zaken zoals: aard van de werkzaamheden, opvangtijden, vergoedingen, opzegtermijn, geheimhouding, arbeidsverhoudingen binnen de driehoek vraagouder, gastouder en Welkom-Kind, bekendheid met regelgeving Welkom-Kind, betalingen.

We willen graag met u meedenken en ook oplossingen op maat bieden. Wijkt uw situatie af van wat in onze documenten vermeld wordt, of iets loopt niet zoals u dat wenst, of niet snel genoeg, neemt u dan contact met ons op!!

Een eerste kennismaking

DEEL 2 GASTOUDERBELEID

Een gastouder moet voldoen aan de eisen van de overheid en aan de eisen die Welkom-Kind stelt. Pas op het moment dat de gastouder aan de eisen van de overheid voldoet, heeft een vraagouder recht op de kinderopvangtoeslag.

Welke eisen stelt Welkom-Kind aan een goede gastouder?

Een belangrijk onderdeel van de koppeling zijn de gastouders. Zij zorgen ervoor dat een kind zich veilig voelt en wordt opgevoed en dat een kind veilig en gezond wordt opgevangen. De vraagouders betalen aan de gastouder een vergoeding voor geleverde diensten. Een succesvolle koppeling is afhankelijk van een aantal niet-tastbare kenmerken (gewoontes, karakter, past men bij elkaar etc) en een aantal meer tastbare zaken (kennis en ervaring van de gastouder en een geschikte opvangplaats).

Persoonlijke eigenschappen:

- Verantwoordelijkheidsgevoel en gezond verstand;
- positieve houding en lekker in je vel zitten;
- gezond (zodanig dat opvang geen problemen oplevert);
- in staat zijn de eigen huishouding te combineren met opvang;
- klantgericht (naar vraagouder en Welkom-Kind toe afspraken maken en nakomen; naar vraagouder en Welkom-Kind toe evt. problemen bekend maken, bespreken en een mogelijke oplossing aangeven, bij niet na kunnen komen afspraak dit tijdig melden);
- eenvoudige administratie (gastouderdocumenten i.v.m. GGD-inspectie, afspraken, adresgegevens, werktijden, betalingen etc.) kunnen voeren en bewaren;
- kunnen rapporteren (dagverloop, bijzonderheden, uren, betalingen etc);
- zich kunnen inleven in de andere partij;
- om kunnen gaan met aanwijzingen en positieve kritiek.

Opvang omgeving

- een “goed en warm thuis” kunnen bieden;
- de opvangomgeving dient geschikt te zijn voor het aantal kinderen inclusief de eigen kinderen (voldoende vrije speelruimte binnen en buiten, voldoende slaapruijnte);
- de opvangomgeving moet veilig en gezond (te maken) zijn (zie stap 1 Deel 5);

Motivatie gastouder

- De gastouder moet gemotiveerd zijn vanuit positieve redenen (omgang met kinderen leuk vinden)

Gastouder richting het kind

- respecteren van het kind zoals hij/ zij is,
- graag met kinderen om willen gaan en zich willen inzetten voor een prettige sfeer,
- bereid om activiteiten met het kind te ontplooien,
- zorgt te allen tijde voor een veilige en gezonde omgeving.

Gastouder richting de vraagouders

- respecteren van anders zijn van vraagouders,
- respecteren van keuzes van vraagouders op het gebied van kinderen, opvoeden, werken en de combinatie hiervan,
- in staat zijn om eigen inzichten in de aspecten van opvoeding weer te geven (op aangeven van Welkom-Kind) met hulp van het pedagogisch beleid (Stap 1 deel 4),
- In de relatie met de vraagouder stelt de gastouder zich professioneel op. Vriendelijk en zakelijk tegelijk: vriendelijk in omgang en zakelijk in nakomen van afspraken,
- Gastouder garandeert geheimhouding over zaken die zij te weten komt m.b.t. vraagouder.

Gastouder en Welkom-Kind

- begeleiding en aanwijzingen van Welkom-Kind kunnen accepteren,
- bespreekt 2x maal jaarlijks de voortgang van de opvang met Welkom-Kind,
- het beleid van Welkom-Kind kunnen onderschrijven zoals verwoord in het Welkom-Boek.
- gastouder verstrekt alle benodigde relevante informatie benodigd voor een succesvolle koppeling.

Het gastgezin

- het gastgezin steunt de gastouder,
- eventuele huisdieren zijn betrouwbaar in de buurt van gastkinderen,
- ook overige familieleden respecteren gastkind ongeacht afkomst, geslacht, overtuigingen

Welke eisen stelt de overheid aan gastouders?

De gastouder moet aan de volgende eisen voldoen:

- In bezit van een diploma MBO-2 Helpende (zorg en) welzijn, of een gelijkgesteld diploma,
- In bezit van een geregistreerd EHBO-certificaat gericht op kinderen,
- De gastouder en huisgenoten van 18 jaar en ouder hebben een Verklaring Omtrent Gedrag,
- U spreekt Nederlands (of Fries) met de kinderen,
- U woont niet op hetzelfde adres als de ouders van de op te vangen kinderen,
- Eigen kinderen staan niet onder toezicht,
- Telefonisch bereikbaar tijdens de opvang,
- U kent de inhoud van het pedagogisch beleidsplan en handelt hiernaar,
- U verleent medewerking bij het opmaken van een Risico Inventarisatie veiligheid en gezondheid, u kent de inhoud hiervan en handelt hiernaar,
- U kent de inhoud van het protocol kindermishandeling en handelt hiernaar,
- U ontvangt de betalingen van de ouders enkel via het gastouderbureau.

Als de gastouder aan alle bovenstaande eisen voldoet, dan kan het gastouderbureau de gastouder aanmelden bij de gemeente voor opname in het landelijk register kinderopvang. Deze procedure duurt uiterlijk 10 weken. Of de gastouder (dan) in het register staat, kunt u vaststellen via www.landelijkregisterkinderopvang.nl. Vanaf het moment dat de gastouder in het register is opgenomen, kan de vraagouder aanspraak maken op de kinderopvangtoeslag.

Aanmelding en selectie

Voor nieuwe gastouders bij Welkom-Kind verloopt de procedure als volgt:

- Kandidaat ontvangt *Een eerste Kennismaking*. Bij verdere interesse maken we een afspraak voor kennismaking.
- Als de **potentiële gastouder** aan de criteria van zowel Welkom-Kind als de overheid **voldoet**, kan zij/ hij opgenomen worden in ons bestand. Hierover krijgt de gastouder een mededeling.
- Als de **potentiële gastouder** aan de criteria van Welkom-Kind **voldoet** en **nog niet** aan die van de overheid voldoet, dan kan zij/ hij voorlopig opgenomen worden in ons bestand. Met de gastouder maken we dan afspraken over de handelswijze om te gaan voldoen aan de overheidseisen.
- Na opname van de gastouder in ons bestand, kan deze gekoppeld worden met een vraagouder. Vraagouders krijgen een korte omschrijving van de, naar ons inzicht, geschikte gastouder (de belangstelling van de gastouder is dan al gepeild). Bij wederzijdse interesse vindt een kennismaking plaats, daar waar de opvang plaats zal vinden. Zie verder *Een eerste Kennismaking* deel 6 Kennismakingsgesprek.

Vraagouders in relatie tot gastouders

Voor een succesvolle samenwerking tussen gastouder en vraagouder zijn er een aantal wensen betreffende de houding van de vraagouder. Grotendeels zal het lezen van het voorgaande en het omkeren hiervan al voldoende duidelijk maken op welke wijze een vraagouder zich het best kan opstellen tegenover een gastouder.

Uitgangspunten voor vraagouders:

- Vraagouder garandeert geheimhouding over zaken die zij te weten komt m.b.t. gastouder.
- Vraagouder verstrekt alle benodigde relevante informatie benodigd voor een succesvolle koppeling.
- Vraagouder is bereid om zich in te zetten voor een goede, veilige en gezonde opvang samen met de gastouder en Welkom-Kind.
- Vraagouder verklaart op de hoogte te zijn van de regelgeving van Welkom-Kind en is bereid hierna te handelen (zie Welkom-Boek).

Suggesties voor vraagouders

Bij een gastouder zal het altijd “anders” zijn. Niet slechter maar anders! Ga bij de kennismaking af op uw gevoel. Geef iemand anders de kans zich te bewijzen. Daarom is het belangrijk dat het klikt; iemand met wie het klikt krijgt meer speelruimte. Leest u “het gastouderbeleid” aandachtig en probeert u zichzelf te plaatsen in de rol van de gastouder.

Een eerste Kennismaking

DEEL 3 KOSTEN KINDEROPVANG EN BETALINGEN

De vraagouder betaalt voor de opvang een geldbedrag aan:

- de gastouder (opvangkosten),
- Welkom-Kind (bemiddelingskosten).

Uitbetaling van opvangkosten vindt verplicht plaats door tussenkomst van Welkom-Kind, de wettelijke kassiersfunctie. Het contract vraagouder-gastouder en de urenregistratie bepaalt het bedrag wat de vraagouder aan de gastouder moet betalen. Aan het eind van de maand voert de gastouder via het Online urenregistratiesysteem ROSA de afgenomen uren in. Na akkoord van de vraagouder genereert Welkom-Kind een factuur waarop alle kosten gespecificeerd (opvang en bemiddelingskosten) zijn.

Vraagouders betalen aan Welkom-Kind de factuur via een handmatige overboeking of door automatische incasso. De hoogte van deze maandelijkse kosten vindt de vraagouder in haar/ zijn contract. **Zie tevens bijlage 1, 2 en 3 en uw contracten.**

Algemeen

De vraagouder betaalt een geldbedrag aan de gastouder (kosten opvang). Uitbetaling van opvangkosten aan de gastouder vindt plaats uitsluitend door tussenkomst van Welkom-Kind. Dit is verplicht onder de wet kinderopvang (kassiersfunctie) en *alleen* de bedragen voor de gastouder betaald via rekening van Welkom-Kind komen in aanmerking voor de toeslagkinderopvang. Het "vraagouder - gastouder contract" bepaalt de uurprijs en het aantal uren. De urenregistratie van de gastouder legt het aantal te betalen uren per kind vast.

- Welkom-Kind adviseert m.b.t. de opvangprijs en de contractvorm.
- Betalingswijze en betalingstermijn worden in beide gevallen in het contract opgenomen.

Vraagouders betalen aan Welkom-Kind de *bemiddelingskosten*

De hoogte van deze maandelijkse kosten vindt u in de prijslijst en wordt later gespecificeerd in het contract.

Zie prijslijst in bijlage 1.

Er wordt geïncasseerd of een factuur gemaakt voor het afgesproken bedrag. In het algemeen is de onderstaande regeling van toepassing.

- Kosten bemiddeling: zie prijslijst (bijlage 1) Dit komt in uw contract.
- Inschrijfgeld: Vraagouders betalen 1-malig €25,- inschrijfgeld per gezin (ongeacht het aantal kinderen) wanneer de gastouder zelf is gevonden en eenmalig €45,- indien Welkom-Kind voor u een gastouder heeft gevonden.

Een minimum aan bemiddelingskosten worden doorbetaald volgens contract, ongeacht ziekte of vakantie.

Bij opschorting van de overeenkomst tussen gast- en vraagouder kan ook de overeenkomst tussen vraagouder en Welkom-Kind opgeschort worden. Neem hiertoe contact op.

Contract tussen vraagouder en gastouder

Bij aanvang koppeling dienen de afspraken vastgelegd te worden in een contract. Welkom-Kind hanteert over het algemeen twee contractvormen tussen gastouder- en vraagouder :

Contract gemiddeld aantal uren:

- Goed toepasbaar bij opvang op vaste tijdstippen,
- Voordeel: gelijkmatige inkomsten en uitgaven,
- Nadeel: complexere urenregistratie.

0 Uren contract:

- Goed toepasbaar bij opvang op wisselende tijdstippen of bij moeilijk in te schatten aantallen opvanguren,
- Voordeel: heldere urenregistratie,
- Nadeel: ongelijkmatige inkomsten/ uitgaven.

Bij veranderde omstandigheden (andere werktijden, andere reistijden etc) kan een bestaand contract aangepast worden, in onderling overleg tussen gastouder, vraagouder en Welkom-Kind). Denkt u aan het doorgeven van de wijziging aan de belastingdienst.

Toeslagen op de in de prijslijst genoemde tarieven

In sommige gevallen worden er toeslagen berekend op de adviesprijs voor de opvang (Bijlage 1).

- Flexibele opvang (geen vaste dagen en of tijden; toeslag n.v.t. bij basispakket),

- Afwijkende opvangtijden (buiten het tijdvak 07.00 uur tot 19.00 uur; toeslag n.v.t. bij basispakket),
- 0-uren contract,

Als u voor meer dan 1 toeslag in aanmerking komt dan dient u de toeslagen bij elkaar op te tellen.

Vergoedingen en overige kosten

Als een gastouder eenmalig kosten maakt voor de vraagouder, dienen die kosten na overhandiging van een kwitantie vergoed te worden. Vraagouders kunnen voeding meegeven. Het is ook mogelijk om andere afspraken met de gastouder te maken over voeding. **De aangegeven adviesprijzen voor opvang hebben alleen betrekking op de opvang die de gastouder levert en niet op vergoeding voor voeding etc.** Vergoeding van deze kosten dient rechtstreeks aan de gastouder plaats te vinden.

Financiering kinderopvang

Vraagouders kunnen, onder voorwaarden, een deel van de kosten kinderopvang in de vorm van een kinderopvangtoeslag vergoed krijgen via de belastingdienst. Informatie hierover kunt u vinden op www.toeslagen.nl (kinderopvangtoeslag).

Het systeem van maandelijkse vergoedingen is gebaseerd op de geschatte kinderopvangkosten per kind (opvangkosten en bemiddelingskosten). Na afloop van het kalenderjaar vindt er op basis van de daadwerkelijke inkomsten van de vraagouder(s) en daadwerkelijke kosten kinderopvang een verrekening plaats tussen de vraagouder en de belastingdienst.

Welkom-Kind levert met ingang van het jaar 2011 de opvanggegevens voor de vraagouders aan bij de belastingdienst-toeslagen.

De verklaring over de werkelijke kosten kinderopvang ook wel Jaarverklaring, over het afgelopen jaar, ontvangt de vraagouder aan het begin van het nieuwe jaar. Deze verklaring wordt opgemaakt op basis van de goedgekeurde uren via het Online uren systeem ROSA en de werkelijk betaalde facturen.

Betalingsvoorwaarden

De gastouder en de vraagouder maken afspraken over de betalingsvoorwaarden, betreffende de opvangkosten, onderling. De vraagouder zorgt dat er voor dat de ontvangen factuur voor binnen de gestelde betaal termijn, via rekening van Welkom-Kind wordt voldaan.

Is het geld op de afgesproken termijn niet op onze rekening aanwezig, dan sturen we een herinnering. Wanneer de betaling toch uitblijft volgen er een aantal stappen:

- **Onze dienstverlening wordt per direct opgeschort.**
- **U krijgt opnieuw een herinnering, verhoogd €12,50 administratiekosten.**

Bijlage 1 Prijslijst

Bijlage 2 Kinderopvangtoeslag

Bijlage 3 Betalingen aan de gastouder en aan Welkom-Kind

DEEL 4 PEDAGOGISCH BELEID WELKOM KIND LELYSTAD

PEDAGOGISCH BELEID WELKOM-KIND, SAMENVATTING

Het pedagogisch beleid is de basis van een kinderopvangorganisatie. Het geeft aan wat kwaliteit is voor Welkom-Kind als onderneming en als kinderopvangorganisatie en op welke manier we die beschreven kwaliteit bereiken.

De kwaliteit van de opvang omschrijven we als “opvang die kinderen veiligheid biedt, hun persoonlijke en sociale competenties bevordert en regels, waarden en normen bijbrengt”

Kwalitatief goede opvang bevordert de algehele ontwikkeling van het kind. Hier beschrijft de wet kinderopvang een aantal zaken waaraan aandacht besteed moet worden: emotionele veiligheid, persoonlijke competenties, sociale competenties en overdracht van regels, waarden en normen. (Competenties zijn vaardigheden)

Het pedagogische beleid is onlosmakelijk verbonden met het gezondheids- en veiligheidsbeleid en daaraan gekoppelde risico's en afspraken (plan van aanpak).

De beginsituatie: het huis waar de kinderen worden opgevangen is fysiek veilig en hygiënisch; de gastouder werkt in overeenstemming met het pedagogische beleid en conform het plan van aanpak (onderdeel van Risico inventarisatie gezondheid en veiligheid).

- Emotionele veiligheid: zich thuis voelen in het gastgezin
- Persoonlijke competenties: zelfstandigheid (*voorbeeld*: kinderen motiveren en stimuleren om te leren lopen, met vallen en opstaan) en eigenheid (*voorbeeld*: ieder kind zal deze vaardigheid (lopen, vallen, opstaan) op een eigen manier moeten leren). Gastouder stimuleert en biedt de gelegenheid tot persoonlijke ontwikkeling (leidt tot zelfstandigheid) van ieder (op eigen manier, eigenheid) kind. Denk aan lichamelijke, sociaal-emotionele, verstandelijke en creatieve ontwikkeling.
- Sociale competenties (*voorbeeld*: een ander begroeten zoals dat gewenst is in de maatschappij (dit is tevens een waarde) door oogcontact te maken, te begroeten met woorden en evt. een hand te geven (dit zijn de normen om de waarde te bereiken); *voorbeeld*: (verbonden met veiligheid en zelfstandigheid) het kind leren om zelfstandig een straat over te steken: kijken (hoe?), zebrapad, etc)
- Bijbrengen van regels. De regels die gelden op de opvanglocatie die betrekking hebben op veiligheid maar ook op leefbaarheid.
- Bijbrengen van waarden en normen (*voorbeeld*: gezondheid is een waarde; norm om deze te bereiken is handen wassen na het toilet gebruik; *voorbeeld*: sociale vaardigheden (begroeten) is een waarde, welke op een zekere manier – normen – wordt bereikt (oogcontact, goede dag zeggen, hand geven)).

Een volledige versie vindt u in de bijlage 14.

Een eerste Kennismaking

DEEL 5 VEILIGHEID EN GEZONDHEID

In het Welkom-Boek vindt u informatie betreffende veiligheid en gezondheid, in ieder koppelingsgesprek wordt dit toegelicht. De gastouder dient ook minimaal een maal per jaar (samen met Welkom-Kind) de opvanglocatie op veiligheid en gezondheid te inventariseren (Risico-inventarisatie=RI). Deze inventarisatie heeft een plan van aanpak (=PvA) tot gevolg welke leidt tot afspraken over eventuele veranderingen in de woning of gedragsaanpassingen van de gastouder. Het doel hiervan is een schone en veilige omgeving te creëren waarin kinderen worden opgevangen. Deze RI/PvA moeten op de opvanglocatie aanwezig zijn.

Verstrekken van informatie aan gast- en vraagouder

Voor het tekenen van de contracten hebben zowel gast- als vraagouder inzicht gekregen in dit algemene beleid m.b.t. veiligheid en gezondheid. Vervolgens krijgen gast- en vraagouder de beschikking over de resterende informatie op het gebied van veiligheid en gezondheid (Welkom-Boek). Welkom-Kind verzorgt tevens een uitleg over veiligheid en gezondheid. Bij deze uitleg wordt benadrukt dat de selectie van de gastouder de basis is en blijft voor gezonde en veilige opvang. *Het verstrekken van het Welkom-Boek en het houden van een RI is en blijft een aanvulling op de basis die ligt bij de gastouder.*

Verbeteren van de veiligheids- en gezondheidssituatie (voor een specifieke opvangsituatie en locatie)

A.d.h.v. een RI wordt een PvA gemaakt. In dit PvA wordt aangegeven hoe de risico's verminderd of weggenomen kunnen worden. De RI/PvA moet aanwezig zijn op de opvanglocatie.

Uitvoering van deze RI/PvA leidt tot:

- toename kennis en bewustzijn m.b.t. veiligheid en gezondheid
- fysieke aanpassingen m.b.t. risicovolle situaties
- aanpassing gedrag gastouder (+gezin+anderen) bij vermoedelijk risicovolle situaties
- sturen gedrag oudere kinderen bij riskante situaties door gastouder (opvoeden)

Feitelijke uitvoering

De gastouder is verantwoordelijk voor veilige en gezonde opvang en het gastouderbureau dient de gastouder hierin te ondersteunen. Het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt dus door Welkom-Kind in samenwerking met de gast- en vraagouder uitgevoerd. Wettelijke eisen worden meegenomen in de uitvoering. Met andere woorden:

- Een Risico-inventarisatie (RI) wordt uitgevoerd voor aanvang van de koppeling,
- De RI wordt jaarlijks herhaald,
- De gastouder wordt 2x per jaar bezocht om o.a. toe te zien op veiligheid en gezondheid,
- Met de vraagouder wordt jaarlijks geëvalueerd m.b.t. veiligheid en gezondheid,
- Ongevallen worden geregistreerd (zie verder bijlage 7).

Een eerste Kennismaking

DEEL 6 KENNISMAKINGSGESPREK (tussen gastouder en vraagouder)

De kennismaking tussen de vraag- en de gastouder vindt plaats op de opvanglocatie. Na de kennismaking heeft eenieder bedenktijd. Als de kennismaking goed verlopen is (de gast- en de vraagouder willen de samenwerking aangaan), dan zorgt Welkom-Kind ervoor dat de onderlinge gegevens uitgewisseld worden zodat vraagouder en gastouder zelf afspraken kunnen maken over de praktische zaken. Welkom-Kind draagt dan zorg voor verdere uitleg m.b.t. hoe en wat en formaliseert de afspraken in een contract.

Waarom een kennismakingsgesprek?

Het doel van dit gesprek is het krijgen van een eerste indruk door zowel gast- als vraagouder. De gastouder en de vraagouder gaan misschien een langdurige relatie aan, waarbij het kind centraal staat. Daarom gaan de gastouder en de vraagouder(s) kijken of aan de voorwaarden voldaan kan worden voor zo'n relatie: is het praktisch uitvoerbaar, voelt iedereen zich op zijn gemak, etc. Tijdens en direct na dit gesprek worden hierop nog geen antwoorden gegeven. Welkom-Kind zal de volgende dag aan de beide partijen vragen hoe de kennismaking is verlopen. Als de kennismaking geslaagd was, zorgt Welkom-Kind voor een uitwisseling van gegevens. Bij een niet-geslaagde kennismaking krijgt de vraagouder een tweede voorstel voor de gastouder aangeboden.

Een eerste kennismaking tussen gastouder en vraagouder voeren we op de opvanglocatie.

Inhoud kennismakingsgesprek

Wanneer de vraag en de gastouder instemmen met een kennismakingsgesprek wordt deze door Welkom-Kind georganiseerd. Welkom-Kind is een neutrale partij – gast- en vraagouder gaan onderling kennismaken.

Voorstellen gastouder

VRAAG UZELF AF WAT U VAN EEN GASTOUDER ZOU WILLEN WETEN ALS U UW EIGEN KIND NAAR EEN GASTOUDER ZOU BRENGEN. Informeer uw gezin vooraf over het gesprek.

Denkt u in ieder geval aan het volgende:

- Eigen gezin voorstellen als het gesprek bij u thuis plaatsvindt (in persoon of op een foto),
- Iets vertellen over u zelf in het algemeen en over u zelf als gastouder (ervaring, evt. andere kinderen in opvang, leeftijd),
- Wat is de huidige stand van zaken en wat zijn uw plannen als gastouder,
- Het huis (waar spelen de kinderen binnen/ buiten, waar mogen ze komen, waar slapen ze en hoe regelt u dat, waar wordt er gegeten en wanneer etc).
- Dagindeling,
- Algemene huisregels,
- Bij evt. huisdieren: hoe gaat u om met huisdieren en kinderen,
- IN UW EIGEN WONING GAAT U VERTELLEN HOE E.E.A. BIJ U LOOPT,
- In de woning van de vraagouder: U MOET U ZELF KUNNEN BLIJVEN IN ANDERMANS HUIS. Voelt het prettig aan?
- Stel evt. vragen aan de vraagouders.

Voorstellen vraagouder

Denkt u in ieder geval aan het volgende:

- De betrokken personen voorstellen,
- Werk: waar, wat, wanneer,
- Opvangbehoefte: dagen, tijden, eisen en wensen,
- Bereid dit gesprek en mogelijke vragen voor. U kunt het best open vragen stellen. Mogelijke onderwerpen zijn: televisie, snoep, eten, buiten spelen, vervoer etc,
- De vraagouder kan zelf zaken aan de orde stellen (zie evt. uit het pedagogische beleid),
- Vermeld eventuele bijzonderheden over uw kind,
- Ga te rade bij iemand in uw omgeving die een kind in opvang (bij een gastouder) heeft.

Een eerste Kennismaking

DEEL 7 EERSTE DAG OPVANG: het vervolg op een succesvolle kennismaking

Na een geslaagde kennismaking zorgt Welkom-Kind ervoor dat de gegevens tussen de vraag- en de gastouder worden uitgewisseld. Tijdens een nieuwe afspraak wordt nogmaals kennis gemaakt, verdere uitleg gegeven en wordt vastgesteld wat er in de contracten moet staan.

Vervolggesprek tussen gastouder en vraagouder

Dit gesprek vindt bij voorkeur weer plaats op de opvanglocatie in aanwezigheid van het kind(deren). Onderwerpen die aan de orde kunnen komen tijdens dit gesprek:

- Tijden en dagen voor de vaste opvang; regelen van de eerste dag, bijzonderheden
- Verdere kennismaking d.m.v. proefdraaien,
- Praktische zaken (wandelwagen, luiers, voeding meegeven of vergoeden e.d.),
- Uitwisseling van aanvullende informatie m.b.t. bereikbaarheid, kind gegevens/gewoontes,
- Evt. afspraken over het bijhouden van bijzonderheden en gebeurtenissen van het kind.

Belangrijk

Het is belangrijk dat zowel vraagouder, gastouder als kind zich ook in de eerste periode op hun gemak voelen. De gast- en vraagouder doen er goed aan elkaar beter te leren kennen. Onze ervaring leert dat u het beste in de eerste periode wat meer tijd kunt besteden aan het opbouwen van een onderlinge relatie. Het is bijvoorbeeld aan te raden de eerste periode wat meer tijd in te ruimen voor brengen en/of ophalen. Zijn er bijzonderheden, neem er de tijd voor. Maak zo nodig een afspraak zonder kinderen om e.e.a. *persoonlijk* door te spreken en terug te koppelen. Ben terughoudend in het gebruik van e-mail en SMS, zeker als er zaken inhoudelijk besproken moeten worden. Telefonisch contact of beter nog een gesprek in levende lijve is dan de enige juiste wijze van contact. Voor meer informatie over de communicatie zie **Start van een Koppeling** deel 6 verderop.

START VAN EEN KOPPELING

DEEL 1 Invalbeleid of Incidentele opvang Welkom-Kind

Wanneer een gastouder door ziekte of vakantie niet in staat is opvang te bieden, heeft Welkom-Kind de inspanningsverplichting om naar vervangende opvang te zoeken.

Incidentele opvang Welkom-Kind

Het is mogelijk dat een broertje of zusje van een bemiddeld kind incidenteel (in vakanties of tijdens studiedagen) naar dezelfde gastouder gaat (mits passend binnen de regelgeving).

DEEL 2 INSpraak, KLACHTENREGELING en OUDERCOMMISSIE WELKOM-KIND

Welkom-Kind is er veel aan gelegen eerst intern klachten (over de rol van Welkom-Kind) op te lossen. Lukt dit niet dan is er een oudercommissie, een gastouderraad of een onafhankelijke klachtencommissie (SKK).

De oudercommissie heeft als doel inspraak en belangenbehartiging voor vraagouders m.b.t. kwaliteit van de opvang mogelijk te maken. Alle vraagouders worden bij inschrijving benaderd om evt. deel te nemen aan de oudercommissie.

Ook voor gastouders wordt belangenbehartiging geleverd in de vorm van een gastouderraad.

Welkom-Kind werkt binnen, door de overheid vastgelegde, kwaliteitsnormen. Een deel van de regelgeving binnen Welkom-Kind is door ons zelf ontworpen met als doel een goed functionerende kinderopvang met blijde kinderen die zich kunnen ontwikkelen in een veilige en schone omgeving, tevreden vraaggezinnen en gemotiveerde gastouders.

Is er ondanks alle voorzorg toch ontevredenheid, dan laat u het ons weten. Opmerkingen en suggesties kunt u ons doen toekomen door middel van telefoon, e-mail of brief. U krijgt van ons altijd een reactie op uw opmerking of suggestie. Klachten over bemiddeling, die niet door onderling overleg opgelost kunnen worden, kunnen aan de oudercommissie worden voorgelegd of aan de onafhankelijke klachtencommissie.

Inspraak middels oudercommissie

De oudercommissie, samengesteld uit vraagouders, heeft tot doel Welkom-Kind te adviseren over de kwaliteit van de opvang en belangen te behartigen van vraagouders en kinderen bij Welkom-Kind. Iedere vraagouder kan zitting nemen in de oudercommissie. U kunt zich aanmelden via Welkom-Kind. De oudercommissie komt ongeveer 5x per jaar bijeen en heeft daarnaast ook wat voorbereidend werk te doen. De oudercommissie kunt u bereiken via: cindy@welkom-kind.nl. Tevens vindt u op onze website een **Handleiding** met meer informatie over het werk van een Oudercommissie

Klachtenregeling

In het geval van een klacht over een gedraging (handelen/ nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klant van Welkom-Kind) van de exploitanten van Welkom-Kind is de volgende procedure van toepassing:

- De klager dient zijn klacht/ verzoekschrift schriftelijk bij Welkom-Kind in te dienen of bij de onafhankelijke klachtencommissie met het verzoek te handelen overeenkomstig dit verzoek binnen een redelijke termijn. Welkom-Kind geeft er de voorkeur aan klachten intern op te lossen.
- De procedure bij de klachtencommissie houdt in dat klachten worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie. Welkom-Kind is aangesloten bij de onafhankelijke commissie "Klachten Kinderopvang" (www.klachtkinderopvang.nl of 0900-0400034). De procedure/reglement rondom het indienen en het behandelen van klachten kunt u bij deze klachtencommissie verkrijgen.

Natuurlijk is Welkom-Kind ervan overtuigd een goed product te leveren naar uw tevredenheid. Wacht bij ontevredenheid niet te lang zodat we daar in ieder geval nog over kunnen praten en we elkaar de bovenstaande procedure kunnen besparen.

Belangenbehartiging gastouders

Welkom-Kind heeft een aantal gastouders bereid gevonden de belangen van gastouders te behartigen via een gastouderraad. Als u hier meer over wilt weten, neemt u dan contact op met Welkom-Kind. De gastouderraad is bereikbaar via gor-welkomkind@live.nl.

DEEL 3 EVALUATIE

Doel evaluatie met de vraagouder

Evaluatie heeft als doel om periodiek vast te stellen of “alles naar wens”, c.q. zoals afgesproken loopt. Bijvoorbeeld: verloopt de koppeling zoals dit in de verschillende documenten wordt aangegeven en overeengekomen is (goede, veilige en gezonde opvang) en zijn er werkbare relaties tussen de drie partijen? Deze evaluatie is voor de kinderopvangorganisaties verplicht door de wet kinderopvang.

Uitvoering evaluatie Welkom-Kind

Ieder moment is geschikt voor een evaluatie. Als u de noodzaak voor evaluatie ziet, neemt u dan contact op met Welkom-Kind. In ieder geval nemen wij het initiatief tot evalueren.

Met de vraagouder: 1 maal per jaar telefonisch evaluatie, na een aankondiging (per mail). (Als u behoefte heeft om dit gesprek persoonlijk te voeren en niet per telefoon, laat dit dan weten). Tijdens dit gesprek stellen wij vast of de het kind goede, veilige en gezonde opvang krijgt (conform het pedagogisch beleid en het beleid veiligheid en gezondheid). Ook willen wij weten hoe de samenwerking met de gastouder en Welkom-Kind verloopt.

Twee maal per jaar bezoeken wij de gastouder om een aantal zaken na te lopen die wij wettelijk verplicht zijn: herhaling risico-inventarisatie, uitvoering pedagogisch beleid, voorbereiding bezoek GGD, voortgang koppeling vaststellen.

DEEL 4 GASTOUDEROPVANG EN VERZEKERING

Ondanks de nodige aandacht voor veiligheid en gezondheid kan er tijdens de opvang iets ongewenst gebeuren. Het feit dat de gastouder tegen betaling opvang verleent aan een derde, betekent over het algemeen dat alle verzekeringen waar particulier voor staat hun dekking kunnen verliezen. Om mogelijke problemen te voorkomen kent Welkom-Kind de onderstaande verzekeringen. De polisvoorwaarden van de door Welkom-Kind afgesloten verzekeringen kunt u op aanvraag inzien.

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Welkom-Kind heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. In gevallen waar er sprake is van aansprakelijkheid voor schade door doen of laten (maar geen opzet) van een gastouder, vraagouder of kind, heeft Welkom-Kind een verzekering die gastouder, vraagouder of kind voor aansprakelijkheidsschade dekt.

Ongevallenverzekering

Welkom-Kind heeft ook een ongevallenverzekering. Deze verzekering geldt voor gastouders en op te vangen kinderen binnen de opvangtijd en de tijd van halen en brengen. Er zijn vaste verzekerde sommen voor diverse gebeurtenissen.

DEEL 5 GELD, GASTOUDER, VRAAGOUDER EN WELKOM-KIND

(Zie tevens bijlage 1 t/m 5)

Bij een koppeling, die via Welkom-Kind loopt, betaalt de vraagouder opvangkosten aan de gastouder en bemiddelingskosten aan Welkom-Kind. Onder strikte voorwaarden kan een vraagouder een deel hiervan terugkrijgen als kinderopvangtoeslag.

De opvangkosten bij de gastouder worden berekend op basis van de urenlijst en het contract. Aan het einde van het jaar (of bij opzegging) en na gedane betalingen, maakt Welkom-Kind een betalingsoverzicht voor zowel de bemiddelingskosten als de opvangkosten. Deze jaarverklaring wordt gemaakt op basis van de door de vraagouder verstrekte gegevens, welke door de gastouder geverifieerd worden. De gastouder doet aangifte en betaalt belasting over de inkomsten. Welkom-Kind verstrekt de gegevens uit de jaarverklaring aan de belastingdienst. De ouders krijgen de jaarverklaring opgestuurd en controleren of de gegevens juist zijn.

Welkom-Kind wil er voor zorgen dat met een minimum aan handelingen voor alle partijen het betalingsverkeer juist verloopt en dat aan het einde van het jaar (of na opzegging) een correcte jaarverklaring wordt gemaakt. Deze verklaring bestaat uit:

- De in dat jaar aan Welkom-Kind **betaalde bemiddelingskosten per kind**,
- **De betaalde opvangkosten en aantal betaalde uren per kind** aan de gastouder (via WK)

Contracten

Op basis van de gegevens aangeleverd door de vraagouder worden contracten opgemaakt. In onderling overleg tussen de vraag- en gastouder, kan een contract worden opmaakt o.b.v. gemiddelde uren of een 0-uren contract. Sommige gastouders hanteren een eigen contract. Met Welkom-Kind worden in principe altijd gemiddelde uren contracten opgemaakt.

(A) Contract gemiddeld aantal uren: wanneer wordt er wel of niet betaald:

Het **contract** bepaalt het minimaal aantal uren en het volledige uurtarief

- Officieel erkende feestdagen worden *volledig doorbetaald* (het contractueel aantal afgesproken uren als opvang op deze dag zou plaats vinden). U kunt via www.postbus51.nl vaststellen of een feestdag een officiële feestdag is.
- Bij vakantie/ziekte van de gastouder vindt er *geen* doorbetaling plaats.
- Bij vakantie/ ziekte van de vraagouder of het op te vangen kind waarbij de gastouder beschikbaar is wordt deze *volledig doorbetaald* voor de contractueel afgesproken uren.
- Bij vakantie/ziekte van de gastouder en gelijktijdige vakantie/ziekte van de vraagouder vindt er *geen* doorbetaling plaats.
- Bij langer dan 4 weken aaneengesloten vakantie/ziekte van de vraagouder of het op te vangen kind volgt overleg tussen vraagouder, gastouder en Welkom-Kind.

Het **contract** en de **urenregistratie** per kind bepaalt hoeveel uur er uiteindelijk door de vraagouder aan de gastouder betaald moet worden. Het contract bepaalt de uurprijs. Beiden houden het volgende bij:

- de uren die betaald moeten worden conform bovenstaande regeling en het contract.
- de uren overwerk per dag.
- de uren minderwerk (bijv. eerder ophalen van een kind dan in het contract is afgesproken)

U telt per week op wat er betaald moet worden. Hierbij houdt u rekening met het feit dat uren overwerk in 1 kalenderweek gedurende dezelfde kalendermaand mogen worden weggestreept tegen uren minderwerk in een andere kalenderweek (met inachtneming van het minimum aantal uren in het contract).

Uitbetaling volgt per maand of per 4 of 5 weken (om zo gelijke tred te houden met de maanden).

(B) 0-uren contract

Vraag- en gastouder houden de werkelijk geleverde uren opvang bij. De **urenregistratie** bepaalt hoeveel uren door de vraagouder aan de gastouder betaald moet worden. Het contract bepaalt de uurprijs.

Een variant van dit contract is het 0-uren contract met een minimum aantal uren.

Er zullen uiteindelijk gevallen zijn waar de regelgeving geen antwoord op heeft. Dan moet onderling overleg of overleg met Welkom-Kind antwoord geven.

BETALINGEN EN URENREGISTRATIE

- **Bemiddelingskosten:** Incasso/Factuur Welkom-Kind (betalingen)
In alle gevallen worden de bemiddelingskosten berekend op basis van het contract tussen vraagouder en Welkom-Kind. Maandelijks (achteraf) worden de kosten geïncasseerd of gefactureerd. Evt. overuren kunnen in rekening worden gebracht tegen het contractuele uurtarief.
- **Bemiddelingskosten:** registratie (t.b.v. de jaarverklaring)
Welkom-Kind houdt de gegevens voor de jaarverklaring bij.
- **Opvangkosten:** Factuur/ schriftelijke mededeling gastouder (betalingen)
De gastouder en vraagouder houden gezamenlijk de uren opvang bij. De tijd wordt per dag bijgehouden (door gastouder en vraagouder) en aan het eind van de afgesproken periode opgeteld. De tijd begint bij vertrek vraagouder en eindigt bij binnenkomst. Deze totaal tijd wordt op een half uur naar boven afgerond (8 uur en 10 minuten opvangtijd wordt 8 uur en 30 minuten). Aan het einde van de periode (zie uw contract en de tekst in contracten hieronder) rekent de gastouder uit wat er betaald moet worden en geeft dit door aan de vraagouder. Deze draagt zorg voor correcte en tijdige betaling via de rekening van Welkom-Kind. De gastouder kan het bedrag aan opvangkosten doorgeven aan de vraagouder middels een factuur of een schriftelijke mededeling/mail.
- **Opvangkosten en opvanguren:** registratie (t.b.v. de jaarverklaring)
Belangrijk voor het opmaken van de jaarverklaring en evt. bewijsvoering achteraf (naar belastingdienst maar ook onderling tussen gastouder en vraagouder):
 - houd gezamenlijk de betaalde uren, bedragen en betalingen bij en teken hier ook voor;
 - betaling kan alleen via de rekening van Welkom-Kind (zie bijlage 3),
 - **bewaar e.e.a.** (agenda's, urenlijsten, betalingsgegevens) minimaal 5 jaar.
 - uren en kosten die de vraagouder betaalt of afsprekt te betalen maar die door omstandigheden niet gebruikt worden dienen mee te tellen in de urenregistratie.

Jaarverklaring kosten kinderopvang_ (Zie bijlage 4)

Welkom-Kind is verplicht om overzichten van betalingen te maken en heeft hier aan het einde van het jaar of bij het einde van het contract uw hulp bij nodig. Vraagouders en gastouders hebben deze overzichten nodig om over het betreffende jaar af te kunnen ronden met de belastingdienst.

Inkomsten gastouder

De gastouder heeft inkomsten uit opvangwerk. De belastingdienst hanteert hiervoor de term "*inkomsten uit overige werkzaamheden*". **De gastouder moet zelf aangifte doen voor de inkomstenbelasting.**

Welkom-Kind dient overzichten van betalingen van vraagouders en inkomsten van gastouders te maken en te verstrekken. Op verzoek van de belastingdienst dienen deze gegevens evt. ook aan haar verstrekt te worden.

Verder kunt u het bedrag waarover u belasting moet betalen zo laag mogelijk houden door kosten die u maakt om uw werk te kunnen doen, af te trekken van de inkomsten. Welke zijn deze kosten? Hier een aantal voorbeelden: kosten VOG, opleidingskosten, representatie kosten, maaltijdkosten (als u hier geen vergoeding voor krijgt) en overige kosten gerelateerd aan het uitvoeren van de werkzaamheden. Als u wilt weten kunt u hierover informatie vinden bij www.nibud.nl (bij huishouden vindt u bijvoorbeeld de kosten van een maaltijd) of op de website www.janpelleghrom.nl. Op beide websites vindt u informatie welke u kan helpen bij het invullen van uw aangifte. Uiteindelijk bent u bij het goedkeuren van uw aangifte afhankelijk van wat uw inspecteur vindt.

Belangrijk:

- als u het niet probeert krijgt u de aftrekposten zeker niet,
- ook met Pellegrum of Nibud moet u in uw situatie aannemelijk kunnen maken aan de inspecteur van de belastingdienst dat u genoemde kosten echt heeft moeten maken,
- overdrijf niet!

Heeft u vragen over uw specifieke situatie bij het doen van de aangifte, dan moet u contact opnemen met een specialist.

Of neem contact op met ons 0320-216415

Bijlage 1 Prijslijst

Bijlage 2 Toeslag

Bijlage 3 Betalingswijze

Bijlage 4 Gegevens jaarverklaring

Bijlage 5 Urenlijst

DEEL 6 COMMUNICATIE TUSSEN GAST- EN VRAAGOUDER

Ondanks het veelvoudige wekelijkse contact tussen gast- en vraagouder, blijft de onderlinge communicatie een punt van aandacht. NIET COMMUNICEREN OF COMMUNICEREN VIA TECHNISCHE MIDDELEN ZAL VAAK TOT MISVERSTANDEN EN UITEINDELIJK TOT PROBLEMEN LEIDEN.

De volwassenen, de gastouder en de vraagouder, maken de omstandigheden waarin een succesvolle koppeling bestaat. Dit gaat o.a. via het communiceren onderling. De momenten dat vraag- en gastouder elkaar zien en spreken is meestal beperkt tot brengen en halen van kinderen. Geen tijd voor een echt gesprek! Toch blijft communicatie belangrijk. Een aantal mogelijkheden en middelen:

- persoonlijk gesprek, op een geschikt moment
Neemt u af en toe tijd om zelf de opvang en de dagelijkse gang van zaken door te nemen met de andere partij. Zo nodig maakt u een afspraak zonder kinderen. Een persoonlijk gesprek is de enige communicatie mogelijkheid wanneer de problemen zich voordoen.
- schrift
De gastouder kan in een schrift zaken v.w.b. de opvang bijhouden. De vraagouder moet om een reactie gevraagd worden (in dit schrift). Ook is het nodig om mondeling de aandacht te vestigen op belangrijke opgeschreven zaken.
- telefoon
Geschikt voor het uitwisselen van korte zakelijke informatie. Voor een goed gesprek minder geschikt omdat de non-verbale communicatie ontbreekt.
- e-mail
Geschikt voor het uitwisselen van korte zakelijke informatie en mededelingen.
- sms
Minder geschikt voor onderlinge communicatie.

Tips voor een aantal situaties:

- De gastouder is de dienstverlener; de vraagouder is klant. Communicatie komt van twee kanten. Een goede dienstverlener zal het initiatief nemen. Bij zaken die naar uw mening niet goed gaan neemt u zelf het initiatief.
- Een klant wil graag als klant behandeld worden (in positieve zin). Informeer elkaar over plannen die er zijn (een gastouder gaat nog een kind opvangen, vakanties, ander werk gaan doen e.d.). Laat dit dan weten en welke veranderingen er voor iedereen zullen zijn.
- Informeer elkaar vroegtijdig over belangrijke zaken en doe dit duidelijk (mondeling aangevuld door schriftelijk). Bijvoorbeeld over de vakantie/sluitingsplannen in een bepaald jaar.
- Geldzaken: ga uit van de goede wil van de andere partij en vraag de andere partij wanneer e.e.a. geregeld zal zijn.
- **Laat elkaar vooral vaak weten dat iets wel goed gaat. Iedereen heeft behoefte aan een stuk bevestiging van juist handelen.**

Afronding
OPZEGGING

Na de eerste twee maanden van het contract geldt er een opzegtermijn van één maand. Opzegging kan op ieder moment van de maand plaatsvinden. Aangezien er drie partijen zijn, dient u de opzegging kenbaar te maken aan de overige twee partijen. Opzegging dient schriftelijk of telefonisch gedaan te worden. Welkom-Kind zal dit per e-mail bevestigen. Heeft u geen e-mail dan ontvangt u op aanvraag een schriftelijke bevestiging. Na een opzegging door de vraagouder verzoeken wij de familie om ons de gegevens toe te zenden die nodig zijn om de jaarverklaring te maken (zie Start van een Koppeling)