



Algemene Huisregels

Algemene richtlijnen:

Vraag- en gastouders worden geacht kennis te hebben genomen van de werkwijze van Gastouderbureau Noorderlicht;

Gastouders worden geacht bij aanvang van de opvang te handelen conform het pedagogisch plan;

Gastouderbureau Noorderlicht hanteert de meldcode kindermishandeling & huiselijk geweld. Dit document is online op de website en tevens in het account van gastouders en ouders in Portabase geplaatst. Gastouders ontvangen deze tevens per mail;

Gastouderbureau Noorderlicht neemt zich het recht voor de koppeling per direct te beëindigen indien daar een gegronde reden voor is. De overeenkomst kan eenzijdig ontbonden worden;

Een gastouder stelt zich, in principe, voor minimaal een half jaar beschikbaar;

De opvang:

Om, in het belang van het gastkind, een goed beeld van de woonsituatie van de gastouder te krijgen, acht Gastouderbureau Noorderlicht het noodzakelijk dat de gastouder tijdens het intakegesprek de gastouderconsulent de mogelijkheid biedt samen het huis te bekijken op veiligheid & hygiëne;

Een gastouder dient vanaf de eerste dag van de opvang over alle noodzakelijke gegevens van het gastkind te beschikken. De vraagouder ontvangt hiervoor een gegevenslijst. Deze dient door hem/haar ingevuld aan de gastouder te worden overhandigd;

Een gastouder mag maximaal 6 kinderen van 0 tot 13 jaar opvangen. Daarbij worden eigen kinderen tot 10 jaar meegeteld.

Een gastouder mag niet meer dan 5 kinderen tegelijk opvangen, als deze kinderen allemaal jonger zijn dan 4 jaar. Dit is inclusief eigen kinderen tot 4 jaar.

Er mogen maximaal 4 kinderen van 0 en 1 jaar tegelijk aanwezig zijn, waarvan maximaal 2 kinderen van 0 jaar. Dit is ook weer inclusief eigen kinderen van deze leeftijd.

Gastouder dient aan Gastouderbureau Noorderlicht door te geven indien er nog kinderen via een ander bureau worden opgevangen;

Het huis waarin de verzorging en begeleiding van de kinderen plaats zal vinden, is zodanig ingericht dat er voldoende ruimte is voor slapen (apart), verschonen, eten en spelen van kinderen;

De gastouder zorgt voor voldoende speelmateriaal dat afgestemd is op de leeftijdsgroepen. Hiervoor verwijzen wij naar de speelwijzer.



Algemene Huisregels

De ruimte waar de kinderen verblijven, óók de buitenruimten, voldoen aan de wettelijke normen van hygiëne en veiligheid;

Het is niet toegestaan het toezicht van kinderen aan derden over te laten. Ook niet aan huisgenoten, noodgevallen uitgezonderd;

Het is niet toegestaan om een stagiaire of een andere vorm van hulp in te schakelen zonder ouders en het gastouderbureau hiervan in kennis te stellen;

Het is niet toegestaan om de kinderen alleen te laten. Dit geldt ook voor het alleen thuis laten om andere kinderen van school te halen.

Bij opvang van 3 kinderen of meer is een achterwacht verplicht;

Voor het vervoer van een gastkind met het openbaar vervoer, auto of fiets van de gastouder, dient de vraagouder schriftelijke permanente toestemming te hebben gegeven aan de gastouder. Ook het onder de verantwoordelijkheid van de gastouder gebruiken van kinderfietsjes, autopeds en dergelijke door het gastkind op de openbare weg is slechts toegestaan na schriftelijke (*permanente*) toestemming van de vraagouder. De zorg voor autostoeltje, -gordels en fietszitjes dient in goed onderling overleg tussen de vraag- en gastouder geregeld te worden. Ook dienen de stoeltjes aan de wettelijke eisen te voldoen;

Wanneer de gastouder uw kind medicijnen toe moet dienen, dient hiervoor een schriftelijke (*permanente*) toestemming medicijnverstrekking ingevuld te worden. Ook moeten de medicijnen een juiste houdbaarheidsdatum hebben;

Wanneer een kind jonger dan 14 maanden van de ouders op de buik mag slapen dan dient de gastouder hiervoor een schriftelijke (*permanente*) toestemming van de ouders te ontvangen. (Zie protocol buikslapen);

De gastouder en vraagouder houden rekening met elkaars specifieke wensen t.a.v. de opvoeding;

De gastouder gebruikt geen lichamelijke straffen. De gastouder zorgt dat tijdens de opvanguren het kind niet in contact komt met mensen die het kind lichamelijk of psychisch kunnen schade.(zie meldcode kindermishandeling);

In de woning van de gastouder zullen tijdens de opvanguren geen krachttermen gebruikt worden. (vloeken en schreeuwen);

De gastouder zal huisdieren slechts bij de kinderen toelaten indien deze volledig te vertrouwen zijn. De kinderen worden met deze huisdieren niet alleen gelaten;

De gastouder zal tijdens de opvanguren warme dranken buiten bereik van kinderen te houden; Dit geldt ook voor de huisgenoten;



Algemene Huisregels

De gastouder zal tijdens opvanguren ervoor zorgen dat er geen kleine objecten (die in mond, oren of neus gestopt kunnen worden) binnen handbereik van kleine kinderen liggen;

De gastouder zal tijdens opvanguren ervoor zorgen dat er geen giftige planten binnen hand/mond bereik van een kind staan;

De gastouder zal verder alle maatregelen treffen om de veiligheid en gezondheid van het gastkind te waarborgen;

Veranderingen in opvanguren of persoonlijke omstandigheden die relevant zijn voor de bemiddeling en opvang dienen zo snel mogelijk door gast- en vraagouder aan Gastouderbureau Noorderlicht doorgegeven te worden;

Vraagouder/gastouder

Zowel vraag- als gastouder respecteren de privacy van elkaar en behandelen informatie vertrouwelijk, ook als de koppeling is beëindigd;

De gast- en vraagouder treden over de opvang en verzorging van de kinderen regelmatig in overleg met elkaar;

De gastouder is verplicht om twee keer per jaar deel te nemen aan een evaluatie gesprek met de gastouderconsulent;

De vraagouder is verplicht om minimaal een keer per jaar deel te nemen aan het evaluatiegesprek;

De gast- en vraagouder maken tijd vrij voor extra evaluatiegesprekken indien één van de genoemde partijen of het bureau dit nodig acht;

De gastouder is verplicht om bij de training signaleren kindermishandeling aanwezig te zijn. Bij afwezigheid zal een boete van € 75,- in rekening gebracht worden. Indien de gastouder deze training elders volgt is zij vrijgesteld van deze verplichting. Men dient dan wel een certificaat te overleggen;

De gastouder zal de door Gastouderbureau Noorderlicht aangedragen oplossingen met betrekking tot algemene veiligheid, brandveiligheid en gezondheid opvolgen;

Door het tekenen van de overeenkomst van opdracht verplichten gast- en vraagouder zich, na de proeftijd van een maand, een maand opzegtermijn in acht te nemen;

De vraagouder wordt geadviseerd reservekleding (ook voor oudere kinderen) bij de gastouder neer te leggen of mee te nemen;

Vraagouder zorgt voor een overdracht schrift voor kinderen jonger dan 2 jaar die de gastouder per opvang dag bijhoudt. Dit is een wettelijke verplichting;



Algemene Huisregels

De betalingen zijn wettelijk bepaald en zullen d.m.v. een automatische incasso geschieden. De gastouder zal, zoals wettelijk bepaald, binnen vijf kalenderdagen na ontvangst, het factuurbedrag op haar rekening bijgeschreven krijgen. De gastouder zal alleen worden uitbetaald indien de factuur succesvol geïncasseerd kan worden bij de vraagouder. Het debiteurenrisico ligt bij de gastouder;

De bureaunkosten worden over alle maanden berekend gedurende de overeenkomst, ook indien er geen opvang plaatsvindt.

Gastouderbureau Noorderlicht:

De bemiddeling vindt plaats door middel van een intakegesprek met zowel vraagouder als gastouder om de behoefte en wensen zo duidelijk mogelijk in kaart te kunnen brengen. Vervolgens wordt de koppeling gemaakt op basis van de gestelde kwaliteitseisen;

Indien de gastouder niet in staat is huiselijke veranderingen aan te brengen, die noodzakelijk zijn voor de opvang en veiligheid van kinderen, of indien gastouder zijn of haar leefwijze niet aan wil of kan passen voor de opvang van kinderen, zal Gastouderbureau Noorderlicht niet tot plaatsing overgaan;

Gastouderbureau Noorderlicht hanteert een checklist “veiligheid en hygiëne” ter beoordeling van de opvanglocatie;

Gastouderbureau Noorderlicht adviseert een wenperiode van twee dagdelen. Na deze dagdelen is er telefonisch contact waar vragen, opmerkingen en overige zaken worden besproken. Deze wendagen worden in de eerste factuur verrekend;

Een plaatsing geldt voor een periode van minimaal zes maanden. (tenzij anders overeengekomen);

Gastouderbureau Noorderlicht houdt een uitgebreid en persoonlijk intakegesprek met potentiële gastouders om een duidelijk beeld van achtergrond en motivatie te krijgen.

Gastouderbureau Noorderlicht verstuurt per mail aan de gastouders alle kwaliteitsdocumenten;

Middels de nieuwsbrief worden gast- en vraagouder van algemene ontwikkelingen op de hoogte gehouden;

Indien een koppeling eindigt of dreigt te eindigen als gevolg van een conflict tussen vraag- en gastouder vinden beide partijen zich, samen of apart, bereid tot een gesprek met een consulent van het bureau;

Gastouders en huisgenoten van 18 jaar en ouder zijn verplicht een “Verklaring omtrent het gedrag” te overhandigen aan Gastouderbureau Noorderlicht voordat met opvang gestart wordt;



Algemene Huisregels

Alle betrokkenen kunnen een beroep doen op Gastouderbureau Noorderlicht om zaken betreffende kinderopvang aan de orde te stellen;

Bij onverwachte omstandigheden zoals ziekte van de gastouder kan er in overleg met Gastouderbureau Noorderlicht een beroep worden gedaan op een reservegastouder (indien beschikbaar) die heeft aangegeven tijdelijke noodopvang te willen/kunnen verzorgen. Voor kortdurende vervanging raadt Gastouderbureau Noorderlicht de vraagouder aan zelf voor vervangende opvang te zorgen (zodat het kind niet met 'vreemde mensen' geconfronteerd wordt);

Bij langdurige afwezigheid van de gastouder wordt door Gastouderbureau Noorderlicht in overleg met de gast- en vraagouder naar een structurele oplossing gezocht;

Gastouderbureau Noorderlicht is niet verantwoordelijk voor het verzorgen van vervangende opvang bij uitval van de gastouder. Zij heeft slechts inspanningsverplichting. Eventuele extra kosten worden aan de vraagouder doorberekend;

Gastouderbureau Noorderlicht is op de hoogte van de eisen ter voorkoming van wiegendoed en verstrekt hiervoor informatie aan zowel gastouders als vraagouders;

Gastouderbureau Noorderlicht stelt in overleg opvangvergoedingen vast. Wijziging van de opvangvergoeding gaat een maand na mededeling daarvan in;

Indien vraag- of gastouders niet akkoord gaan met een wijziging in de opvangvergoeding, kan de opvangovereenkomst met inachtneming van de opzegtermijn worden beëindigd. Gedurende de opzegtermijn blijft de oude opvangvergoeding van toepassing. Deze opzegging moet binnen twee weken na mededeling aan de vraag- of gastouder van de nieuwe opvangvergoeding plaatsvinden;

Gastouderbureau Noorderlicht heeft een klachtenreglement. Dit is opvraagbaar en beschikbaar op de website. Gastouderbureau Noorderlicht is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie, namelijk het ZcKK (Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang);

Noorderlicht heeft een Oudercommissie.



Algemene Huisregels

Opvangtijden:

Als opvangtijd geldt de tijd die als aanvangstijd is afgesproken tot het tijdstip waarop de vraagouder met het kind het gastgezin verlaat, dan wel de zorg voor het kind overneemt;

Haal- en brengtijden (bijv. van en naar school of peuterspeelzaal enz.) behoren tot de opvangtijd. Indien de vraagouder het kind onverwachts eerder ophaalt of tussentijds even weg moet (bijv. consultatiebureau, tandarts) dienen de afgesproken uren te worden uitbetaald;

Indien een kind later wordt opgehaald dan op contract is vastgesteld dan zal de gastouder deze uren registreren. Deze uren zullen extra gefactureerd worden;

De contracturen zullen, ongeacht afgenomen, worden uitbetaald. In overleg met gastouders kan er in dezelfde periode van dagen geruild worden. Mits er rekening wordt gehouden met het maximaal aantal op te vangen kinderen. Deze regel vervalt bij ziekte langer dan 2 maanden.

Indien mogelijk geven gast- en vraagouder hun vakantieperioden en vrije dagen 2 maanden van tevoren aan elkaar door;

Bij verhindering van de gastouder dient zo mogelijk minimaal twee weken van tevoren met de vraagouder te worden overlegd, met het oog op een vervangende mogelijkheid;

Bij afwezigheid van de gastouder, om welke reden dan ook, vindt geen betaling aan de gastouder plaats;

Het aantal opvanguren wordt afgerond op vijftien minuten;

De gastouder houdt een urenstaat bij in het administratie systeem van Gastouderbureau Noorderlicht en dient deze uiterlijk voor de 1^{ste} van de maand te registreren en in te dienen;

Indien de uren niet voor de 10e van de volgende maand ingediend zijn, zal Gastouderbureau Noorderlicht de contract uren automatisch overnemen.

Veranderingen, in de opvangtijden en/of de opvangsituatie (bijvoorbeeld als er meer kinderen worden opgevangen) dienen aan Gastouderbureau Noorderlicht gemeld te worden. Indien nodig kan het rooster worden aangepast.



Algemene Huisregels

Voorwaarden ten behoeven van beëindiging:

Bij het beëindigen van de opvang door de vraagouder en of gastouder hanteert Gastouderbureau Noorderlicht een opzegtermijn van een maand. Er is dan voldoende gelegenheid voor de gastouder om de band met het gastkind goed af te bouwen;

Gastouderbureau Noorderlicht hanteert bij beëindiging van de koppeling een einde opvang evaluatie;

De opvang eindigt in ieder geval wanneer het gastkind het primair onderwijs verlaat. Opzegging door ouders is wel vereist. Vraagouder dient zelf de kinderopvangtoeslag stop te zetten;

Er wordt geen opzegtermijn in acht genomen indien het kind komt te overlijden; De overeenkomst eindigt op de dag van het overlijden;

Gastouderbureau Noorderlicht past de bevoegdheid tot tussentijdse ontbinding van de opvangovereenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke, schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van verplichtingen uit de opvangovereenkomst;

Wanneer een vraag- of gastouder misbruik maakt van de faciliteiten van Gastouderbureau Noorderlicht kan de overeenkomst met de ouder of gastouder met onmiddellijke ingang worden beëindigd, dit ter beoordeling van Gastouderbureau Noorderlicht.

Automatische incasso Procedure

De facturen worden op vastgestelde dagen verzonden;

De facturen worden binnen drie werkdagen na verzenden geïncasseerd per automatische incasso bij de vraagouder. Bij een eerste opdracht aan de bank vindt de incasso na zes werkdagen plaats;

Wanneer de incasso niet kan plaatsvinden door te weinig saldo of stornering zal het gastouderbureau in de daarop volgende periode nog viermaal proberen te incasseren;

Indien er nog steeds niet geïncasseerd kan worden dan zal er direct een eerste herinnering per mail gestuurd worden. Vraagouder dient het bedrag zelf per omgaande aan Gastouderbureau Noorderlicht over te maken;

Indien er nog geen betaling heeft plaatsgevonden, dan volgt na 14 dagen de tweede herinnering per mail met een verhoging van € 7,50 administratiekosten; Vraagouder dient het bedrag zelf per omgaande aan Gastouderbureau Noorderlicht over te maken;



Algemene Huisregels

Indien er nog steeds geen gehoor wordt gegeven om aan de betaling te voldoen dan volgt na 7 dagen de laatste aanmaning per post met een verhoging van € 7,50 administratiekosten. Vraagouder dient het bedrag zelf per omgaande aan Gastouderbureau Noorderlicht over te maken;

Mocht u besluiten om geen gehoor te geven aan onze **aanmaning** dan zullen wij op grond van de **WIK** (*Wet op de incasso kosten*) genoodzaakt zijn om het factuur bedrag met 15 % te verhogen en deze ter incasso aan te bieden aan ons incassobureau;

De kosten voor het incassobureau komen geheel voor rekening van de vraagouder;

Wanneer de vraagouder het bedrag storneert, treedt de bovenstaande incassoprocedure in werking.

De procedure bij zelf betalen

De facturen worden op vastgestelde dagen verzonden;

De betaling dient binnen 7 dagen na factuurdatum onder vermelding van het factuurnummer bijgeschreven te zijn;

Indien de betaling niet binnen 7 dagen ontvangen is, krijgt de vraagouder een eerste herinnering per mail;

Wanneer de vraagouder niet geheel betaald heeft binnen 14 dagen na eerste herinneringsdatum, krijgt de vraagouder een tweede herinnering met een verhoging van € 7,50 administratiekosten;

Wanneer de vraagouder de tweede keer niet voldaan heeft aan de herinnering, krijgt zij na 7 dagen een laatste aanmaning met een verhoging van € 7,50 administratiekosten en met vermelding van inzet van een incassobureau bij niet betaling;

Mocht u besluiten om geen gehoor te geven aan onze **aanmaning** dan zullen wij op grond van de **WIK** (*Wet op de incasso kosten*) genoodzaakt zijn om het factuur bedrag met 15 % te verhogen en deze ter incasso aan te bieden aan ons incassobureau;

De kosten voor het incassobureau komen geheel voor rekening van de vraagouder.



Algemene Huisregels

Betaal voorwaarden:

Voor de incasso van de factuur zal door de vraagouder een machtiging getekend worden op naam van “Gastouderbureau Noorderlicht”;

Betaling dient te geschieden binnen 7 dagen na factuurdatum of per automatische incasso;

Bij overschrijding van de laatste aanmaning zal een incassobureau ingeschakeld worden. De kosten van dit incasso bureau zijn voor de debiteur;

Betaling dient te geschieden op IBAN nummer NL83 INGB 0005 9896 34 ten name van gastouderbureau Noorderlicht;

Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op. Uiteraard is er wel overleg mogelijk;

Indien de ouder in gebreke blijft betreffende de betaling binnen de termijn van 7 dagen dan is de ouder van rechtswege in verzuim. De ouder is dan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag;

In geval van faillissement, beslaglegging of surseance van betaling van ouder zijn de vorderingen van Gastouderbureau Noorderlicht op de ouder onmiddellijk opeisbaar;

Gastouderbureau Noorderlicht heeft het recht de door de ouder gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente;

Is de ouder met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen in verzuim, en moet er door Gastouderbureau Noorderlicht gebruik gemaakt worden van een incassobureau zullen alle kosten die daar uit voor vloeien verhaald worden op de debiteur;

De ter incasso aangeboden facturen zullen op grond van de **WIK** (*Wet op de incasso kosten*) door een incassobureau worden behandeld;

Bij een openstaande factuur heeft de gastouder het recht om na 6 weken vanaf factuurdatum de opvang stop te zetten tot de factuur voldaan is. De ouder is verplicht om de maand opzegtermijn (na 6 weken) zonder opvang door te betalen.



Algemene Huisregels

Overmacht:

Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Overmacht is de niet toerekenbare tekortkoming als bedoeld in 6:75 van het Burgerlijk Wetboek;

In geval van overmacht blijft de opvangovereenkomst van kracht, verplichtingen worden echter voor de duur van de overmacht opgeschort;

Wanneer de overmachtsituatie langer dan dertig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de opvangovereenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen.

Voorwaarden na verlopen van de koppeling:

Het is niet toegestaan om een koppeling op particuliere basis voort te zetten door de gast- en vraagouder;

Door ondertekening van de overeenkomst tussen ouder/gastouder en Gastouderbureau Noorderlicht gaan alle partijen akkoord met de boven genoemde huisregels. Eventuele uitzonderingen worden specifiek op papier gezet en ondertekend door de betrokken partijen en zijn derhalve ook bindend. Op de opvangovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Bij zaken waarin de richtlijnen niet voorzien, vindt overleg plaats met Gastouderbureau Noorderlicht.