



VZW Kinderopvang

Organisator van gezins- en groepsopvang

HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Versie 01/04/2020

Huishoudelijk reglement

1	ALGEMENE INFORMATIE	4
1.1	Organisator	4
1.2	Verantwoordelijke(n) en locaties	4
1.2.1	Verantwoordelijke(n)	4
1.3	Contactgegevens in geval van nood	6
1.4	'Kind & Gezin'	6
2	HET BELEID	7
2.1	De aangeboden kinderopvang.....	7
2.1.1	Het pedagogisch beleid	7
2.1.2	Afspraken over eten	8
2.1.3	Afspraken over verzorging.....	9
2.1.4	Afspraken over opvolging van de kinderen.....	10
2.2	Inschrijving en de opvang	10
2.2.1	Inschrijving.....	10
2.2.2	Voorrangsregels.....	11
2.3	Afspraken over brengen en halen van je kind	12
2.4	Ziekte of ongeval van een kind	13
2.5	Medicatie	14
2.6	De veiligheid	15
2.6.1	Afspraken over slapen	15
2.6.2	Afspraken over verplaatsing.....	16
3	PRIJS	16
3.1	Hoeveel betaal je?	16
3.2	Individueel verminderd tarief.....	18
3.3	Prijs voor opvang	18
3.4	Principe opvang bestellen, is opvang betalen	19
3.4.1	Extra opvangdagen	19

3.4.2	Afspraken rond continuïteit in de opvang (reserve-opvang)	19
3.4.3	Regeling afwezigheden.....	19
3.4.4	Wijziging opvangplan.....	21
3.5	Extra kosten	21
3.5.1	Kosten die te maken hebben met de opvang	21
3.5.2	Volgende zaken zijn niet inbegrepen in de kostprijs en breng je zelf mee	23
3.6	Hoe betaal je?.....	23
3.7	Fiscaal attest	24
4	RECHT VAN HET GEZIN	24
4.1	Je kind mag wennen	24
4.2	Ouders mogen altijd binnen	25
4.3	Je mag een klacht uiten	25
4.4	Respect voor de privacy en bescherming van de persoonlijke levenssfeer	26
5	ANDERE DOCUMENTEN.....	27
5.1	Verzekeringen.....	27
5.2	Inlichtingenfiche en het aanwezigheidsregister	28
5.3	Kwaliteitshandboek	29
6	WIJZIGINGEN IN HET HUISHOUELIJK REGLEMENT EN OPZEGMODALITEITEN VOOR DE SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST	29
6.1	Werkwijze bij wijziging van het huishoudelijk reglement	29
6.2	Gelijkwaardige opzegmodaliteiten voor de schriftelijke overeenkomst.....	29
6.2.1	Opzegmodaliteiten voor het gezin	29
6.2.2	Opzegmodaliteiten voor de organisator	30
7	TOT SLOT	30

1 ALGEMENE INFORMATIE

1.1 Organisator

VZW Kinderopvang is de organisator van vergunde kinderopvanglocaties voor gezins- en groepsopvang in de regio's: Boechout, Borsbeek, Deurne, Edegem, Hove, Kontich, Lint en Wijnegem.

Rechtsvorm: vzw

Ondernemingsnummer: 0419.305.462

Adres: Vincent Bavaisstraat 23, 2540 Hove

Telefoon: 03/454.03.02

E-mail: info@vzwkinderopvang.be

Website: www.vzwkinderopvang.be

RPR ondernemingsrechtbank Antwerpen, afdeling Antwerpen

De organisatorische structuur staat beschreven in het kwaliteitshandboek.

1.2 Verantwoordelijke(n) en locaties

1.2.1 Verantwoordelijke(n)

De dagelijkse leiding van de gezins- en groepsopvang is in handen van een team van verantwoordelijken. De verantwoordelijken begeleiden de kinderbegeleiders en onderhouden het contact met de gebruikers, de geïnteresseerden en externe instanties.

De coördinatie van de organisatie is in handen van Katrijn Van Leemput-Bogaerts.

Secretariaat:

Adres: Vincent Bavaisstraat 23, 2540 Hove

Telefoon: 03/454.03.02

E-mail: info@vzwkinderopvang.be

Website: www.vzwkinderopvang.be

Permanentie:

maandag: 9u – 12u en 16u – 18u30 (tijdens de maanden juli en augustus geen permanentie van 16u – 18u30)

woensdag: 9u – 11u

vrijdag: 9u – 11u

Het secretariaat is gesloten op wettelijke feestdagen, 11 juli, 2 november en tussen Kerst en Nieuwjaar.

Mogelijke andere sluitingsdagen maakt VZW Kinderopvang bekend via brief/e-mail of als toegevoegde mededeling op de factuur.

Buiten de permanentie-uren kan je een boodschap inspreken op het antwoordapparaat of een mail sturen naar info@vzwkinderopvang.be. De berichten worden bekeken tijdens de eerstvolgende permanentie.

Permanentie op externe locaties:

Boechout: alleen op afspraak via 03/454.03.02
OCMW
Ijzerlei 25

Borsbeek: dinsdag van 9u – 10u30
Sociaal Huis
Lucien Hendrickxlei 17; tel. 03/366.48.01
Geen permanentie op feestdagen en tijdens sluitingsdagen van het Sociaal Huis.

Lint: donderdag van 9u – 10u: Alleen op afspraak via 03/454.03.02
Sociaal Huis
Liersesteenweg 52

Kontich: maandag van 10u – 11u: Alleen op afspraak via 03/454.03.02
Gemeentehuis
Gemeenteplein 1

Wijnegem: donderdag van 9u - 11u en 's avonds op afspraak via 03/454.03.02
Gemeentehuis
Turnhoutsebaan 422; tel. 03/288.21.92
Geen permanentie op feestdagen, tijdens de schoolvakanties en sluitingsdagen van het gemeentehuis.

Edegem: alleen op afspraak via 03/454.03.02
Drie Eikenstraat 16

1.2.2 Kinderopvanglocaties

De informatie en contactgegevens van de kinderopvanglocatie waar je kind zal opgevangen worden, staat op de schriftelijke overeenkomst.

Elk jaar vóór 1 maart informeert de kinderbegeleider de ouders over de sluitingsdagen.

Extra sluitingsdagen worden vooraf met de ouders besproken, zodat zij een passende oplossing kunnen vinden voor de opvang van hun kind(eren).

1.3 Contactgegevens in geval van nood

Bereikbaarheid in geval van een crisissituatie

Mogelijke crisissituaties:

- een levensbedreigende gevaarsituatie in de opvang;
- een overmachtsituatie, bv. brand of wateroverlast op de opvanglocatie;
- een zorgwekkende verdwijning uit de opvang.

Bij crisissituaties zullen onze kinderbegeleiders de crisisprocedure starten.

In geval van onverwachte afwezigheid van de kinderbegeleider, is er geen sprake van een crisissituatie. **Wij verwachten dat ouders zelf 1 dag noodopvang kunnen voorzien**. Voor de eventuele volgende dagen kan er in samenspraak met de verantwoordelijke een reserve-oplossing gezocht worden.

1.4 'Kind & Gezin'

VZW Kinderopvang heeft een vergunning voor alle aangesloten kinderopvanglocaties gezins- en groepsopvang en voldoet aan de wettelijke voorwaarden.

Naam: 'Kind & Gezin'
Adres: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel
Telefoon: 078 150 100
E-mail: info@kindengezin.be
Website: <http://www.kindengezin.be>

2 HET BELEID

2.1 De aangeboden kinderopvang

VZW Kinderopvang organiseert dagopvang voor kinderen die nog niet, of nog niet voltijds, naar de kleuterschool gaan en met voorrang voor kinderen die wonen in Boechout, Borsbeek, Deurne, Edegem, Hove, Kontich, Lint en Wijnegem.

Sommige kinderbegeleiders kiezen ervoor om schoolgaande kinderen op te vangen. Dit kan zowel voorschools, naschools als op schoolvrije dagen. Deze buitenschoolse opvang kan tot het einde van de basisschool, in afspraak met de verantwoordelijken.

Voor kinderen met specifieke zorgbehoeften kan VZW Kinderopvang in de mate van het mogelijke opvang voorzien bij een opvanglocatie die zich daarvoor ter beschikking stelt.

VZW Kinderopvang staat open voor de opvang van alle kinderen en discrimineert niemand op grond van cultuur, maatschappelijke afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

Aantal aanwezige kinderen:

In kinderopvanglocaties gezinsopvang mogen er maximaal 8 kinderen gelijktijdig opgevangen worden.

In kinderopvanglocaties groepsopvang mogen er maximaal 18 kinderen gelijktijdig opgevangen worden.

Hoeveel kinderen in een opvanglocatie mogen opgevangen worden hangt af van de beschikbare oppervlakte, de kennis, bekwaamheid en draagkracht van de kinderbegeleiders.

Flexibele opvang is opvang met een bepaalde regelmaat, maar op atypische uren. Het gaat over opvang die plaatsvindt vóór 6u30 's morgens, na 18u30 's avonds, 's nachts of in het weekend. Er wordt nauw toegezien op het gebruik van de flexibele opvang, zodat de draagkracht van de kinderen in flexibele opvang niet overschreden wordt, bv. door frequentere observaties naar welbevinden en betrokkenheid.

2.1.1 Het pedagogisch beleid

VZW Kindervang wil samen met de kinderbegeleiders kwaliteitsvolle opvang aanbieden, waar kinderen kunnen opgroeien in een optimaal pedagogisch klimaat. We vinden het belangrijk dat elke kinderbegeleider hierbij zijn/haar eigenheid kan bewaren, rekening houdend met volgende punten:

Alle kinderbegeleiders:

- stimuleren de **zelfredzaamheid** en de **ontwikkeling** van de kinderen op lichamelijk, cognitief, sociaal-emotioneel, communicatief, creatief en moreel vlak.

- houden rekening met het aantal aanwezige kinderen, het ontwikkelingsniveau, het ritme, de interesses, de behoeften en de eigenheid van de kinderen en spelen hier gepast op in;
- die bewust kiezen voor **flexibele opvang**, stemmen hun opvang hier op af en hechten nog meer belang aan het creëren van een huiselijke sfeer en een thuisgevoel voor de kinderen;
- die bewust kiezen om kinderen met een **specifieke zorg** op te vangen, stemmen hun opvang hierop af en houden rekening met de persoonlijke behoeften van deze en de andere kinderen;
- staan open voor alle kinderen en hun ouders, en hebben **respect** voor andere culturen, talen, religies en meningen;
- bieden **warmte, liefde en geborgenheid**, waardoor elk kind in een warm nest wordt opgevangen;
- zorgen voor **structuur** en een gevoel van veiligheid, door regelmaat in de dagindeling en duidelijke regels te creëren;
- hebben respect voor de **eigenheid en de persoonlijke groei** van elk kind en spelen hier gepast op in;
- laten kinderen **participeren**, en betrekken hen actief in de opvang.

In de **groepsopvang samenwerkende onthaalouders** wordt er door de kinderbegeleiders extra aandacht besteed aan:

- het creëren van een huiselijke sfeer en een thuisgevoel voor de kinderen in de opvang ;
- het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de verschillende kinderbegeleiders;
- onderling overleg, zodat er consequent wordt gehandeld wat betreft dagindeling, afspraken, regels, normen en waarden, ... ;
- individuele aandacht voor elk kind;
- een rustig plekje waar kinderen even op zichzelf kunnen zijn.

2.1.2 Afspraken over eten

Ontbijt

Kinderen ontbijten thuis, dit geldt ook voor de 1e flesvoeding. Na afspraak met de kinderbegeleider kan je, bv. bij vroege opvang, het ontbijt meebrengen.

Maaltijden

Afhankelijk van het tijdstip en de duur van de aanwezigheid van je kind in de opvang krijgt het kind aangepaste maaltijden op afgesproken tijdstippen (warme maaltijd en/ of fruitmaaltijd). Dagelijks worden gezonde, verse maaltijden bereid en geserveerd. Deze worden evenwichtig en gevarieerd samengesteld.

Warme maaltijden voor schoolgaande kinderen worden extra aangerekend (zie verder onder 3.5.1. - kosten gelinkt aan de opvang).

Dieetvoeding

Heeft je kind dieetvoeding nodig? Dan moeten ouders die reeds bereid meebrengen (afgedekt en gekoeld).

Kleef een etiket op de verpakking met volgende vermelding:

- de naam van je kind;
- welke voeding erin zit;
- datum van bereiding.

Informatie over de noodzaak waarom dieetvoeding wordt gegeven, wordt opgenomen op de 'inlichtingenfiche kind'.

Flesvoeding

Flesvoeding voor baby's wordt meegebracht door de ouders.

De ouders brengen voldoende gesteriliseerde flessen met de gepaste hoeveelheid water mee naar de kinderbegeleider. Het melkpoeder wordt in gepaste dosis per fles in een zuiver recipiënt meegegeven en de flesjes worden gelabeld.

De fles wordt door de kinderbegeleider juist vóór de toediening, op hygiënische wijze, bereid.

Borstvoeding

Geef je borstvoeding? Maak hierover afspraken met je kinderbegeleider.

Ouders brengen de afgekolfde melk, gekoeld of ingevroren in een gesloten potje of fles mee. Kleef een etiket op de verpakking met volgende vermelding:

- de naam van je kind
- datum en uur van afkolven
- datum van invriezen

2.1.3 Afspraken over verzorging

Je kind wordt gewassen en gekleed naar de opvang gebracht.

Je zorgt voor voldoende reserve (onder- en bovenkledij, kousjes) en voor aangepaste kledij om buiten te spelen (regenkledij/handschoenen/muts/zonnehoed/...). Ouders geven voor het kind dat start met de potjestraining, voldoende extra reservekledij mee (extra broekjes/sokjes/...). Zet de naam van je kind in de kledij, op de verpakkingen van verzorgingsproducten, enz...

De ouder zorgt ervoor dat de kinderbegeleider(s) op de opvanglocatie over voldoende luiers en verzorgingsproducten beschikt.

Bij mooi weer zorgt de ouder voor zonnecrème. Bij voorkeur worden de kinderen reeds thuis ingesmeerd.

2.1.4 Afspraken over opvolging van de kinderen

Zowel de kinderbegeleiders als de verantwoordelijken observeren de kinderen met als doel de ontwikkeling, het welbevinden en de betrokkenheid nauwgezet op te volgen (grote en fijne motoriek/eet- en rustgedrag/verzorging/sociaal gedrag/spel en leermomenten/...).

In overleg en samen met de ouders start(en) de kinderbegeleider(s) met de zindelijkheidsstraining van het kind.

2.2 Inschrijving en de opvang

2.2.1 Inschrijving

Registratie op de wachtlijst

De ouders nemen contact op met VZW Kinderopvang om de vraag naar opvang te registreren. Ouders kunnen ook gebruik maken van het wachtlijstformulier op de website van VZW Kinderopvang. De aanvraag wordt ingeschreven op een wachtlijst.

Op deze wachtlijst worden de opvangvragen in volgorde van aanmelding genoteerd. Van deze volgorde wordt, rekening houdend met de wettelijke voorrangsregels, afgeweken in specifieke situaties of als eventuele dagdelen vrijkomen.

De verantwoordelijke geeft uitgebreid uitleg over onze werking.

Er wordt getracht om aan de ouders meerdere opvanglocaties door te geven die een plaats vrij hebben op het moment dat de opvang zou starten. Ouders bepalen zelf aan wie ze hun kind toevertrouwen. Ook de kinderbegeleider heeft hierin een belangrijke stem. Het belang van een weloverwogen keuze komt tijdens het kennismakingsgesprek uitvoerig aan bod. Beide partijen moeten overtuigd zijn om met elkaar in zee te gaan.

De verantwoordelijke informeert de ouders zo snel mogelijk als ze voorziet dat er geen beschikbare plaats is voor de opvang van het kind en verwijst hen door naar andere mogelijke opvanginitiatieven (bv.: website van 'Kind & Gezin'/opvangzoeker/Huis van het Kind/...).

Ouders verwittigen VZW Kinderopvang onmiddellijk als de opvangvraag niet meer geldt of gewijzigd (bv: startdatum/aantal of andere opvangdagen/...) is. Bekijk hiervoor de regels bij het reserveren van een opvangplaats. (zie: 'Betaling voorschot')

Het registreren van het kind op de wachtlijst kan enkel via VZW Kinderopvang. Er kunnen geen opvangplaatsen rechtstreeks met de kinderbegeleider(s) worden vastgelegd.

Ouders die buiten het werkgebied van VZW Kinderopvang wonen zullen ten laatste 3 maanden vóór de effectieve plaatsingsdatum geïnformeerd worden door de verantwoordelijke als er een opvangplaats beschikbaar is.

Kennismaking met de kinderopvanglocatie

Van zodra je één of meerdere adressen van opvanglocaties krijgt van een verantwoordelijke, verwachten we dat je binnen de 3 weken (tenzij anders afgesproken) een afspraak maakt en effectief kennis maakt met de voorgestelde kinderbegeleider(s). Nadien informeer je de kinderbegeleider en de verantwoordelijke over je beslissing om al dan niet de voorgestelde opvanglocatie(s) te reserveren.

Betaling voorschot

Als beide partijen de opvang toezeggen, stuurt de verantwoordelijke een aanvraag tot betaling van een reservatievergoeding/waarborg. (zie verder onder 3.5.1.- kosten gelinkt aan de opvang)

Volgende regels moeten gerespecteerd worden bij het reserveren van een opvangplaats:

- Indien de effectieve startdatum met meer dan 1 maand uitgesteld wordt door de ouders, dien je je kind toch 2 dagen per week naar de opvang te brengen. Indien je kind niet aanwezig is in de opvang, zullen wij deze dagen aanrekenen aan het max. tarief dat geldig is op het moment van de annulering.
- Indien de effectieve startdatum met 3 maanden uitgesteld wordt door de ouders, heeft de organisator het recht deze reservatiebevestiging te annuleren en zal het voorschotbedrag niet terugbetaald worden.
- Indien ouders het opvangplan met meer dan 1 dag wijzigen, ook het wijzigen van volle naar halve opvangdagen, heeft de organisator het recht deze reservatiebevestiging te annuleren en zal het voorschotbedrag niet terugbetaald worden.

Inschrijving

Inschrijven gebeurt ten laatste in de maand voorafgaand aan de 1ste opvangdag en ten vroegste 2 maanden vóór de 1ste opvangdag. Een inschrijving is pas definitief als de schriftelijke overeenkomst en de inlichtingenfiche ingevuld en ondertekend zijn én het attest inkomenstarief overhandigd is aan VZW Kinderopvang. Het opvangplan (schema van dagen en uren) wordt vastgelegd op basis van de vraag van de ouders, in onderling akkoord met de kinderbegeleider(s) en VZW Kinderopvang.

2.2.2 Voorrangsregels

Bij meerdere vragen naar opvang op hetzelfde moment verdelen we de plaatsen volgens de voorrangsregels bepaald door de Vlaamse overheid.

Minstens 20% van de kinderen die wij op jaarbasis opvangen zijn kinderen uit bijzondere doelgroepen. Dat is wettelijk bepaald.

De opvang geeft voorrang aan gezinnen die opvang nodig hebben in het kader van werk.

Er is voorrang voor deze gezinnen op het moment van de aanvraag:

- alleenstaanden
- ouders met een laag inkomen
- pleegkinderen
- kinderen met een broer of zus in de opvang
- kwetsbare gezinnen
 - problemen met de gezondheid of zorg nodig hebben
 - Laag opleidingsniveau

Werksituatie: werk hebben, werk zoeken, een beroepsgerichte opleiding volgen die de kansen op de arbeidsmarkt vergroot, zoals inburgeringstraject en lessen Nederlands.

Laag inkomen: een gezamenlijk belastbaar inkomen van minder dan € 28.346,04 (2019) per jaar.

Problemen met gezondheid of zorg nodig hebben: een gezin

- waarvan een persoon die verantwoordelijk is voor het kind een handicap heeft of minder goed voor zichzelf kan zorgen;
- dat om sociale of pedagogische redenen (professionele hulpverlening of inburgering) opvang nodig heeft.

Een *laag opleidingsniveau* is: geen van beide ouders heeft een diploma secundair onderwijs.

VZW kinderopvang hanteert bijkomende voorrangsregels:

- wonende in de gemeenten: Boechout, Borsbeek, Deurne, Edegem, Hove, Kontich, Lint en Wijnegem;
- volgens datum van inschrijving op de wachtlijst.

2.3 Afspraken over brengen en halen van je kind

Je brengt en haalt je kind op het afgesproken uur dat terug te vinden is in het ondertekende opvangplan.

Dagen en uren waarop je kind aanwezig is bevestigen

De kinderbegeleiders houden de dagen en uren waarop je kind aanwezig is zorgvuldig bij. Jouw dagelijkse bevestiging van deze aanwezigheden is nodig.

Vroeger brengen of later ophalen

Wil je je kind uitzonderlijk vroeger brengen of later ophalen? Informeer de dag voordien bij de kinderbegeleider(s) of het kan.

In geval van een uitzonderlijke situatie, verwittig je 1 uur voor het afgesproken afhaaluur.

Bij niet of niet tijdig verwittigen, betaal je een extra kost.(zie ook 3.5.1).

Als je je kind regelmatig niet op de afgesproken uren brengt of haalt, zoeken we samen naar een oplossing.

Personen die je kind kunnen afhalen

Enkel de personen van wie de naam in de inlichtingenfiche zijn opgenomen, mogen je kind in de opvang komen halen. Verwittig de kinderbegeleider, via e-mail, SMS of brief, als er toch nog een ander persoon je kind komt afhalen en vertel om hoe laat.

Verandert het ouderlijk gezag, het verblijfsrecht of het bezoekrecht? Meld dit zo snel mogelijk aan de kinderbegeleider en de verantwoordelijke. De verantwoordelijke past dan de inlichtingenfiche aan. Eventueel wordt ook de schriftelijke overeenkomst aangepast.

2.4 Ziekte of ongeval van een kind

Is je kind ziek? Dan kan je kind niet in de opvang terecht. Zoek best vooraf een oplossing voor als je kind onverwacht ziek wordt. Sommige ziekenfondsen bieden 'opvang van zieke kinderen aan huis' aan. Informeer je hierover als je er gebruik van wil maken.

Een ziek kind heeft extra zorgen nodig die het niet kan krijgen in de opvang. Een ziek kind kan ook andere kinderen ziek maken.

We kunnen je kind niet opvangen als je kind:

- niet 24 uur koortsvrij is (+38°)
- te ziek is om deel te nemen aan de normale activiteiten van de kinderopvang;
- veel aandacht en zorg vraagt en de gezondheid of de veiligheid van de andere kinderen niet meer gegarandeerd kan worden;
- het een besmettelijke ziekte heeft waarbij het kind zelf of de andere kinderen een risico lopen. Meld dit aan de kinderbegeleider.

Meer informatie over infectieziekten, symptomen, behandeling en wanneer het kind terug naar de opvang mag komen vind je op de website van 'Kind & Gezin': www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/ziek (via "ziek? Zoek hier" vind je alle informatie over een bepaalde infectie).

Komt je kind na een ziekte opnieuw naar de opvang? Dan kan de kinderbegeleider/organisator een doktersattest vragen. Daarin bevestigt de arts dat je kind genezen is.

Meld alle medische problemen van je kind die niet zichtbaar/waarneembaar zijn, zeker als er extra waakzaamheid geboden is of er een gevaar kan zijn voor anderen.

De kinderbegeleider(s) verwittigen de ouders als er een besmettelijke ziekte heerst in de opvang. Om de privacy van de ouders en het kind te beschermen, zijn deze waarschuwingen anoniem.

De kinderbegeleider(s) verwittigen de ouder(s) als het kind gedurende de dag ziek wordt of een ongeval heeft. Samen maken jullie afspraken over de zorg van het kind. Soms kan het nodig zijn dat je je kind zo snel mogelijk afhaalt. Als je niet bereikbaar bent, neemt de kinderbegeleider(s) contact op met de vertrouwenspersoon of de huisarts (inlichtingenfiche). In geval van nood belt de kinderbegeleider(s) onmiddellijk een arts of de hulpdiensten en brengt je zo snel mogelijk op de hoogte.

Deze dag wordt aangerekend als een aanwezigheidsdag voor de uren waarop het kind effectief in de opvang aanwezig was (halve of hele opvangdag) en een afwezigheidsdag voor het overige dagdeel.

De ouders betalen voor alle medische kosten die de kinderbegeleider maakt voor het kind.

Indien er door de kinderbegeleiders luizen of neten worden vastgesteld bij je kind, verwittigt de kinderbegeleider de verantwoordelijke en de ouder(s). De kinderbegeleider mag vragen om het kind meteen op te halen. Je overhandigt het bewijs van behandeling (aankoop producten via huisarts en/of apotheker) aan de kinderbegeleider vooraleer je je kind terug naar de opvang brengt.

2.5 Medicatie

Dien medicatie zoveel mogelijk thuis toe. Vraag aan je arts om medicatie voor te schrijven die je zelf 's morgens en 's avonds kan toedienen. De opvang kan enkel medicatie toedienen met een voorschrift van de behandelende arts/apotheker en als de wijze van toedienen haalbaar is in de opvanglocatie.

Vraag een attest aan de arts/apotheker met de volgende gegevens:

- naam van de medicatie
- naam van de arts
- naam van de apotheker (als het een attest is van de apotheker)
- naam van het kind
- datum van aflevering en vervaldatum
- dosering en wijze van toediening
- wijze van bewaren
- einddatum en duur van de behandeling

Meld altijd als je kind medicatie krijgt, ook als dit enkel thuis is.

Koortswerend middel

De kinderbegeleider(s) mag, na consultatie en akkoord van de ouder(s), éénmalig een koortswerend middel (vloeibaar, op basis van paracetamol) toedienen aan het kind. Dit kan als het kind een temperatuur heeft hoger dan 38° en zich zichtbaar ongemakkelijk voelt (pijn, huilen, ...)

De kinderbegeleider noteert nauwkeurig de naam van het koortswerend middel, de toegediende hoeveelheid, het uur van toedienen en overhandigt deze notitie aan de persoon die het kind afhaalt in de opvanglocatie.

2.6 De veiligheid

VZW Kinderopvang zorgt voor een veilige opvang.

Aan de hand van een risicoanalyse stelt VZW Kinderopvang de veiligheidsrisico's vast. Het verslag hiervan wordt aan de opvanglocatie bezorgd. De opvang werkt de tekorten weg volgens een afgesproken tijdsplan. De organisator volgt de reglementering in zake brand- en voedselveiligheid, veilige speeltoestellen en speelterreinen nauwgezet op.

De opvanglocatie beschikt over en kent de crisisprocedure die gevolgd moet worden en de manier van communiceren in geval van crisis. De crisis wordt zo snel mogelijk aan VZW Kinderopvang en 'Kind & Gezin' gemeld (bijv. bij brand/reanimatie/evacuatie/verdwijning).

Grensoverschrijdend gedrag* wordt niet getolereerd. Wij voeren een preventief beleid en indien noodzakelijk maken wij een plan van aanpak op.

**definitie grensoverschrijdend gedrag (vergunningbesluit van 22 november 2013 art. 28): een situatie waarin een kind in relatie tot een persoon die aanwezig is tijdens de kinderopvang, slachtoffer is of dreigt te worden van bedreigingen of geweld.*

2.6.1 Afspraken over slapen

VZW Kinderopvang volgt de richtlijnen op van 'Kind & Gezin' in zake 'veilig slapen' en neemt maatregelen om wiegendood te voorkomen:

- de baby wordt op de rug te slapen gelegd en indien jonger dan 6 maanden vertoeft hij onder permanent toezicht in de leefruimte;
- de slaapkamer wordt regelmatig verlucht;
- de baby wordt niet te warm ondergedekt;
- alle bedjes en materiaal beantwoorden aan de veiligheidsvoorschriften.

Voor het slapen, mag de baby/peuter in samenspraak met de ouders een tutje zonder lint of ketting en/of een doekje gebruiken (geen knuffel).

Je helpt je kind als je thuis dezelfde slaaphouding en -gewoontes gebruikt. Er kunnen afspraken gemaakt worden tussen ouders, de kinderbegeleider(s) en de organisator over het gebruik van de monitor omwille van medische redenen.

2.6.2 Afspraken over verplaatsing

De verplaatsingen tijdens de opvang gebeuren op een veilige manier, volgens de wettelijke voorschriften en onder gepaste begeleiding, bijv. bij de verplaatsingen van en naar de school, naar een speeltuin ... Op de schriftelijke overeenkomst geeft de ouder al dan niet toestemming om zijn/haar kind met de auto te vervoeren.

3 PRIJS

3.1 Hoeveel betaal je?

Voor de opvang betaal je een tarief dat afhankelijk is van je inkomen.

Inbegrepen zijn: de opvang, de verzorging en de pedagogische begeleiding, de warme maaltijd en de fruitmaaltijd bij een hele dag plaatsing, één van beide maaltijden bij een halve dag plaatsing.

Je betaalt extra voor: niet-verwittigde afwezigheid van je kind, voor afwijkende uren buiten het opvangplan, voor de afvalverwerking, voor een **warme maaltijd van je schoolgaande kind**, voor administratie- en facturatiekosten, voor inningskosten bij wanbetaling [zie 3.4.2.];

De prijs wordt berekend op basis van het gezamenlijk belastbaar inkomen (voor de eventuele aftrek van onderhoudsuitkeringen), gezinssamenstelling en kinderen ten laste. Dit vind je op het meest recente aanslagbiljet. Je berekent zelf de prijs via het berekeningsinstrument op de website van 'Kind & Gezin' op de volgende manier:

STAP 1 Registreer je op <https://mijn.kindengezin.be>, kies attest inkomenstarief aanvragen

Wat heb je nodig? Je federaal token, of je e-ID-kaart met pincode, of je itsme-account, een kaartlezer en een eigen e-mailadres.

STAP 2 Bereken je inkomenstarief en vraag een attest aan.
Vul ook het e-mailadres van VZW Kinderopvang in bij het 2^{de} vakje e-mailadres (e-mailadres voorziening): info@vzwkinderopvang.be. Zo ontvangt de voorziening ook het geldende attest via mail.

Beantwoord alle vragen. De berekening gebeurt automatisch via de databestanden van het FOD Financiën en het Rijksregister. Je ontvangt het attest via e-mail.

Geen aanslagbiljet? Vraag toch een attest aan. Vul je bruto-inkomen in.

STAP 3 Je haalt het attest inkomenstarief op via 'Mijn Kind en Gezin' en bezorg het aan het secretariaat.

Heb je hulp nodig? Neem contact op met VZW Kinderopvang

De eerste berekening van je attest inkomenstarief vraag je ten vroegste 2 maanden voor de start van de opvang of wenmoment.

Jaarlijks, op 1 januari, wordt je attest inkomenstarief aangepast aan de gezondheidsindex. Je krijgt daarvan bericht. Je haalt het aangepaste attest dan op via Mijn Kind en Gezin en bezorgt het aan het secretariaat.

Wanneer moet je een nieuwe berekening van het inkomenstarief aanvragen?

- In de maand waarin je kind **3,5 jaar, 6 jaar en 9 jaar** wordt. Ouders vragen een herrekening 'attest inkomenstarief' aan binnen de 2 maanden vóór het einde van de geldigheidsdatum.
- Als je gezinssituatie verandert (vb. partner verhuist, echtscheiding,...).
- Als je aantal kinderen ten laste verandert (vb. geboorte van een kind). Je vraagt een berekening aan voor alle geplaatste kinderen ten laste in de opvang. Op het berekende inkomenstarief gelden verminderingen per kind ten laste vanaf het 2de kind en 1 aanvullende vermindering voor gezinnen met 1 of meer meerlingen ten laste.
- Naar aanleiding van een gewijzigde gezinssituatie kan een nieuw 'attest inkomenstarief' worden aangevraagd.
- Als je denkt recht te hebben op een individueel verminderd tarief.
- Als je individueel verminderd tarief vervalt (herberekening binnen de 2 maanden vereist vóór het einde van de geldigheidsdatum).

De aangepaste prijs geldt vanaf de maand die volgt op de melding van de wijziging.

Bezorg dit attest steeds aan de organisator.

Surf naar <https://mijn.kindengezin.be>. 'Kind&Gezin' onderzoekt of je in aanmerking komt voor vermindering en levert een nieuw 'attest inkomenstarief' af.

Zonder geldig attest inkomenstarief kan je kind NIET opgevangen worden. Indien er geen geldig attest is, zal de organisator een attest met maximumtarief aanmaken.

Foute informatie

Geef je foute info door, dan kan 'Kind&Gezin' beslissen dat je het maximumtarief moet betalen zowel voor de toekomst als voor het verleden, dus met terugwerkende kracht. Gebeurde er een fout en was het niet jouw schuld? Dan krijg je het teveel dat je betaalde terug. Betaalde je te weinig en was het niet jouw schuld? Dan moet je het verschil niet betalen.

Gebruik je documenten (bv. attest leefloon, bewijs van uitkering, ...) bij de berekening van je tarief? Bewaar dan deze bewijsstukken gedurende 5 jaar.

3.2 Individueel verminderd tarief

Kan je het tarief dat op je attest staat niet betalen? Misschien heb je recht op een individueel verminderd tarief. Het individueel verminderd tarief geldt voor 12 maanden, tenzij in tussentijd een nieuwe berekening nodig is (vb. kind wordt 3,5 jaar). Daarna geldt opnieuw het berekende inkomenstarief, aangepast aan de index.

Welke individueel verminderde tarieven zijn er? Welke situaties geven recht op individueel verminderd tarief? Op de website van Kind en Gezin vind je de correcte bedragen individueel verminderd tarief die van toepassing zijn. In de brochure <http://kindengezin.be/img/inkomenstarief-ouders.pdf> op p. 12 en 13

Bij het aanvragen van je attest inkomenstarief kan je in het systeem aanvinken welke situaties je recht geven op verminderd tarief. Je krijgt dan automatisch een verminderd tarief.

Is je situatie officieel veranderd en heb je hierdoor recht op een individueel verminderd tarief? Dan kan je dit op elk moment aanvragen.

Hoe vraag je een individueel verminderd tarief aan? Vraag hulp aan de verantwoordelijke van de opvang.

3.3 Prijs voor opvang

Voor de opvang van je kind betaal je de prijs vermeld op het 'attest inkomenstarief' voor de dagen waarop het kind in de opvang aanwezig is.

Voor een baby en een peuter betaal je per kalenderdag (tussen 00u en 24u):

- voor opvang van meer dan 5 uur en minder dan 11 uur: 100% van het tarief;
- voor opvang van minder dan 5 uur: 60 % van het tarief;
- voor opvang meer dan 11u: 160% van het tarief.

Voor een kind ouder dan 3,5 jaar en/of dat voltijds naar school gaat betaal je per kalenderdag (tussen 00u en 24u):

- voor opvang meer dan 5 uur en minder dan 11 uur: 100% van het tarief;
- voor opvang meer dan 3 uur en minder dan 5 uur: 60 % van het tarief;
- voor opvang minder dan 3 uur: 40% van het tarief;
- voor opvang meer van 11u: 160% van het tarief.

Verblijfstijden van een kind gespreid over verschillende tijdstippen op 1 dag worden per kinderopvanglocatie samengevoegd.

3.4 Principe opvang bestellen, is opvang betalen

Je betaalt voor de dagen die je reserveert en ook voor extra opvangdagen buiten de planning.

Daarom maken we een schriftelijke overeenkomst met een opvangplan. Daarin staat de startdatum en de vermoedelijke einddatum. Alle dagen waarvoor je opvang nodig hebt, staan in dit plan. Voor deze dagen moet je betalen.

3.4.1 Extra opvangdagen

Wil je een extra dag opvang? Vraag deze extra dag opvang minstens 1 week vooraf aan de kinderbegeleider. De organisator kan deze extra dag opvang weigeren als er onvoldoende plaats is of door overmacht.

Voor een extra dag opvang betaal je het inkomenstarief.

3.4.2 Afspraken rond continuïteit in de opvang (reserve-opvang)

Als de kinderbegeleider wegens ziekte, verlof of het einde overeenkomst je kind tijdelijk of definitief niet kan opvangen, dan kan je aan de dienst reserveopvang of definitieve overplaatsing (alleen in het geval van einde overeenkomst kinderbegeleider) aanvragen.

Ouders vragen zo snel mogelijk reserve-opvang aan om de verantwoordelijken de kans te geven om tijdig een oplossing te vinden.

Na de reserve-opvangperiode, gaat het kind steeds terug naar de eigen kinderbegeleider.

Wij verwachten dat ouders zelf voor 1 dag noodopvang kunnen voorzien. Voor de volgende dagen zoeken wij op je vraag, in de mate van het mogelijke, een andere opvanglocatie.

3.4.3 Regeling afwezigheden

Gerechtvaardigde afwezigheidsdagen = 'respijtdagen'

Je hebt recht op 'gerechtvaardigde afwezigheidsdagen'. Je kan zo'n dag gebruiken wanneer je kind afwezig is op een dag die in het opvangplan gereserveerd werd, ongeacht de reden (bv. je baby is ziek thuis, je neemt een snipperdag, je kindje gaat eens een dagje naar oma, enz.). Voor deze dagen moet je niet betalen. Ook voor de collectieve sluitingsdagen van je opvanglocatie moet je niet betalen, tenzij je gebruik maakt van reserveopvang in een andere opvanglocatie die een vergunning heeft via VZW Kinderopvang.

Een ouder heeft recht op 25 'gerechtvaardigde afwezigheidsdagen' bij een voltijds opvangplan (5 volle dagen per week) voor een volledig kalenderjaar.

Voor een deeltijds opvangplan wordt het aantal 'gerechtvaardigde afwezigheidsdagen' verhoudingsgewijs verminderd.

Voor ouders die met een wisselend uurrooster opvang vragen voor hun kind, wordt een week/maand/jaargemiddelde opgemaakt en wordt in verhouding het aantal 'gerechtvaardigde afwezigheidsdagen' berekend.

Voor een onvolledig kalenderjaar wordt het aantal 'gerechtvaardigde afwezigheidsdagen' proportioneel verminderd (bijv. opvang start op 1 april, het kind heeft recht op 3/4^{de} van het berekende aantal 'gerechtvaardigde afwezigheidsdagen' op jaarbasis).

Afwezigheidsdagen zijn gerechtvaardigd en moet je niet betalen als je kind:

- ziek is, gestaafd met een doktersattest;
- langdurige ziekte van ouders (attest van de behandelende arts);
- tijdelijke werkloosheid van één ouder (schriftelijk bewijsstuk).

Belangrijke voorwaarde: het doktersattest moet onmiddellijk afgeleverd worden aan de kinderbegeleider. Is er geen doktersattest voor het einde van de maand, dan zullen deze dagen onherroepelijk van het aantal beschikbare respitdagen worden afgetrokken.

Gerechtvaardigde afwezigheidsdagen worden verrekend op basis van de duur van de afwezigheid. Is je kind een halve dag afwezig op een moment waarop een volle dag voorzien was, dan wordt er een halve dag in mindering gebracht van het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen waarvoor je niet betaalt.

Resterende respitdagen kunnen niet overgedragen worden naar een volgend kalenderjaar.

Ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen

Dit zijn de dagen waarop je kind volgens het opvangplan had moeten aanwezig zijn in de opvang, maar niet naar de opvang komt en de 'gerechtvaardigde afwezigheidsdagen' opgebruikt zijn.

Voor 'ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen' zal het inkomenstarief aangerekend worden op basis van de duur van de afwezigheid.

Langdurige, vooraf te plannen afwezigheid

Verwittig zo snel mogelijk de opvanglocatie, ten laatste een maand vooraf als je kind langdurig (minstens 4 weken) afwezig zal zijn (vb. omwille van de jaarlijkse gezinsvakantie, ziekenhuisopname van je kind enz.).

Dit is van belang voor de kinderbegeleider(s). De regelgeving van de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen blijft van toepassing.

Wij vragen om de jaarlijkse gezinsvakantie vóór 1 april mee te delen aan je opvanglocatie.

Verwittigen bij plotse afwezigheid

Verwittig de kinderbegeleider telefonisch vóór het startuur* dat geregistreerd is in het opvangplan als je kind onverwacht afwezig is.

*Het tijdstip waarop de ouders ten laatste moeten verwittigen is het startuur dat opgenomen is in het opvangplan van het betreffende kind, vb. start op dinsdag om 9u: ouders moeten ten laatste om 08.59u de opvang verwittigen.

Je betaalt een extra kost van € 5.00/dag als je niet verwittigt. Dit geldt ook voor ouders die met een wisselende uurrooster opvang aanvragen.

3.4.4 Wijziging opvangplan

Een opvangplan kan slechts gewijzigd worden als de wijziging minimaal 4 volledige kalenderweken aanhoudt.

Ouders die het opvangplan willen wijzigen, vragen dit aan bij de organisator.

Voorbeelden van wijzigingen:

- meer of minder dagen opvang
- van vast opvangplan naar flexibel opvangplan of omgekeerd.

Vraag aan VZW Kinderopvang en de kinderbegeleider(s) de wijziging van je opvangplan aan. Doe dit minstens 1 maand voorafgaand aan de gewenste startdatum van het gewijzigd opvangplan. De kinderbegeleider(s) beslist in samenspraak met de verantwoordelijke wanneer de wijziging ingaat rekening houdend met jouw vraag.

VZW Kinderopvang kan je vraag weigeren. Dat kan als er niet genoeg plaats is of door overmacht.

Volg je het opvangplan regelmatig niet (vaak afwezig en/of extra opvangdagen)? De organisator bespreekt met jou en de kinderbegeleider(s) om een nieuw opvangplan op te maken of om een andere oplossing te zoeken.

Ook bij overmacht kan de organisator vragen om het opvangplan te wijzigen.

3.5 Extra kosten

De hieronder vermelde kosten worden bijkomend in rekening gebracht. De extra kosten kunnen elk kalenderjaar aangepast worden aan de index.

3.5.1 Kosten die te maken hebben met de opvang

Bijkomende kosten worden in rekening gebracht:

- € 5,00 voor een niet-verwittigde afwezigheid van je kind [zie 3.4.3.];

- € 2,50 voor opvang voor of na de uren zoals overeengekomen in het opvangplan [zie 2.3] als ouders niet of niet tijdig verwittigen;
- € 0,20 per volle opvangdag, € 0,10 per halve opvangdag voor afvalverwerking;
- € 3,50 voor een warme maaltijd voor alle schoolgaande kinderen;
- € 2,50/maand per gezin voor administratie- en facturatiekosten:
 - gezinnen met een inkomen lager dan € 28.346,04 genieten een korting van € 2,50/kind.
 - Je kan een korting bekomen op deze bijkomende kost door te kiezen voor:
 - verzending van de factuur via E-mail (E-factuur) en te betalen via domiciliëring: - € 2.50 (geen administratiekosten);
 - verzending van de factuur via post en te betalen via domiciliëring: € 1,00 (administratiekosten = € 1,50);
 - verzending van de factuur via E-mail (E-factuur) en te betalen via overschrijving: - € 1,00 (administratiekosten = € 1,50):
- Inningskosten bij wanbetaling: Intresten: 10% van het totaal van de verschuldigde facturen. Kosten: 5% van het totaal van de verschuldigde facturen met een minimum van 15,00 euro.

Reservatievergoeding/waarborg

Bij de voorlopige principiële toezegging van een opvangplaats vragen we een reservatievergoeding. Pas na storting is je opvangplaats gegarandeerd. Indien de reservatiefactuur niet binnen de 3 weken vereffend is, wordt de reservatie geannuleerd en komt de opvangplaats terug vrij.

De reservatievergoeding bedraagt, onafgezien van het aantal plaatsingsdagen, € 200,00. Als je gezamenlijk belastbaar inkomen lager is dan € 28.346,04 en je VZW Kinderopvang hiervan een bewijs bezorgt, betaal je € 50,00 reservatievergoeding.

Dit bedrag wordt volledig teruggestort nadat aan onderstaande voorwaarden is voldaan:

- naleven van de schriftelijke reservatie van een opvangplaats;
- betaling van alle facturen;
- naleven van de opzeggingsbepalingen.

VZW Kinderopvang verbindt er zich toe om het voorschot integraal terug te betalen als de opvang niet kan plaatsvinden omwille van situaties van overmacht. VZW Kinderopvang kan vragen hiervan bewijsstukken voor te leggen. Gevallen van overmacht:

- overlijden van een kind;
- aangeboren handicap en ernstige ziekte;
- plots wegvallen van de gekozen opvangplaats en VZW Kinderopvang kan geen andere oplossing bieden;
- ontslag van de ouders;
- andere onvoorziene omstandigheden kunnen steeds met VZW Kinderopvang besproken worden.

De ouders zijn verantwoordelijk om tijdig het einde van de opvang van hun kind te melden aan VZW Kinderopvang. **Pas als alle rekeningen vereffend zijn, wordt de reservatievergoeding terug betaald.**

3.5.2 Volgende zaken zijn niet inbegrepen in de kostprijs en breng je zelf mee

- flessenvoeding;
- dieetvoeding of andere voeding;
- reserve en aangepaste kledij;
- luiers;
- vochtige doekjes of toiletlotion;
- producten voor verzorging: zalf, fysiologisch water, zonnecrème, enz.;
- thermometer, haarborstel ...;
- een tutje of een knuffeldoekje dat je liefst in de opvang achterlaat;
- een slaapzak die je liefst in de opvang achterlaat;
- middel tegen koorts (vloeibaar, op basis van paracetamol).

Zet duidelijk de naam van je kind in alle persoonlijke spullen!

3.6 Hoe betaal je?

Je ontvangt elke maand een factuur van VZW Kinderopvang met deze info:

- De geregistreerde dagen waarop het kind aanwezig was.
- De dagen waarop het kind gerechtvaardigd afwezig was (binnen de respijtdagen).
- De dagen waarop het kind niet gerechtvaardigd afwezig was (buiten de respijtdagen).
- Het inkomenstarief van het gezin.
- De gedetailleerde weergave van alle bijkomende tarieven met vermelding van de aard, het aantal en het bedrag.
- Het saldo van de respijtdagen.

Om te vermijden dat facturen laattijdig worden betaald en om organisatorische redenen, adviseert VZW Kinderopvang om een domiciliëring aan te gaan.

De opdracht tot invordering van deze betaling zal gegeven worden vanaf de 6^{de} werkdag van de maand, volgend op de plaatsingsmaand.

Niet gedomicilieerde facturen betaal je via overschrijving voor de 20^e van de maand op het rekeningnummer BE02 7310 0939 6140 van VZW kinderopvang met vermelding van factuurnummer en periode.

Bij laattijdige betaling volgt een schriftelijke aanmaning. Een tweede aanmaning volgt per aangetekend schrijven via post of e-mail. Er worden kosten en verwijlinteressen aangerekend.

Het schorsen van de opvang, met onmiddellijke ingang, zal plaatsvinden:

- vanaf 2 onbetaalde facturen. Het dossier wordt overgemaakt aan My Trust O. Alle daaruit voortvloeiende procedure-en gerechtskosten zijn ten laste van de ouder(s);
- bij herhaaldelijke laattijdige betaling en/of niet betaling van de verschuldigde bijdragen. Ook deze dossiers zullen overgemaakt worden aan My trust O.

Het team van verantwoordelijken neemt de beslissing tot schorsing.

Onze organisatie is lid van My Trust O, specifiek om mensen met financiële problemen te helpen extra kosten te vermijden. Je kan alle informatie vinden op www.mytrusto.be.

3.7 Fiscaal attest

De kosten voor kinderopvang tot 12 jaar zijn fiscaal aftrekbaar. VZW Kinderopvang geeft je na het verlopen jaar en na betaling van alle facturen een fiscaal attest. Je ontvangt dat in het eerste semester van het volgende jaar.

4 RECHT VAN HET GEZIN

Als ouder ben je de eerste opvoeder. We respecteren je waarden, wensen en verwachtingen. Kinderopvang helpt in de opvoeding van jonge kinderen.

VZW kinderopvang staat open en wil met je praten. Daarom geven we:

- info over onze werking (huishoudelijk reglement, brochure, website, enz.);
- communicatie over de vergunningsbeslissingen.

Met elke ouder maken wij een:

- schriftelijke overeenkomst voor de opvang van je kind;
- inlichtingenfiche waarin nuttige informatie over het kind en de bereikbaarheid van de ouders, relevante medische informatie, voedings- en slaapgewoontes, ... opgenomen zijn.

Als organisator willen we weten of je tevreden bent over de geboden opvang. We zullen je een vragenlijst voorleggen waarin we peilen naar je tevredenheid. Als we jouw verwachtingen, opmerkingen en voorstellen kennen, kunnen wij onze werking verbeteren.

4.1 Je kind mag wennen

Voor de start van de opvang kan je samen met de kinderbegeleider(s) in de opvanglocatie afspraken maken over de mogelijkheid om je kindje te laten wennen.

Onderzoek heeft uitgewezen dat de eerste dagen van de opvang zorgen voor stress: nieuwe mensen, nieuwe geluiden, nieuwe geuren, enz. Ook voor de ouders is het een grote stap.

Door te wennen verloopt de overgang van thuis naar de opvang gemakkelijker. Wenmomenten vinden dan ook plaats, kort voor de eigenlijke opvang start.

Wenmomenten bij de start van de opvang, ook voor een 2^e of 3^{de} kind, beschouwen wij als een noodzakelijke voorwaarde voor een veilige en kwalitatieve kinderopvang, zowel voor het kind, de ouder als de kinderbegeleider.

Bespreek samen met de kinderbegeleider(s) de mogelijkheden, en maak duidelijke afspraken.

- Kom je samen met je kindje, dan wordt er geen opvangmoment aangerekend en ben je zelf verantwoordelijk.
- Komt je kindje (kort) alleen naar de opvang, dan wordt er een opvangmoment aangerekend aan het inkomenstarief. Dit wenmoment kan pas plaatsvinden nadat het inschrijvingsdossier volledig is.

Enkele voorbeelden van wenmomenten:

- Je gaat samen met je baby/peuter langs bij de kinderbegeleider(s). Je bespreekt samen met de kinderbegeleider(s) de inhoud van de inlichtingenfiche en maakt afspraken. Je informeert haar/hem over de gewoontes van je kind.
- Je brengt je baby/peuter één of enkele korte momenten naar de opvang. Je zorgt er bij voorkeur voor dat je kind tijdens dit moment niet moet eten of slapen.
- Je brengt je baby/peuter één of enkele langere momenten naar de opvang, waarbij het ritme van de opvang (eten en slapen) opgevolgd wordt.

Ook als je kind langdurig afwezig is geweest, kan je afspraken maken om opnieuw te wennen.

4.2 Ouders mogen altijd binnen

Tijdens de openingsuren heb je als ouder (contracthouder) toegang tot alle plaatsen waar de kinderen worden opgevangen.

Als de kinderen slapen, mag je niet in de slaapkamers omdat de rusttijden moeten gerespecteerd worden.

4.3 Je mag een klacht uiten

Voor problemen, vragen, opmerkingen of klachten, kan je steeds terecht bij de verantwoordelijke of de kinderbegeleider. Samen zullen we trachten om tot een oplossing te komen.

Een opmerking wordt behandeld als een aandachtspunt tijdens de begeleiding van de kinderbegeleider(s).

Je kan ook via het klachtenformulier (= schriftelijk via formulier) je klacht formuleren en bezorgen aan de verantwoordelijke of aan de organisator. In dat geval wordt de klachtenprocedure opgestart. Elke klacht zal met de betrokken kinderbegeleider besproken worden. Een anonieme klacht is niet mogelijk en wordt in voornoemd geval behandeld als een opmerking.

Het klachtenformulier kan je vinden als bijlage bij dit huishoudelijk reglement of downloaden van onze website: www.vzwkinderopvang.be.

We garanderen je dat elke klacht discreet en efficiënt geregistreerd en behandeld wordt.

Ben je niet tevreden over de wijze waarop je vraag of klacht behandeld werd, dan kan je je te allen tijde wenden tot de klachtendienst van 'Kind&Gezin', Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.

E-mail: klachtendienst@kindengezin.be

Telefoonnummer klachtendienst: 02/533 14 14

Ben je niet tevreden over de wijze waarop je vraag of klacht in verband met de overeenkomst of de factuur behandeld werd, dan kan je je wenden tot Vlaamse ombudsdienst.

E-mail: info@vlaamseombudsdienst.be

Gratis telefoonnummer: 1700

Ben je niet tevreden over de manier waarop wij je persoonsgegevens bijhouden of verwerken? Je kan dit via het formulier <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen> melden aan de Gegevensbeschermingsautoriteit via mail: contact@apd-gba.be of via de post: Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel

4.4. Respect voor de privacy en bescherming van de persoonlijke levenssfeer

VZW Kinderopvang heeft verschillende persoonsgegevens van je kind en je gezin nodig voor haar kinderopvangactiviteiten.

Doel van de verwerking van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de kinderen en de gezinnen worden gebruikt in het kader van de klantenadministratie, de facturatie, het ontwikkelen van het kinderopvangbeleid van de organisator en de naleving van de vergunnings- en subsidievoorwaarden voor kinderopvang.

Rechtsgrond

We mogen deze gegevens verwerken op basis van artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters, waarin staat welke gegevens we nodig hebben.

Voor het verwerken van andere gegevens vragen we je toestemming. Deze toestemming kan je op elk moment intrekken of wijzigen.

Data- en verwerkingsregister

VZW Kinderopvang heeft een data-en verwerkingsregister dat alle informatie omvat over de verwerking van je gegevens zowel op papier als in de digitale informatieomgeving en op het internet. Ook de wettelijke en andere grondslagen en de bewaartermijnen vind je daar.

Recht van het gezin

Als ouder heb je recht op informatie en toegang tot deze gegevens. Je kan vragen om de gegevens in te zien en er iets aan te verbeteren door een mail te sturen naar info@vzwkinderopvang.be.

Je kan ons ook vragen je een kopie van je persoonsgegevens te bezorgen of je gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvang als je zou veranderen van kinderopvangorganisator.

Bewaarperiode

Je gegevens worden vernietigd als de wettelijke bewaartermijn voorbij is.

Vertrouwelijkheid

De organisator van de kinderopvang waarborgt de veiligheid en het vertrouwelijk karakter van het gebruik van de gegevens, zowel door de medewerkers van de opvang als door mogelijke onderaannemers (bvb een IT-bedrijf). Deze verwerking gebeurt conform de huidige privacywetgeving.

Overmaken aan derden

Als het noodzakelijk is worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin of Zorginspectie.

Foto's, filmpjes, beeldmateriaal

In de opvang worden er foto's en filmpjes gemaakt van de kinderen. Wij vragen je toestemming om deze beelden te maken en te gebruiken.

5 ANDERE DOCUMENTEN

5.1 Verzekeringen

VZW Kinderopvang heeft een verzekering afgesloten voor de burgerlijke aansprakelijkheid van de kinderbegeleiders, de kinderen en de verantwoordelijken en een verzekering tegen lichamelijke ongevallen voor de opgevangen kinderen tijdens hun verblijf in de opvanglocatie.

De polissen kan je inkijken bij de coördinator.

Aangifte van een ongeval moet binnen de 24 uur na het ongeval gebeuren bij één van de verantwoordelijken. Hij/zij brengt de verzekeringsmaatschappij op de hoogte. De aangifte van schadegevallen moet deels door ouders, deels door kinderbegeleider en deels door een arts ingevuld worden

Stoffelijke schade is niet verzekerd. Beschadigingen of verlies van kostbare zaken kan voorkomen worden door deze niet mee te brengen naar de opvang.

5.2 Inlichtingenfiche en het aanwezigheidsregister

Voor elk opgevangen kind wordt **een inlichtingenfiche** ingevuld. Zonder inlichtingenfiche kan er geen opvang plaatsvinden. Dit is belangrijk voor de veiligheid van elk kind. De inhoud van de inlichtingenfiche omvat oa.:

- de identificatiegegevens van het kind en de ouders;
- de bereikbaarheidsgegevens van de ouders en de behandelende arts;
- de specifieke aandachtspunten over de gezondheid en de manier van omgaan met het kind;
- de personen die het kind mogen ophalen en hun bereikbaarheid (adres/gsm/...).

Zorg ervoor dat de inlichtingenfiche over je kind in de opvang altijd juist is. Geef veranderingen van de gegevens over de gezondheid van je kind, jouw contactgegevens, de huisarts en/of van eventuele andere personen die het kind mogen brengen en/of halen, onmiddellijk door aan de kinderbegeleider(s) en VZW Kinderopvang. Het is de verantwoordelijkheid van de ouders om elke wijziging door te geven.

Wij vragen je toestemming om deze persoonlijke gegevens te verwerken in het kader van het naleven van de vergunningsvoorwaarden. Wij garanderen een zorgvuldige omgang met de inlichtingenfiche.

De inlichtingenfiche kan alleen en op elk moment geraadpleegd worden door:

- het bestuur als het echt noodzakelijk is;
- de verantwoordelijke;
- de kinderbegeleider die het kind begeleidt;
- de toezichthouders voor controle op de naleving van de vergunningsvoorwaarden (Zorginspectie);
- Kind & Gezin;
- de ouders, voor de gegevens over jezelf en je kind.

De opvanglocatie voorziet een **aanwezigheidsregister**.

De kinderbegeleiders houden de dagen en uren waarop je kind aanwezig is zorgvuldig bij. Jouw dagelijkse bevestiging van deze aanwezigheid is nodig.

Als je niet akkoord gaat met de aanwezigheden kan je dit melden aan de verantwoordelijke.

5.3 Kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek beschrijft hoe we werken. Je vindt er onze doelstellingen en procedures betreffende het pedagogisch beleid, de betrokkenheid van ouders, klachtenprocedure, werkwijze, organisatiestructuur, verbeterprojecten. Je kan het kwaliteitshandboek inkijken op het secretariaat.

6 WIJZIGINGEN IN HET HUISHOUELIJK REGLEMENT EN OPZEGMODALITEITEN VOOR DE SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST

6.1 Werkwijze bij wijziging van het huishoudelijk reglement

Elke wijziging in het huishoudelijk reglement in het nadeel van de ouders meldt VZW Kinderopvang schriftelijk minstens 2 maanden vóór de aanpassing. Ouder(s) ondertekenen voor ontvangst en kennisname. Alle andere wijzigingen worden zo snel mogelijk kenbaar gemaakt aan de ouders.

Je hebt het recht om 2 maanden na kennisname van een aanpassing in je nadeel, de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder enige schade- of opzegvergoeding, mits het respecteren van een opzegtermijn van 1 maand.

6.2 Gelijkwaardige opzegmodaliteiten voor de schriftelijke overeenkomst

‘Gelijkwaardig’ wil zeggen dat de voorwaarden voor het opzeggen van de schriftelijke overeenkomst voor beide partijen gelijk moeten zijn.

6.2.1 Opzegmodaliteiten voor het gezin

Er wordt in onderling overleg een vermoedelijke einddatum vastgelegd voor de schriftelijke overeenkomst. De meeste kinderen zijn schoolrijp op de leeftijd van 2,5 jaar en kunnen op de eerstvolgende instapdatum naar de kleuterschool.

Je kind blijft ook welkom wanneer het (deeltijds) naar school gaat, weliswaar na overleg met de kinderbegeleider(s) en VZW Kinderopvang.

Is je kind op deze einddatum nog niet klaar voor de kleuterschool, dan kan je ervoor kiezen om het langer in de opvang te houden. Samen met de verantwoordelijke wordt een nieuwe einddatum bepaald. Ook andere redenen om de opvangduur te verlengen kunnen in overleg met de verantwoordelijken worden vastgelegd. De vraag tot wijziging van de einddatum wordt 1 maand vooraf meegedeeld aan de verantwoordelijke. In dat geval wordt samen met de ouders een nieuwe einddatum bepaald. De organisator kan je vraag weigeren omwille van overmacht en als er niet genoeg plaats is.

Wil je de opvang vroeger stoppen dan afgesproken? Stuur een aangetekende brief of mail, ondertekend door de plaatsende ouder(s), 1 maand vooraf aan de verantwoordelijke. De datum van de verzending van de aangetekende brief is het moment waarop de opzegtermijn ingaat.

Je kan de opzegbrief ook afgeven aan de verantwoordelijke. De verantwoordelijke moet dan een kopie van de opzegbrief ondertekenen.

als je de opvang niet op zoals hierboven beschreven opzegt dan zal je reservatievergoeding/waarborg niet terugbetaald worden.

Als de opvang een zware fout maakt of de contractuele bepalingen niet volgde en je kan dit bewijzen, dan moet je de regels voor opzegtermijn en opzegvergoeding niet naleven.

6.2.2 Opzegmodaliteiten voor de organisator

VZW Kinderopvang kan de-overeenkomst **onmiddellijk** opzeggen en de opvang stopzetten:

- Als ouders het huishoudelijk reglement en/of andere contractuele bepalingen niet naleven;
- wanneer facturen niet (tijdig) betaald worden;
- wanneer geen gevolg gegeven wordt aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen van de verantwoordelijke van de opvang;
- wanneer de ouders de noodzakelijke documenten (vb. attest inkomenstarief) niet bezorgen aan de opvang.

Als de organisator **beslist** om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen, dan krijg je een aangetekende brief met vermelding van de reden van de opzeg. De opzegtermijn bedraagt 1 maand en gaat in op de datum van verzending van de aangetekende brief.

De bepaling inzake opzegtermijn **kan** niet gerespecteerd worden indien er een beslissing is van 'Kind&Gezin' tot opheffing van de vergunning of in geval van overmacht bv. brand, overstroming, plotse ernstige ziekte van de kinderbegeleider, ... waardoor sluiting onafwendbaar is.

De bepalingen inzake opzegtermijn **moeten** niet gerespecteerd worden indien de ouder een zware fout heeft begaan bv: onbetaalde facturen en de organisator deze kan aantonen.

7 TOT SLOT

Dit huishoudelijk reglement is goedgekeurd door de Raad van Bestuur van 01/10/2019 volgens de op dat moment geldende regelgeving en richtlijnen van 'Kind&Gezin' en wordt van kracht op 01/01/2020. Alle reglementering en richtlijnen inzake kinderopvang vind je op www.kindengezin.be.

Heb je vragen of opmerkingen bij dit reglement of bij de werking van VZW Kinderopvang, praat erover met een verantwoordelijke.

Bijlage 1 bij het huishoudelijk reglement van VZW Kinderopvang

Meldingsformulier KLACHT

Het bestuur, de dienstverantwoordelijken en de kinderbegeleiders, trachten de opvang van elk kind zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch is het mogelijk dat je van mening bent dat onze dienstverlening niet naar wens verloopt. Daarom vinden wij het belangrijk dat je een voorstel, opmerking en eventuele klacht aan de dienst kenbaar maakt. Het geheel van klachten en opmerkingen wordt gebundeld en bijgehouden zodat wij een duidelijk overzicht krijgen en de werking eventueel kunnen aanpassen.

Je kan hiervoor als volgt te werk gaan:

Indien je een opmerking of een klacht hebt over een kinderbegeleider, verwachten wij dat je deze met de kinderbegeleider bespreekt. Blijft het probleem bestaan dan kan je contact opnemen met de dienstverantwoordelijke. De organisator maakt een onderscheid tussen opmerkingen en klachten.

- Een opmerkingen kan telefonisch of per e-mail doorgegeven worden aan de dienstverantwoordelijke. Zij behandelt dit als een aandachtspunt bij een volgend huisbezoek.
- Een klacht moet via dit formulier doorgegeven worden. Anonieme klachten worden niet aanvaard. De dienstverantwoordelijke onderzoekt de klacht en zij contacteert hiervoor alle betrokken partijen. In overleg met de betrokken partijen werkt zij een probleemoplossend voorstel uit en communiceert hierover. Uiterlijk 30 dagen na de klacht krijg je een antwoord.

Persoonlijke gegevens

Naam:

Naam kind :

Opvang :

Tel. :

Klacht handelt over:.....

Omschrijving klacht:

.....
.....
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:

Handtekening:

In te vullen door de organisator:

Formulier werd ontvangen op:.....

Formulier werd ontvangen door:.....