



*Huishoudelijk reglement
Januari 2021*

VZW Kinderopvang Ter Duinen
Duinenstraat 15
3920 Lommel
011 54 17 89
011 55 48 78
hanne@kinderkribbe-terduinen.be
www.kinderkribbe-terduinen.be

1	INLEIDING	- 3 -
1.1	Inhoud huishoudelijk reglement.....	- 3 -
1.2	Missie en Visie	- 3 -
2	ALGEMENE INFORMATIE	- 4 -
2.1	Contactgegevens.....	- 4 -
2.2	Openingsdagen & -uren.....	- 4 -
2.3	Sluitingsdagen	- 4 -
2.4	Contactgegevens bij noodsituaties.....	- 4 -
2.5	Contactgegevens Kind en gezin.....	- 5 -
2.6	Samenwerkingsverbanden	- 5 -
	2.6.1 Externe Diensten en organisaties.....	- 5 -
	2.6.2 Netwerk Hupsakee	- 5 -
2.7	Kwaliteitshandboek.....	- 5 -
2.8	Verzekeringen.....	- 5 -
2.9	Wijzigingen aan het huishoudelijk reglement.....	- 6 -
3	BELEID	- 7 -
3.1	Aangeboden kinderopvang	- 7 -
3.2	Pedagogisch beleid	- 8 -
3.3	Inschrijving en opname	- 8 -
	3.3.1 Inschrijving.....	- 8 -
	3.3.2 Voorrangsbeleid.....	- 8 -
	3.3.3 Toezegging en start van de opvang.....	- 9 -
	3.3.4 Administratie.....	- 9 -
4	AFSPRAKEN	- 11 -
4.1	Opvangplan	- 11 -
	4.1.1 Vast opvangplan	- 11 -
	4.1.2 Wisselend opvangplan	- 11 -
	4.1.3 Extra opvangmomenten	- 12 -
	4.1.4 Wijziging van het opvangplan	- 12 -
	4.1.5 Minimale aanwezigheid	- 12 -
4.2	Afwezigheden	- 13 -
	4.2.1 Melden van afwezigheden.....	- 13 -
	4.2.2 Gerechtvaardigde afwezigheden	- 13 -
	4.2.2.1 Respijtdagen	- 13 -
	4.2.2.2 Ziekte.....	- 14 -
	4.2.2.3 Geboorte broer of zus in winterperiode	- 14 -
	4.2.3 Ongerechtvaardigde afwezigheden.....	- 14 -
	4.2.4 Vakantieregelingen.....	- 15 -
4.3	Haal – en brengmomenten	- 15 -
	4.3.1 Aanwezigheidsregister	- 16 -
4.4	Ziekte of ongeval van je kindje	- 16 -
	4.4.1 Afspraken bij ziekte.....	- 16 -
	4.4.2 Afspraken indien je kindje ziek wordt of een ongeval krijgt tijdens de opvang	- 18 -
4.5	Gebruik van medicatie.....	- 18 -
4.6	Vaccinaties	- 19 -
4.7	Praktische afspraken	- 19 -
	4.7.1 Voeding.....	- 19 -

4.7.2	Kleding.....	- 20 -
4.7.3	Verzorging.....	- 20 -
4.7.4	Veiligheid	- 21 -
4.7.4.1	Wiegendoodpreventie.....	- 21 -
4.7.4.2	Basisopleiding levensreddend handelen.....	- 21 -
4.7.4.3	Brandpreventie	- 21 -
4.7.4.4	Geschiktheid medewerkers.....	- 21 -
4.8	Opzeg van de opvang.....	- 21 -
4.8.1	Ouders	- 21 -
4.8.2	Het kinderdagverblijf	- 22 -
5	SAMENWERKING EN RECHTEN VAN DE OUDERS.....	- 23 -
5.1	Ondersteuning	- 23 -
5.2	Ouderafvaardiging in Bestuursorgaan	- 23 -
5.3	Klachtenbehandeling	- 23 -
5.4	Naleving van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.....	- 24 -
6	PRIJS EN FACTURATIE.....	- 25 -
6.1	Inkomenstarief.....	- 25 -
6.1.1	Aanvraag attest inkomenstarief.....	- 25 -
6.1.2	Tariefhoogte	- 25 -
6.1.3	Geldigheid attest inkomenstarief	- 25 -
6.2	Vergoeding.....	- 26 -
6.3	Extra kosten	- 27 -
6.4	Reserveringsvergoeding	- 27 -
6.5	Facturatie.....	- 27 -
6.6	Fiscaal attest	- 28 -

1 INLEIDING

1.1 Inhoud huishoudelijk reglement

Het huishoudelijk reglement is een algemeen document dat verduidelijking geeft over de werking, de werkwijze en de rechten en plichten van de kinderopvang en de ouders. Het huishoudelijk reglement geldt voor alle opgevangen kinderen en hun gezin.

1.2 Missie en Visie

Onze missie en visie geeft de kracht van onze organisatie weer. Wij streven ernaar om deze optimaal te verwezenlijken:



Als kleurrijk kinderdagverblijf bieden wij kwaliteitsvolle opvang binnen een warme, huiselijke sfeer waar ELK kind centraal staat.

Een enthousiast en professioneel team biedt ouders ondersteuning en houdt rekening met ELK individu.

Respect en open communicatie zijn voor ons belangrijke bouwstenen.

Kleurrijk betekent voor ons als kinderdagverblijf:

- Kwaliteitsvolle opvang in een warme en huiselijke sfeer
- Welbevinden en betrokkenheid van ELK kind
- Speels: optimale ontwikkeling van ELK kind op zijn eigen tempo
- Psychische en fysieke veilige omgeving
- Het zich thuis voelen van alle kinderen, ouders en medewerkers
- Respect voor ALLE kinderen, ouders, medewerkers en externen
- Duidelijke communicatie
- Opvoedingsondersteuning aan ouders
- Enthousiaste en professionele medewerkers
- Een vooruitstrevende organisatie, maatschappelijk verantwoord

2 ALGEMENE INFORMATIE

2.1 Contactgegevens

VZW Kinderopvang Ter Duinen
Duinenstraat 15 - 3920 Lommel
Tel. 011 54 17 89
E-mail: info@kinderkribbe-terduinen.be
Ondernemingsnummer: 0419 030 991
Website: www.kinderkribbe-terduinen.be

Voorzitter: Paul Van Moll
Algemeen coördinator: Hanne Hendriks
e-mail: hanne@kinderkribbe-terduinen.be

Bij afwezigheid van de algemeen coördinator nemen de stafmedewerkers de diensten waar. In normale omstandigheden is minstens één van hen telefonisch of ter plaatse te bereiken tussen 8.00 u. en 18.00 u.

Miet Nelis	e-mail: miet@kinderkribbe-terduinen.be
Patricia Vermeulen	e-mail: patricia@kinderkribbe-terduinen.be
Leen Van Endert	e-mail: leen@kinderkribbe-terduinen.be
Marlies Gaethofs	e-mail: marlies@kinderkribbe-terduinen.be

Bij vragen over de facturatie kan u terecht bij
Lilianne Loots e-mail: lilianne@kinderkribbe-terduinen.be

2.2 Openingsdagen en -uren

Wij zijn open **van maandag tot en met vrijdag van 6.45 u. tot 18.45 u.**, met uitzondering van kerstavond, dan sluiten we om 17u.

2.3 Sluitingsdagen

Wij zijn **gesloten** tijdens de **wettelijke feestdagen** en de **vastgelegde sluitingsdagen** van het kinderdagverblijf.

Je vindt onze sluitingsdagen op het informatiebord voor de ouders en op onze website. In de maand november (of bij de start van de opvang) ontvang je een exemplaar van de sluitingsdagen.

2.4 Contactgegevens bij noodsituaties

In uitzonderlijke noodgevallen zijn we ook telefonisch bereikbaar buiten de openingsuren:

- Hanne Hendriks – GSM 0498 35 62 93 – tel. 011 82 33 05
- Patricia Vermeulen – GSM 0476 60 86 27 – tel. 011 80 26 48
- Miet Nelis – GSM 0478 55 71 24 – tel. 089 76 31 91
- Leen Van Endert - GSM 0485 18 11 61 – tel. 011 57 37 11
- Marlies Gaethofs – GSM 0497 16 11 28
- Paul Van Moll – tel. 011 54 60 40

2.5 Contactgegevens Kind en Gezin

Kind en Gezin
Hallepoortlaan 27 – 1060 Brussel
Tel.nr.: 078 15 01 00 (bereikbaar van 8u tot 20u)
www.kindengezin.be
info@kindengezin.be

2.6 Samenwerkingsverbanden

2.6.1 Externe Diensten en organisaties

We kunnen in functie van het maatschappelijk belang, de organisatie of de begeleiding van een individueel kindje contact opnemen met externe diensten en organisaties. Dit doen we steeds in overleg met de ouders.

Wij zijn lid van het Lokaal Overleg Kinderopvang in Lommel (LOK Lommel).

2.6.2 Netwerk Hupsakee

Wij zijn lid van "Hupsakee", een feitelijk samenwerkingsverband tussen vier kinderdagverblijven. Karbonkeltje in Overpelt, Molleke in Mol en Windekind in Heusden-Zolder zijn de andere partners in het netwerk.

Het netwerk biedt onze medewerkers de kans om van anderen te leren en om onze middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten.

2.7 Kwaliteitshandboek

Om de kwaliteit van ons kinderdagverblijf te garanderen, werken we met een kwaliteitshandboek. Dit ligt ter inzage voor de ouders in de inkomhal.

2.8 Verzekeringen

We zijn verzekerd volgens de eisen van Kind en Gezin. We hebben een verzekering gebouwen (polisnummer 49010835), burgerlijke aansprakelijkheid voor personeel en kinderen (polisnummer 99518453) en een verzekering tegen lichamelijke ongevallen (polisnummer 99518453).

Het is mogelijk om de polis in te kijken bij de algemeen coördinator.

Aangifte van schadegevallen of ongevallen overhandig je aan de algemeen coördinator of de stafmedewerkers binnen de 24u na het voorval, zodat we de verzekeringsmaatschappij op de hoogte kunnen brengen.

Schade aan materiële zaken zoals een bril, een kledingstuk, ... zijn niet gedekt door de verzekering van het kinderdagverblijf, deze kosten worden gedragen door de ouders.

Verzekeringsmaatschappij: Allia vhs, Eikenenweg 56 bus 1, 3520 Zonhoven – tel. 011/36.21.21

2.9 Wijzigingen aan het huishoudelijk reglement

Elke wijziging aan het huishoudelijk reglement wordt minstens twee maanden voor de aanpassing ingaat, schriftelijk aan je gemeld.

Elke wijziging aan het huishoudelijk reglement moet voor ontvangst en kennisgeving ondertekend worden door de ouders.

Je hebt bij wijzigingen in het nadeel van de ouders aan het huishoudelijk reglement het recht om binnen de twee maanden de schriftelijke overeenkomst zonder schade- of opzeggingsvergoeding op te zeggen.

3 BELEID

3.1 Aangeboden kinderopvang

Kinderkribbe Ter Duinen biedt als kleurrijk kinderdagverblijf kwaliteitsvolle opvang aan kinderen van **0 tot 3 jaar** én aan **schoolgaande kinderen tot 6 jaar op schoolvrije dagen**.

De opvang op schoolvrije dagen voor schoolgaande kinderen is beperkt tot kinderen die voor de leeftijd van 3 jaar in het kinderdagverblijf waren of broers of zussen zijn van de aanwezige kinderen.

Kinderkribbe Ter Duinen is vergund door Kind en Gezin voor 135 opvangplaatsen en gesubsidieerd voor 115 opvangplaatsen.

Je kindje wordt opgevangen in één van de acht verticale leefgroepen waarin gemiddeld 14 kinderen aanwezig zijn. In een verticale leefgroep verblijven baby's, kruipers en peuters samen in één groep. Je kindje blijft hierdoor bij dezelfde begeleiding (dit is een streven van onze organisatie) en dezelfde kinderen.

Elke leefgroep is aangepast aan de verticale werking en bestaat uit: een eigen speelruimte, 3 slaapruintes, een geïntegreerde verzorgingsruimte, een kleine keuken en een tuintje.

De namen van de leefgroepen zijn:

- Straatje 1
- Huisje 2
- Groepje 3
- Familie 4
- De Bengeltjesstraat
- De Zeshoek
- Hoekje 7
- 8-baan

Je kindje verblijft in normale omstandigheden tussen 8.00 u. en 18.00 u. in de eigen leefgroep. Voor of na deze uren kan het in een andere leefgroep of speelruimte opgevangen worden (afhankelijk van de leefgroep waarin je kindje verblijft).

Schoolkinderen sluiten aan in de leefgroep waarin zij tijdens de dagopvang verbleven of bij de broertjes/zusjes.

Dringende opvang

Wij bieden ook dringende opvang aan voor ouders die binnen de maand opvang nodig hebben omwille van

- ouder werkt niet en vindt plots werk
- ouder werkt niet en start met een opleiding
- gebruikelijke opvang valt weg buiten de wil van het gezin
- acute crisis in het gezin

Deze opvang is beperkt in tijd, de einddatum wordt vastgelegd in de schriftelijke overeenkomst.

3.2 Pedagogisch beleid

We kozen voor de verticale werking omdat we gehechtheid heel belangrijk vinden. De verticale werking zorgt ervoor dat kinderen gedurende de hele opvangperiode in dezelfde leefgroep verblijven. Broers en zussen worden in dezelfde leefgroep opgevangen. We proberen er ook zoveel mogelijk voor te zorgen dat dezelfde begeleidsters in de leefgroep blijven.

We stimuleren de ontwikkeling van het kindje zowel op sociaal, emotioneel, motorisch als cognitief vlak en we hebben aandacht voor de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van het kindje.

Voor meer informatie over ons pedagogisch beleid verwijzen we graag naar ons kwaliteitshandboek.

3.3 Inschrijving en opname

3.3.1 Inschrijving

Heb je interesse in onze kinderopvang, dan kan je deelnemen aan een gezamenlijke rondleiding met andere (aanstaande) ouders. Je kan je hier telefonisch of via mail voor inschrijven.

Na de rondleiding kan je je vrijblijvend inschrijven op onze reserveringslijst. Een inschrijving op de reserveringslijst kan niet telefonisch.

3.3.2 Voorrangsbeleid

Ons opnamebeleid is gericht op **evenwichtig samengestelde groepen**. Dit draagt bij aan een kwalitatieve opvang.

De beschikbare plaatsen worden **optimaal bezet** om zoveel mogelijk ouders aan de gevraagde opvang te helpen.

We volgen de **voorrangsregeling** van Kind en Gezin.

Er is absolute voorrang aan wie kinderopvang nodig heeft om werk te zoeken, te houden of om een beroepsgerichte opleiding hiervoor te volgen. Daarnaast geven we voorrang aan (volgorde is niet bepalend):

- Alleenstaanden
- Een gezin hebben met een laag gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen (28.757,06 euro in 2019 en dit wordt jaarlijks geïndexeerd)
- Pleegkinderen hebben die kinderopvang nodig hebben
- Kinderen waarvan het broertje of zusje opgevangen wordt in het kinderdagverblijf

Daarnaast wordt ook voorrang verleend aan kinderen uit een kwetsbaar gezin.

Het is aan jou om de noodzakelijke informatie te geven om te voldoen aan de voorrangsregeling.

Verder geven we voorrang aan:

- Kinderen met een specifieke zorgbehoefte;
- Uitbreiding van opvangmomenten van aanwezige kinderen;
- Kinderen en kleinkinderen van medewerkers en bestuurders van het kinderdagverblijf;
- Anderen volgens datum van inschrijving;

Jaarlijks streven we ernaar om minstens 20% kinderen uit kwetsbare gezinnen op te vangen.

3.3.3 Toezegging en start van de opvang

De **wachttijd** is afhankelijk van de inschrijvingsdatum, de gevraagde opvangdatum, het gevraagde opvangplan, de voorrangsregeling, het aantal kinderen dat het kinderdagverblijf verlaat en van ouders die bij nader inzien geen gebruik wensen te maken van de toegezegde plaats.

Ten minste vier maanden voor de gevraagde opvangdatum krijg je een **schriftelijk antwoord** over de gevraagde opvangplaats. Bij een open opvangplaats, kan je **definitief inschrijven**. Indien er geen opvangplaats beschikbaar is, vragen we je of je nog op de reserveringslijst wil blijven staan.

Bij de **definitieve inschrijving** ontvang je het huishoudelijk reglement, de schriftelijke overeenkomst en het overzicht van de sluitingsdagen.

Na de definitieve inschrijving word je uitgenodigd voor een **opnamegesprek**. Tijdens het opnamegesprek maken jij en je kindje kennis met de leefgroep.

Om je kindje te laten wennen aan de opvang, worden minstens 2 **wenmomenten** ingepland van maximaal 1 halve dag. We volgen hiermee ook het kader van maatregelen dat Kind en Gezin aangeeft ter preventie van wiegendoed. De wenmomenten worden aangerekend op het eerste factuur. De visietekst rond wennen kan je raadplegen in ons kwaliteitshandboek.

3.3.4 Administratie

We maken gebruik van een **kindfiche** (=inlichtingenfiche voor Kind en Gezin) dit is een document waarin we alle belangrijke gegevens van je kindje bewaren. Hierin staan de identificatiegegevens van jezelf en je kindje, de noodzakelijke medische gegevens, de gewoontes en eigenheden van je kindje, jouw bereikbaarheid en deze van je dokter en de personen die je kindje dagelijks mogen ophalen.

Tijdens het opnamegesprek vullen we dit document samen met je in, deze informatie wordt bewaard bij de administratie en in ons registratiesysteem. Enkel deze personen mogen dit document inkijken: de ouders, de kinderbegeleider die het kind begeleidt, de verantwoordelijke(n) van de kinderopvanglocatie, de organisator (als het echt noodzakelijk is), voor de controle op de naleving van de vergunningsvoorwaarden (de toezichthouders Kind en Gezin).

Om goed met je te kunnen communiceren, werken we met een **heen- en weer boekje**. Dagelijks wordt dit boekje ingevuld door jezelf en de begeleiders met praktische informatie (slaap-, eetmoment...) en eventueel andere weetjes. Bij de start van de opvang vragen we je om de gewoontes van je kindje ook te noteren in het heen- en weer boekje.

We vragen je ook om het persoonlijk **gezondheidsboekje** van **Kind en Gezin** (met daarin de toegediende inentingen) dagelijks mee te geven.

Geef je **gewijzigde telefoon- en adresgegevens** tijdig door, zodat we je steeds kunnen bereiken tijdens de opvang van je kindje.

We maken gebruik van **elektronische registratiesystemen** in de leefgroep en in de administratie om de algemene en dagelijkse informatie over je kindje en jezelf bij te houden. Je kan deze informatie op aanvraag consulteren bij de stafmedewerkers.

4 AFSPRAKEN

4.1 Opvangplan

In het opvangplan (opgenomen in de schriftelijke overeenkomst) maken we een overeenkomst van de dag- en uurregeling wanneer je kindje naar de opvang zal komen. Het opvangplan wordt in onderling akkoord met je afgesproken en is bindend voor jou en het kinderdagverblijf.

In het opvangplan kan gekozen worden voor de volgende dagen:

- Een **hele dag**
 - o Vanaf 5.00 u.
- Een **halve dag**
 - o Is maximum 4.59 u.
 - o Is tussen 8.00 u. en 13.00 u. of tussen 13.00 u. en 18.00 u.
 - o Uitzonderingen rond de start- en eindtijden van een halve dag zijn mogelijk na overleg en dit enkel met een attest van de werkgever waarin de nood voor de nodige aanpassing in uurregeling wordt gemeld.
- Een **1/3^{de} dag - enkel voor schoolkinderen**
 - o Is maximum 2.59 u.

Het opvangplan is geldig voor de duur van de opvang. Een wijziging in het opvangplan kan je aanvragen volgens bepaalde voorwaarden (zie 4.1.4).

Bij aanpassingsproblemen kunnen wij je vragen om je kindje tijdelijk meer te brengen zodat het beter kan wennen aan de nieuwe omgeving.

4.1.1 Vast opvangplan

In een **vast opvangplan** wordt een maandelijks terugkerend opvangschema opgenomen.

In een vast opvangplan komt je kindje **minimaal 3 halve dagen** of **2 hele dagen per week** naar de opvang.

4.1.2 Wisselend opvangplan

Wanneer je in wisselende ploegen werkt, kan je een **wisselend opvangplan** aanvragen. Voor deze aanvraag is een **attest van wisselende uren** van de **werkgever** noodzakelijk.

Per leefgroep nemen we **maximum twee kinderen** met een wisselend opvangplan op.

In een wisselend opvangplan komt je kindje **minimaal 16 halve dagen** per maand naar de opvang. Een sluitingsdag die geen wettelijke feestdag is, wordt aanzien als een dag aanwezigheid.

Wanneer je een wisselend opvangplan hebt, breng je een **ondertekende lijst met de gewenste opvangdagen voor de volgende maand** binnen (op papier of via mail) **voor de 20^{ste}** van de **huidige maand**.

Wanneer je geen nieuw opvangplan hebt binnengebracht voor de 20^{ste} van de huidige maand, zal je kindje elke dag een halve dag ingepland worden.

Wanneer je door omstandigheden het opvangplan niet tijdig aan ons kan bezorgen, contacteer je ons persoonlijk en toon je ons aan waarom het onmogelijk is om het opvangplan tijdig te bezorgen.

4.1.3 Extra opvangmomenten

Je kan extra opvangmomenten aanvragen **bij de stafmedewerkers**. Afhankelijk van de bezetting kunnen deze extra opvangmomenten **toegekend** worden.

Indien je **vooraf** van de stafmedewerkers een toelating hebt gekregen om een dag te **wisselen in dezelfde week**, wordt dit niet gezien als een respijtdag, tenzij het gaat over de dag waarop de wisseling werd aangevraagd.

In juli en augustus kunnen er geen dagen gewisseld worden.

Wanneer je kindje op de extra aangevraagde opvangdag niet aanwezig is, is de afwezigheidsregeling van kracht.

4.1.4 Wijziging van het opvangplan

Je kan steeds een **aanvraag** indienen om je opvangplan aan te passen bij een **stafmedewerker**. Deze aanvraag doe je **schriftelijk** met het daarvoor bestemde **aanvraagformulier**.

De stafmedewerker bekijkt je vraag en laat binnen de 7 dagen weten wat de mogelijkheden zijn.

Ons algemeen uitgangspunt is dat elke situatie of vraag tot wijziging van het basisschema kan besproken worden met een stafmedewerker. De stafmedewerker beslist welke houding wordt aangenomen tegenover de gestelde vraag en wat van de ouders verwacht wordt.

Wanneer er een toekenning wordt gegeven voor het verminderen van het opvangplan, blijft je opvangplan nog één maand volgens de oude regeling van kracht, waarna het nieuwe opvangplan kan starten.

Tijdens de **opzegperiode** kan je het opvangplan **niet wijzigen**.

De respijtdagen (zie 4.2.2.1 Respijtdagen) worden bij een wijziging, pro rata aangepast. Het aangepast saldo respijtdagen vind je op de eerstkomende factuur.

4.1.5 Minimale aanwezigheid

Wanneer je werksituatie of opleiding onderbroken is, blijft een **minimale wekelijkse aanwezigheid** verplicht.

- In geval van ouderschapsverlof, tijdskrediet, zwangerschapsverlof, preventief verlof, langdurige ziekte of onvrijwillige onderbreking van de opleiding van de ouder blijft het oorspronkelijk afgesproken opvangplan gelden. Je kan wel een aanvraag doen bij een stafmedewerker voor een minimale aanwezigheid (afhankelijk van je opvangplan) van je kindje voor de betrokken periode.

- Bij werkloosheid van de ouder blijft het oorspronkelijk afgesproken opvangplan gelden. Je kan wel een aanvraag doen bij een stafmedewerker om gedurende maximaal vier maanden een minimale aanwezigheid (afhankelijk van je opvangplan) aan te vragen voor je kindje.
Binnen de 4 maanden of wanneer je terug gaat werken kan je kindje terugkomen volgens het afgesproken opvangplan.
Indien je wenst dat je kindje langer dan 4 maanden aan het minimumaantal opvangdagen komt, dien je tijdig een nieuw opvangplan aan te vragen.

Bovenstaande wijzigingen dien je altijd **vooraf en schriftelijk** te melden aan de stafmedewerkers. Je brengt bij je aanvraag een **bewijs** binnen van de **bevoegde instantie** voor deze wijziging.

4.2 Afwezigheden

4.2.1 Melden van afwezigheden

We vragen je om **verlofdagen en gezinsvakanties tijdig** door te geven via de verlofkaarten, zodat we onze planning (medewerkers en maaltijden) hieraan kunnen aanpassen.

Onvoorziene afwezigheden kan je uiteraard pas de dag zelf doorgeven. Je meldt dit **steeds telefonisch en vóór 8.30u** (of in geval van enkel namiddagopvang vóór 11.00 u.) omdat dit invloed heeft op de werking in de leefgroep en het bereiden van de maaltijden.

Wanneer je kindje afwezig is en dit wordt **niet** door jou gemeld, wordt een vergoeding aangerekend (zie facturatie).

4.2.2 Gerechtvaardigde afwezigheden

4.2.2.1 Respijtdagen (op je factuur vind je dit onder "korfje")

Je beschikt over een aantal respijtdagen per jaar. **Respijtdagen** zijn dagen waarop je **kosteloos** je gereserveerde dag kan **annuleren**. Respijtdagen kunnen ook ingezet worden voor gezinsvakanties en verlofdagen.

Respijtdagen worden **berekend** op basis van je overeengekomen opvangmomenten per week en het aantal maanden dat je opvang reserveert binnen het lopende jaar. Bij **wijzigingen** wordt het aantal pro rata **aangepast** tijdens het lopende jaar. Het aangepast saldo respijtdagen vind je op de eerstkomende factuur.

Wettelijk is het minimaal aantal respijtdagen voor een voltijdse opvang vastgelegd op **18 dagen per jaar**. Wij geven **2 extra** respijtdagen, zodat je recht hebt op **20 respijtdagen** in een voltijds opvangplan. Bij een wisselend opvangplan wordt het aantal respijtdagen berekend op basis van de geschatte aantal dagen aanwezigheid per maand (zie schriftelijke overeenkomst) en maandelijks aangepast op basis van de gereserveerde dagen per maand.

Voorbeeldberekeningen aantal respijtdagen.

Gemiddeld aantal opvangdagen per week	Duur van de opvang	Aantal respijtdagen
5 hele dagen per week – ook opvang in schoolvakanties	12 maanden	20 hele dagen
5 hele dagen per week – ook opvang in schoolvakanties	6 maanden	10 hele dagen
4 hele dagen per week	12 maanden	16 hele dagen
4 hele dagen per week (schoolvakanties niet)	12 maanden (waarvan 3 maanden schoolvakantie)	12 hele dagen
3 halve dagen per week	12 maanden	12 halve dagen

Respijtdagen kunnen opgenomen worden in **hele of halve dagen**.

Wanneer je kindje een hele dag ingepland staat en het blijft slechts een halve dag, dan vermindert het saldo van de respijtdagen met een halve dag. Is je korfje met respijtdagen leeg, dan wordt een halve dag aangerekend.

4.2.2.2 Ziekte

Wanneer je kindje **ziek** is tijdens een geplande opvangdag en je hiervoor een geldig **medisch afwezigheidsattest** hebt, wordt deze dag **niet aangerekend** en niet afgetrokken van het saldo respijtdagen. Dit afwezigheidsattest moet ten laatste op de laatste dag van de betrokken maand van de start van de ziekte, in ons bezit zijn.

4.2.2.3 Geboorte broer of zus in winterperiode

Krijgt je kindje een broertje of zusje tussen 1 november en 1 april? Dan heb je de mogelijkheid om je kindje tijdens de eerste levensmaand van broer of zus afwezig te melden zonder vergoeding of verlies van respijtdagen. Dit kan enkel nadat hiervan melding is gemaakt bij de stafmedewerkers.

Deze afspraak kadert in het mogelijk infectiegevaar voor de baby dat het grotere kindje mogelijk kan meebrengen van de kinderopvang.

4.2.3 Ongerechtvaardigde afwezigheden

Is je kindje afwezig en zijn de respijtdagen op? Dan is dit een ongerechtvaardigde afwezigheid.

Voor ongerechtvaardigde afwezigheden betaal je een vergoeding (zie 6. Prijs en facturatie).

Wanneer dit herhaaldelijk gebeurt, wordt er een gesprek aangegaan met de ouders om het opvangplan te herbekijken. Als ouders hier niet op ingaan, kan het kinderdagverblijf na mondelinge en schriftelijke verwittiging de opvang stopzetten (2 maanden opzeg respecteren, zie 4.8 opzeg).

Vakantieregelingen

Voor je gezinsvakantie(s) en verlofdagen kan je gebruik maken van de aan jou toegekende respijtdagen.

We vragen je om **verlofdagen en gezinsvakanties tijdig** door te geven, zodat we onze planning (medewerkers en maaltijden) hieraan kunnen aanpassen. Geplande afwezigheden tijdens de schoolvakanties dienen voor de afgesproken einddatum (datum staat op blad sluitingsdagen) doorgegeven te worden.

In juli en augustus kan je kiezen om je kindje minder naar de opvang te brengen. Indien je dit voor de afgesproken einddatum (staat vermeld op het blad met de sluitingsdagen) schriftelijk laat weten, moet je hiervoor geen respijtdagen afgeven. Wanneer deze einddatum verstreken is en je kindje komt een dag niet, geldt de regeling i.v.m. afwezigheden (4.2)

Werk je in het onderwijs? Tijdens je inschrijving kan je bewust kiezen om geen gebruik te maken van opvang tijdens alle Vlaamse schoolvakanties.

Wanneer je kindje al naar school gaat en je wenst opvang tijdens de Vlaamse schoolvakanties, breng je voor de afgesproken einddatum (zie blad sluitingsdagen) je aanvraagformulier (schriftelijk of elektronisch) binnen. Er wordt dan bekeken of opvang op de gevraagde dagen mogelijk is.

4.3 Haal – en brengmomenten

In je overeenkomst heb je tijdstippen afgesproken wanneer je je kindje komt brengen en halen. We vragen je om deze tijdstippen te respecteren. Wanneer je je kindje een keertje vroeger of later komt ophalen, meld je dit vooraf. Op die manier kunnen wij onze organisatie hieraan aanpassen (slapen – eten - personeel).

Komt je kindje 's ochtends vrij vroeg naar het kinderdagverblijf? Dan wordt je kindje opgevangen door de vroege dienst.

Blijft je kindje 's avonds later dan 18u00? Dan kan het zijn dat je kindje wordt opgevangen door een aangrenzende leefgroep.

Wanneer je herhaaldelijk je kindje te laat komt ophalen (buiten de sluitingsuren), kan de opvang door ons opgezegd worden.

Bij het brengen of halen van je kindje, geef je de toegangscode(s) in op het klavier aan de buitendeur. Daarna meld je je aan met de videofoon bij de leefgroep waarna zij de tussendeur voor je openen.

Kan je je kindje zelf niet afhalen of brengen? Meld dit dan (liefst) vooraf aan ons en schrijf het zeker in het je heen- en weerboekje. Vermeld door wie en wanneer het kindje wordt afgehaald.

Wanneer je kindje wordt afgehaald door iemand anders en je hebt ons niet op de hoogte gebracht, dan wordt het kindje niet meegegeven. We nemen in dat geval eerst contact met je op.

Je kindje staat onder toezicht van diegene die hem/haar brengt of haalt zolang deze de leefgroep niet heeft bereikt of verlaten. Je kindje moet steeds begeleid worden tot in de leefgroep door de persoon die hem/haar brengt.

Je kindje mag enkel door een meerderjarige persoon worden gebracht/gehaald (tenzij er een andere schriftelijke overeenkomst is opgemaakt met de kinderopvang). Deze persoon heeft van jou de toegangscode gekregen voor de buitendeur.

Zit je in een echtscheiding waarbij er nog geen uitspraak is over het hoederecht, dan maken we in samenspraak met beide ouders goede afspraken rond het brengen/afhalen van je kindje. We maken van deze afspraken een schriftelijk verslag op. We handelen volgens het principe dat elke ouder evenveel recht heeft om zijn kindje af te halen, tenzij er een gerechtelijke beslissing voorligt. We handelen in dat geval volgens deze beslissing. Wanneer je kindje toch wordt afgehaald door de ouder die hiertoe volgens de gerechtelijke beslissing geen recht heeft, wordt in overleg met de algemeen coördinator of de aanwezige stafmedewerker je kindje niet meegegeven. Wanneer het kindje toch wordt meegenomen, verwittigen we de andere ouder en de politie. Wanneer tijdens de opvang het ouderlijk gezag, het verblijfs- of bezoekrecht wijzigt, meld je dit onmiddellijk aan de algemeen coördinator of stafmedewerkers.

Wanneer je kindje wordt afgehaald door een persoon die zich in staat van kennelijke dronkenschap bevindt of onder invloed is en we vinden dat de veiligheid van je kindje daardoor in gedrang kan komen, kunnen we de nodige (tijdelijke) maatregelen treffen om de veiligheid van je kindje te waarborgen.

Je hebt als ouder toegang tot alle lokalen waar je kindje verblijft.

4.3.1 Aanwezigheidsregister

Je registreert de aanwezigheid van je kindje elektronisch door het ingeven van de toegangscode aan de buitendeur. Het uur van aankomst en vertrek wordt hierdoor elektronisch vastgelegd door het registratiesysteem. Wanneer je meerdere kindjes naar de kinderopvang brengt, geef je de toegangscode apart in.

De toegangscode wordt voor de start van de opvang aan je overhandigd. De code is strikt persoonlijk.

Wanneer je opmerkingen of vragen hebt rond de geregistreerde aanwezigheden, neem je contact op met de administratief medewerkster. Door het betalen van de factuur ga je akkoord met de geregistreerde opvanguren.

4.4 Ziekte of ongeval van je kindje

4.4.1 Afspraken bij ziekte

Is je kindje lichtjes ziek? Dan kan het ook bij ons terecht.

Meld duidelijk aan je leefgroep wat je kindje heeft en hoe het zich voelt, vergeet het zeker niet in het heen- en weerboekje te noteren. Heeft je kindje al koortsmedicatie gehad voor je het bracht? Meld dit zeker aan de leefgroep.

Een stafmedewerker en de begeleidsters volgen de toestand van je kindje goed op en zorgen ervoor dat de (mogelijks) voorgeschreven medicatie wordt toegediend, begeleidsters fungeren als "bekwame helper". De medicatie wordt toegediend door de begeleidsters onder toezicht van verpleegkundigen, zie 4.5 Gebruik van medicatie.

Wanneer je kindje te ziek is, kan het niet bij ons terecht. Dit is in het belang van je kindje en dat van alle andere kinderen in de leefgroep. Zoek daarom vooraf al een andere 'noodopvang' wanneer je kindje 's ochtends te ziek blijkt om naar de kinderopvang te komen.

Heeft je kindje een van de volgende ziekte tekens? Dan kan het helaas niet naar de kinderopvang komen:

- **Diarree:** lopende of waterige ontlasting met koorts of bloederige ontlasting. In dit geval kan je kindje pas weer naar de opvang komen als het klachtenvrij is.
- **Braken**
 - Je kindje is jonger dan 6 maanden
 - Je kindje braakt bloed;
 - Er bestaat gevaar voor uitdroging
- **Zware hoest** in combinatie met algemeen ziek zijn, koorts of ademhalingsmoeilijkheden.
- **Koorts** meer dan 38,5° C gepaard met keelpijn, braken, diarree, oorpijn, prikkelbaarheid, verwardheid of rode uitslag.
- Een gele huid of geel oogwit. In dit geval moet je kindje eerst onderzocht worden voordat het kan terugkomen naar de opvang.
- **Aanhoudende buikpijn** van 2 uur of langer
- Wanneer je kindje niet kan deelnemen aan de normale activiteiten van de kinderopvang door zijn ziekte toestand.

Bij bepaalde infecties volgen we de richtlijnen van Kind en Gezin: bv. bij een besmettelijke infectie zoals roodvonk, windpokken, enz., dan mag je kindje ook niet naar de opvang komen. We gebruiken de infectieklapper van Kind en Gezin om te bepalen of de ziekte van je kindje ervoor zorgt of het al dan niet naar de kinderopvang kan komen (de lijst met ziektes uit deze infectieklapper kan je verkrijgen bij de stafmedewerkers).

Dokter Luc Vandenbossche, kinderarts in het Noorderhart Mariaziekenhuis Pelt, is de arts die verbonden is aan ons kinderdagverblijf.

We vragen je met aandrang om eventuele, niet onmiddellijk zichtbare medische problemen van je kindje te signaleren; zeker wanneer deze bijzondere waakzaamheid vergen of een gevaar kunnen betekenen voor anderen (bv. zwangere begeleidsters). Dit met het oog op het preventief beschermen van je eigen kindje, de medewerkers en andere kinderen in de kinderopvang en om onnodige risico's zoveel mogelijk uit te sluiten.

4.4.2 Afspraken indien je kindje ziek wordt of een ongeval krijgt tijdens de opvang

Wanneer je kindje in de loop van de dag ziek wordt, contacteren we je steeds. Op die manier kan je al eventueel een doktersbezoek regelen of je kindje komen afhalen.

Is je kindje jonger dan 3 maanden en is zijn/haar lichaamstemperatuur 38° C of hoger dan contacteren we je steeds.

We geven enkel koortsmedicatie wanneer de lichaamstemperatuur van je kindje (ouder dan 3 maanden) hoger is dan 38,5 °C **en/of** het kindje zich ongemakkelijk voelt. We volgen hierbij het koortscharter van Kind en Gezin waarin we maximaal 1 dosis paracetamol oraal toedienen zonder het advies van een arts te vragen.

Wanneer we van jou geen toestemming krijgen om koortsmedicatie toe te dienen, moet je je kindje komen ophalen bij een lichaamstemperatuur hoger dan 38,5°C.

In medische noodsituaties of bij een ongeval gaan we met het kindje naar de dienst spoedgevallen van het Noorderhart Mariaziekenhuis in Pelt. We contacteren je vanaf het moment dat dit mogelijk is (telefonisch of persoonlijk). De mogelijke kosten zijn voor jouw rekening tenzij het om een ongeval gaat dat gebeurd is tijdens de opvang.

4.5 Gebruik van medicatie

In principe geven we geen medicatie aan je kindje. Je vraagt aan je arts om bij voorkeur medicatie voor te schrijven die 's morgens en 's avonds door jezelf kan gegeven worden.

Soms zal je kindje toch medicatie nodig hebben tijdens de opvang. Je hebt in dit geval een doktersattest of attest van de apotheker nodig met daarop:

- De naam van je kindje,
- De naam van het medicijn,
- De dosering
- De toedieningswijze
- Het tijdstip van toediening
- De afleverdatum van de medicatie
- De duur van de behandeling
- De naam van de dokter/apotheker

De begeleidsters geven volgens het doktersattest of attest van de apotheker de medicatie aan uw kindje.

De begeleidsters zijn bekwame helpers. De begeleidsters worden als bekwame helpers deskundig gemaakt door de verpleegkundige om zo deze verpleegkundige handelingen uit te voeren.

Wanneer we medicatie hebben toegediend aan je kindje, schrijven we dit in het heen- en weerboekje met vermelding van de datum, medicijn, tijdstip en hoeveelheid van toediening, op die manier heb je een duidelijk overzicht. Op

deze manier weet iedereen wat, wanneer en hoe je kindje medicatie nodig heeft en wordt zelfmedicatie, hetgeen niet steeds zonder gevaar of echt nodig is, niet in de hand gewerkt.

Ook voor homeopathische middelen is een doktersattest vereist!

Hoestwerende middelen geven we nooit aan kinderen onder de 12 maanden. Voor kinderen tussen 1 jaar en 6 jaar geven we dit enkel op voorschrift van de arts en met duidelijke richtlijnen qua dosis en duur.

Medicatie waarvoor geen doktersvoorschrift nodig is, kan na overleg met de stafmedewerker en jezelf toegediend worden zonder doktersattest.

4.6 Vaccinaties

In België is alleen het vaccineren van jonge kinderen tegen poliomyelitis verplicht. We bevelen je echter sterk aan om je kindje te vaccineren volgens het vaccinatieschema van de Hoge Gezondheidsraad dat Kind en Gezin toepast.

Een onvoldoende immuniteit voor difterie, kinkhoest, klem (tetanus), hersenvliesontsteking door Haemophilus influenzae B, hersenvliesontsteking of bloedvergiftiging door meningokokken C of pneumokokken, mazelen, bof, rodehond en hepatitis B kan ernstige verwickelingen voor je kindje hebben. Bovendien lopen andere kinderen en medewerkers in de opvang risico om besmet te worden (bv. jonge baby's die nog niet gevaccineerd werden, zwangere vrouwen).

4.7 Praktische afspraken

4.7.1 Voeding

Je geeft de **eerste flesvoeding** van je kindje **thuis**.

We verwachten dat je kindje **thuis ontbijt**. Wanneer dit niet haalbaar is, kan je kindje een boterhammetje krijgen tot uiterlijk 8.30 u.

Er zijn verschillende eetmomenten in de leefgroep. Is je kindje voor 13.00 u. aanwezig, dan wordt er nog een warme maaltijd voorzien.

Krijgt je kindje nog flesvoeding tijdens de opvang? Dan mag je deze niet vooraf bereiden en meebrengen. Omdat poedermelk niet steriel is, is het belangrijk om flesjes net voor het gebruik in de opvang klaar te maken. Zo voorkom je dat gevaarlijke bacteriën zich in de melk ontwikkelen.

Breng daarom het volgende mee:

- Porties melkpoeder voor één fles in een (verdeel)doosje of een grote verpakking melkpoeder met bijhorend maatje
- Voldoende droge, steriele flessen en speentjes
- Je zorgt ervoor dat de naam van je kindje op de flessen staat

Geef je moedermelk? Dan breng je de deze (eventueel ingevroren) mee op de volgende manier:

- In een fles/potje met een sticker waarop de naam van je kindje en datum van afkolving staat
- Voldoende droge, steriele flessen en speentjes

- Je vervoert de moedermelk volgens de richtlijnen van Kind en Gezin.

Wij schenken veel aandacht aan onze maaltijden. Je kindje geniet elke dag van een gevarieerd, gezond en kwaliteitsvol aanbod o.a. groeimelk (Nutricia) /vers brood/vers beleg/verse fruitpap...

Onze warme maaltijden, soep en groentepapjes worden geleverd door een cateringbedrijf en door onze logistieke diensten bereid volgens de HACCP-reglementering.

Wil je weten wat je kindje eet? Bekijk dan het dag- en weekmenu dat hangt in de inkomhal. Je kan het menu ook terugvinden op onze website.

Je mag voor je kindje geen voeding of dranken meebrengen.

Heeft de dokter een dieet voor je kindje voorgeschreven? Dan zorgen wij ervoor dat je kindje een aangepaste maaltijd krijgt. Je brengt het doktersvoorschrift mee en bespreekt dit met een stafmedewerker. In overleg met onze leverancier bekijken we wat we voor je kindje kunnen betekenen. Je brengt zelf specifieke dieetproducten mee wanneer dit nodig blijkt.

We houden eveneens rekening met de eetgewoontes die gebonden zijn aan je godsdienstige overtuiging.

Vriendjes trakteren voor een gelegenheid mag, maar is zeker niet nodig. Indien je dit toch wenst te doen, hou het gezond en sober. Breng geen speelgoed of snoep mee maar bijvoorbeeld fruit, cake, wafels voor in de groep!

4.7.2 Kleding

Wij spelen heel veel buiten. Je kiest daarom best gemakkelijke kledij die vuil mag worden. In de zomer is een hoedje/petje nodig om je kindje te beschermen tegen de zon. In de winter zorg je voor handschoenen, muts en een sjaal.

Je zorgt voor voldoende reservekleding en kleding om buiten te spelen. Je kindje heeft een eigen kastje om persoonlijke spulletjes in op te bergen.

Het is fijn wanneer je ervoor zorgt dat de naam van je kindje in zijn bovenkleding staat.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor het verliezen van of schade aan kledingstukken, armbandjes...

Voor de veiligheid van je kindje en dat van de anderen is het dragen van **oorbellen** en **haarspelden niet** toegestaan.

4.7.3 Verzorging

Je brengt je kindje gewassen en gekleed naar het kinderdagverblijf.

In de loop van de dag krijgt je kindje alle nodige verzorging. Enkel bijzondere verzorgingsproducten breng je zelf mee.

In onze kinderopvang zorgen we zelf voor de wegwerpluiers van je kindje. Hiervoor vragen we een vergoeding (zie prijs en facturatie).

4.7.4 Veiligheid

4.7.4.1 Wiegendoodpreventie

Om het risico op wiegendood aanzienlijk te doen dalen, passen wij de richtlijnen van Kind en Gezin strikt toe.

Kindjes worden op de rug slapen gelegd, uitzonderlijk en enkel met een doktersattest waarin vermeld staat dat een andere slaappositie noodzakelijk is, kunnen we hiervan afwijken.

4.7.4.2 Basisopleiding levensreddend handelen

Voor de veiligheid van je kindje, volgt bij ons iedere medewerker om de 3 jaar een basisopleiding levensreddend handelen voor kinderen van 0 tot 12 jaar. Onze stafmedewerkers zorgen bovendien jaarlijks voor een opfrissing van deze technieken.

4.7.4.3 Brandpreventie

We houden minstens 1 keer per jaar een brandevacuatie-oefening in het kinderdagverblijf. Ons gebouw voldoet aan alle eisen van Kind en Gezin.

4.7.4.4 Geschiktheid medewerkers

Al onze medewerkers beschikken over de benodigde diploma's en een bewijs van goed gedrag en zeden.

4.8 Opzeg van de opvang

4.8.1 Ouders

Wens je de opvang van je kindje op te zeggen? Dan doe je dit schriftelijk met het opzegformulier bij de stafmedewerkers. De opzegtermijn bedraagt 2 maanden en gaat ten vroegste in op de dag dat je het formulier overhandigt aan een stafmedewerker.

Wanneer je je niet houdt aan de opzegtermijn, worden in eerste instantie de resterende respitdagen ingezet (deze worden pro rata aangepast wanneer de duur van de opvangperiode wijzigt) waarna overgegaan wordt op ongerechtvaardigde afwezigheden waarbij een vergoeding wordt aangerekend die overeenstemt met het persoonlijk inkomenstarief van het kind.

Wanneer moet je geen opzegvergoeding betalen?

- Bij elke wijziging in het huishoudelijk reglement dat in je nadeel is, heb je het recht om binnen de 2 maanden de opvang te beëindigen zonder opzeg- of schadevergoeding, de opzegmodaliteiten dienen wel gerespecteerd te worden.

Wanneer moet je geen opzegvergoeding betalen en geen opzegtermijn respecteren?

- Ons kinderdagverblijf begaat een zware fout
- Kind en Gezin beslist de vergunning op te heffen
- In geval van overmacht bij één van de beide partijen.

4.8.2 Het kinderdagverblijf

We kunnen als kinderdagverblijf je overeenkomst eenzijdig beëindigen wanneer je de bepalingen van het huishoudelijk reglement niet naleeft en geen gevolg geeft aan de mondelinge en schriftelijke verwittigen die we je gegeven hebben. De opzegbrief wordt aangetekend naar je verstuurd en vermeldt de reden en de ingangsdatum van de opzeg. De opzegtermijn bedraagt minimaal 2 maanden.

Als het gezin of de organisator een zware fout - of een regelmatig voorkomende lichte fout - maakt, dan kan de andere partij de overeenkomst onmiddellijk stopzetten. De opzegtermijn moet niet gerespecteerd worden. Geen van beide partijen kan een opzegvergoeding vragen.

Als een kinderbegeleider, verantwoordelijke of andere persoon werkzaam in de kinderopvanglocatie een zware fout - of een regelmatig voorkomende lichte fout - maakt, dan wordt dit beschouwd als een zware fout van de organisator. Ook dan kan de overeenkomst onmiddellijk stopgezet worden, zonder opzegtermijn of -vergoeding.

5 SAMENWERKING EN RECHTEN VAN DE OUDERS

5.1 Ondersteuning

We willen goed met je samenwerken om ervoor te zorgen dat je thuissituatie en de opvang elkaar kunnen aanvullen en verrijken en met het oog op een optimale ontwikkeling van je kindje.

Je kan met vragen over de gezondheid, de ontwikkeling en de activiteiten van je kindje terecht bij de begeleidsters en de stafmedewerkers.

Ondersteunende informatie geven we in een persoonlijk heen- en weerboekje.

We vinden open communicatie belangrijk, geef daarom alle informatie die nodig is voor de goede opvang van je kindje door aan de leefgroep of stafmedewerkers.

Jaarlijks organiseren we een ouderbijeenkomst. Je wordt hier tijdig voor uitgenodigd.

Via het ouderbord en de website proberen we je steeds goed te informeren. Daarnaast bezorgen we je 3 maal per jaar ons informatieblad: 'Kribbekrantje'.

5.2 Ouderafvaardiging in Bestuursorgaan

Inspraak van ouders vinden we belangrijk, daarom voorzien we een ouderafvaardiging in ons Bestuursorgaan.

5.3 Klachtenbehandeling

We vinden een open dialoog met ouders zeer belangrijk. Suggesties, complimenten en goede ideeën zijn meer dan welkom!

Samen met jou proberen we bij vragen, problemen of ontevredenheden tot een oplossing te komen.

Ingeval van klachten kan je die, naargelang je persoonlijke voorkeur, als volgt uiten:

- Via een persoonlijk gesprek met de begeleidsters van je leefgroep;
- Via een persoonlijk gesprek met de algemeen coördinator of stafmedewerkers in het kinderdagverblijf;
- Via een persoonlijk gesprek met de voorzitter van de V.Z.W. Hij is bereikbaar op tel. nr. 011 54 60 40;
- Via de gele kaart die je in de postbus kan steken
- Indien je dit wenst, kan je de klacht ook schriftelijk uiten via een aangetekend schrijven gericht aan de voorzitter van de V.Z.W.;
- Via de klachtendienst van Kind en Gezin, bereikbaar op tel. nr. 02 533 14 14;
e-mail klachtendienst@kindengezin.be; adres: Klachtendienst Kind en Gezin, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.

De klachtenprocedure kan je raadplegen in ons kwaliteitshandboek.

5.4 Naleving van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Overeenkomstig het Besluit van de Vlaamse Regering van 23 februari 2001 betreffende de vergunnings-, erkennings- en subsidiëringvoorwaarden kan het kinderdagverblijf bij de inschrijving en tijdens het hele verblijf van je kindje in het kinderdagverblijf persoonsgegevens opvragen. Het betreft administratieve gegevens van het kindje, de ouders en het gezin, financiële gegevens over de ouders en medische gegevens over het kindje. Voor zover relevant voor de opvang, kan het kinderdagverblijf ook sociale gegevens of medische inlichtingen van andere gezinsleden registreren.

Medische gegevens kunnen enkel opgevraagd worden onder de verantwoordelijkheid van een arts.

Administratieve en sociale gegevens worden opgevraagd en verwerkt onder de verantwoordelijkheid van de leidinggevenden.

Overeenkomstig de wet van 08.12.1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer heb je recht op toegang tot de administratieve gegevens die je kindje, jezelf of je gezin betreffen en kan je verbetering vragen.

Onze medewerkers delen geen informatie over je kindje, of zijn/haar verblijf in ons kinderdagverblijf, mee aan derden. Zij nemen hieromtrent discretie in acht.

Gedurende de opvangperiode wordt er in de kinderopvang beeldmateriaal genomen van je kindje zowel individueel als in groep. Het beeldmateriaal kan worden opgehangen of getoond in de leefgroep, op de website, krantenartikelen en promotiekanalen voor onze kinderopvang. Gezien de wetgeving rond GDPR vragen wij jullie om een document te ondertekenen waarbij jullie hiervoor toestemming geven. Wanneer jullie geen toestemming geven zullen de foto's van je kindje niet worden uitgehangen of niet verschijnen op de website of andere kanalen.

Wanneer je je in de loop van de opvang bedenkt en je vraagt om bepaalde foto's toch niet te gebruiken, dan geven we hier onmiddellijk gevolg aan. Je kan ons hiervoor een e-mail sturen of schrijven. Volgens artikel 10 en 12 van de privacywet heb je immers het recht op toegang, verbetering en verzet wanneer het gaat om jouw persoonsgegevens en die van je kinderen. Dit geldt ook voor niet - geposeerde, spontane foto's en sfeerbeelden.

De privacyverklaring rond GDPR hangt uit in het kinderdagverblijf.

6 PRIJS EN FACTURATIE

6.1 Inkomenstarief

In onze kinderopvang betaal je volgens het '**inkomenstarief**'. Het tarief wordt voor jou bepaald en geattesteerd door Kind en Gezin en is afhankelijk van je inkomen.

6.1.1 Aanvraag attest inkomenstarief

Je vraagt zelf je attest inkomenstarief aan via de website **mijn.kindengezin.be**.

Je bezorgt ons dit attest **voor het eerste wenmoment**.

Wanneer je **geen attest** inkomenstarief hebt, kunnen we je **kindje niet opvangen**.

Wanneer je voldoet aan de gevraagde voorwaarden, kan je een individueel verminderd inkomenstarief (waaronder OCMW-tarief) aanvragen. De voorwaarden en aanvraagwijze kan je terugvinden op de website van Kind en Gezin.

6.1.2 Tariefhoogte

Je betaalt het 'inkomenstarief' voor de opvangdagen:

- Die **gereserveerd** zijn in het opvangplan en waarop je kindje aanwezig is;
- De **extra** overeengekomen opvangdagen waarop je kindje aanwezig is;
- De Tariefhoogte is:
 - Opvang van 5.00 u. tot 10.59 u.: 100% van het tarief;
 - Opvang gedurende minder dan 5.00 u.: 60 % van het tarief, met een vastgelegd minimum door Kind en Gezin;
 - Opvang van meer dan 11.00 u.: 160% van het inkomenstarief;
 - 1/3^{de} dag (minder dan 3.00 u.) voor schoolkinderen: 40% van het tarief, met een vastgelegd minimum door Kind en Gezin;
 - Verblijfstijden van je kindje verspreid over verschillende tijdstippen op één dag worden per dag samengevoegd. (bv. bij doktersbezoek)

6.1.3 Geldigheid attest inkomenstarief

Een attest inkomenstarief heeft een begin- en einddatum. Je zorgt **steeds** voor een **geldig attest** tijdens de volledige opvangperiode. De aanvraag doe je bij mijn.kindengezin.be.

Je kindje kan pas starten met de opvang wanneer we over een geldig attest inkomenstarief beschikken.

Wij en Kind en Gezin, herinneren je er mondeling of schriftelijk aan wanneer je attest komt te vervallen jullie dienen dan een nieuw/vernieuwd attest aan te vragen.

Mocht je problemen hebben met het vernieuwen van je attest, meld het ons dan tijdig, dan kunnen we je eventueel helpen met de aanvraag.

Wanneer een nieuw attest aanvragen?

Je bent zelf verantwoordelijk voor de aanvraag van een nieuw attest inkomenstarief wanneer je bijdrage moet aangepast worden:

- Wanneer er een extra kindje ten laste komt in je gezin;
- Wanneer je gezinstoestand wijzigt (vb. echtscheiding);
- Wanneer je kindje 3,5 jaar wordt;
- Wanneer je attest vervalt.

Wanneer je een vernieuwd attest inkomenstarief moet aanvragen en dit niet tijdig bij ons aanwezig is (voor berekenen facturen), wordt het maximumtarief gehanteerd (rekening houdend met aantal kinderen ten laste). Dit maximumtarief is minstens één maand geldig. Na het ontvangen van een geldig attest inkomenstarief kan je het tarief laten aanpassen en betaal je het nieuwe inkomenstarief vanaf de volgende factuur.

Wanneer je geen nieuw attest hebt bezorgd na de eerste factuur met maximumtarief, ontvang je van ons ook een brief tegen ontvangstbewijs. Hierin vermelden we dat we **de opvang zullen schorsen**. Dit betekent dat je kindje geen toegang meer heeft tot het kinderdagverblijf tijdens de schorsing. De geschorste dagen worden aanzien als respijtdagen totdat dit saldo is opgebruikt, vervolgens worden het ongerechtvaardigde afwezigheden.

De schorsing wordt pas opgeheven wanneer er een geldig attest inkomenstarief wordt voorgelegd.

6.2 Vergoeding¹

Naast het inkomenstarief zijn er een aantal vergoedingen die we je aanrekenen.

- Luiers, afvalverwerking en verzorgingsproducten (dd. januari 2021)
 - 1,30 euro voor een hele dag
 - 0,65 euro voor een halve dag
 - 0,32 euro per luier vanaf de zindelijkheidstraining
- Afvalverwerking en verzorgingsproducten bij gebruik eigen luiers of stoffen luiers (dd. januari 2021):
 - 0,30 euro voor een hele dag
 - 0,18 euro voor een halve dag

- Administratiekosten
 - 3euro per factuur
 - papieren factuur
 - elektronisch factuur zonder domiciliëring
 - 2euro per factuur bij elektronisch factuur met domiciliëring
 - 2 euro per factuur voor gezinnen die het minimumtarief of een individueel verminderd tarief hebben.
- Als je kindje meer afwezig is dan de toegelaten respitdagen
 - Je persoonlijk 'inkomenstarief' voor de gereserveerde dag

6.3 Extra kosten

- Niet afmelden van je kindje voor een gereserveerde dag
 - 5 euro per dag
- Afhalen na sluitingstijd
 - 5 euro per begonnen kwartier
- Niet of niet tijdig betalen van de factuur
 - Bij niet of niet tijdig betalen van de factuur worden de werkelijke kosten inclusief personeelskosten (administratie, aangetekend schrijven,...) aangerekend. Deze kosten kunnen hoog oplopen.
- Administratiekosten bij aangetekend schrijven (inkomenstarief/aanmaning/schorsing/beëindiging) – 10 euro per brief.

6.4 Reserveringsvergoeding

We vragen een reserveringsvergoeding bij de definitieve inschrijving van je kindje.

De reserveringsvergoeding bedraagt 100 euro. Voor ouders in de voorrangsregeling bedraagt de reserveringsvergoeding 50 euro.

Je kan het bedrag **voor de aanvang van de opvang** storten op het rekeningnummer: **BE57 7350 2187 8235**.

Je kan er ook voor kiezen dat deze wordt aangerekend bij de eerste factuur. Indien de reserveringsvergoeding niet werd gestort voordat de eerste factuur gemaakt wordt, zal deze sowieso aangerekend worden bij de eerste factuur.

De reserveringsvergoeding wordt op het einde van de opvang teruggestort wanneer alle openstaande facturen voldaan zijn. Een deel of het geheel van de som van de reserveringsvergoeding wordt ingehouden in verhouding tot de aangetoonde schade van beide partijen.

6.5 Facturatie

Je ontvangt maandelijks een factuur met een gedetailleerde rekening, telkens in het begin van de volgende maand. Dit kan zowel schriftelijk als elektronisch.

Je betaalt het factuur binnen de 30 dagen op het vermelde rekeningnummer, de wijze van betalen is vrij te kiezen. Domiciliëring is aangeraden.

Is er iets fout met je factuur? Meld het dan zo snel mogelijk aan onze administratief medewerkster. Correcties zijn mogelijk tot 3 maanden na de factuurdatum.

Is je factuur niet op tijd betaald? Dan laten we je dit schriftelijk weten dat je nog moet betalen. Een tweede herinnering gebeurt ook altijd schriftelijk en eventueel nemen we nog telefonisch contact met je op. Wanneer je nog steeds niet hebt betaald, volgt een aangetekende brief.

We kunnen de opvang stopzetten bij het niet betalen van 2 maanden opvang. We maken in dat geval gebruik van de opzegmogelijkheid van het kinderdagverblijf.

6.6 Fiscaal attest

De opvangkosten van je kindje zijn fiscaal aftrekbaar.

Jaarlijks maken we een attest voor je op waarin de betaalde bedragen voor de opvang van het voorbije jaar zijn opgenomen.

Het fiscaal attest wordt overgemaakt aan de schuldenaar van de uitgaven.



**Verklaring van ontvangst en kennisneming van het huishoudelijk reglement
2021**

De heer en mevrouw,

ouders van

tekenen voor ontvangst en kennisneming van het huishoudelijk reglement van
V.Z.W. Kinderkribbe Ter Duinen, Duinenstraat 15 3920 Lommel.

Lommel,20...

Handtekening van (beide) ouder(s)