

KATHOLIEKE OPVOEDINGSGEMEENSCHAP
Sint-Pieters-Buiten Gent



klim
Kinderdagverblijf
Dienst Opvanggezinnen

E L F E N B A N K J E

HUISHOUDELIJK REGLEMENT Dienst voor onthaalouders

Versie geldig vanaf 1 april 2024

GEGEVENS OVER DE ORGANISATIE EN DE OPVANGLOCATIE

DE ORGANISATOR

De organisator van de kinderopvanglocatie is:

Adres: Elfenbankje D.V.O. vzw
Sint Pietersaalstraat 78 te 9000 Gent
Telefoon: 09 383 82 68
E-mail: dvo@elfenbankje.be
Ondernemingsnummer: 0862 573 884
Rekeningnummer: BE88 4427 0296 0141 – BIC: KREDBEBB

ORGANISEREND BESTUUR

De algemeen directeur is mevrouw Katrien Bouciqué. Zij vertegenwoordigt de vzw Elfenbankje D.V.O. in de Raad van Bestuur en is bereikbaar via tel: 09 221 24 66 of via katrien.boucique@elfenbankje.be

De voorzitter van de vzw Elfenbankje D.V.O. is Zuster Catherine Bourdeaux.
Je kan haar schriftelijk bereiken op volgend adres: Sint-Pietersaalstraat 80 – 9000 Gent
Mogen wij je vragen hen slechts uitzonderlijk te contacteren.

DE KINDEROPVANGLOCATIE

De gegevens over de kinderopvanglocatie waar je kind in opvang zal gaan, zijn terug te vinden in bijlage 1, toegevoegd bij dit huishoudelijk reglement.

CONTACTGEGEVENS VERANTWOORDELIJEN

Tijdens de kantooruren kom je via het nummer **09 383 82 68** rechtstreeks terecht bij de DVO Elfenbankje.

Indien de verantwoordelijken op huisbezoek zijn, word je automatisch doorverbonden met het onthaal van het kinderdagverblijf.

Je kan aan de collega's van het kinderdagverblijf je telefoonnummer nalaten.

Wij bellen je dan zo spoedig mogelijk terug.

De permanentieregeling en e-mailadressen vind je in bijlage 2.

OPENINGSDAGEN EN -UREN

De openingsuren worden bepaald door de individuele opvanglocatie.

Details over de openingsuren en -dagen in je kinderopvanglocatie worden vermeld in bijlage 1.

De opvanguren en -dagen die worden afgesproken tussen jou en de onthaalouder worden vastgelegd in het opvangplan, als bijlage bij de definitieve schriftelijke overeenkomst.

We vragen om de openingsuren te respecteren.

SLUITINGS- EN VAKANTIEDAGEN

De onthaalouder beslist zelf hoeveel dagen verlof hij/zij opneemt. Sommige onthaalouders hebben een vaste sluitingsdag. Deze staat vermeld in bijlage 1.

Zowel ouders als onthaalouders delen hun verlof mee:

- Kort verlof: tenminste 2 maanden voor aanvang.
- Een snipperdag: ten laatste op de vrijdag van de week die voorafgaat aan de week waarin een snipperdag genomen wordt. Een uitzondering hierop is een overmachtssituatie.
- Jaarlijks groot verlof: voor eind februari van het lopende jaar.

Op die manier heeft de ouder de kans om tijdig een oplossing te zoeken én kan de vrijgekomen plaats bij de onthaalouder eventueel tijdelijk ingevuld worden door een ander kind.

Indien de vakantie van de ouders en de onthaalouder niet samenvalt, dan is het de taak van de ouders om zelf naar een oplossing te zoeken om het verlof te overbruggen.

Indien er vrije plaatsen zijn bij andere aangesloten onthaalouders, zal de verantwoordelijke de gegevens op aanvraag bezorgen aan de ouders.

Wanneer de onthaalouder plots wegens overmacht (bv. ziekte) niet beschikbaar is, probeert de verantwoordelijke van de dienst in de mate van het mogelijke de continuïteit van de opvang te verzekeren, door tijdelijk opvang op een andere opvanglocatie te zoeken.

De dienst kan hierover echter geen garanties geven.

In nood kan tijdelijk opvang gevraagd worden in het kinderdagverblijf Elfenbankje. Dit gebeurt altijd in samenspraak met de verantwoordelijken en rekening houdend met de mogelijkheden van het kinderdagverblijf.

De jaarlijkse vakantieperiode van de verantwoordelijken laten we weten via een mededeling op de factuur. Deze valt niet noodzakelijk samen met een sluitingsperiode van een onthaalouder.

BEREIKBAARHEID IN NOODGEVALLEN

In geval van nood kunnen de onthaalouders de verantwoordelijken bereiken op hun GSM.

Jouw onthaalouder is tijdens haar openingsuren bereikbaar op het telefoonnummer vermeld in bijlage. De directie en de stafmedewerkers van het kinderdagverblijf kunnen steeds de verantwoordelijken bereiken.

Tijdens vakantieperiodes waarbij alle verantwoordelijken in verlof zijn, kan je de directeur bereiken via mail op katrien.boucique@elfenbankje.be.

CONTACTGEGEVENS VAN KIND EN GEZIN, AGENTSCHAP OPGROEIEN

Adres Hallepoortlaan 27 te 1060 Brussel

Telefoon Kind en Gezin-Lijn: 078 150 100

Via het contactformulier op de website van Kind en Gezin

HET BELEID

HET PEDAGOGISCH BELEID

De onthaalouders zorgen voor de opvoeding en de verzorging van je kind. Ze worden hiervoor door de verantwoordelijken geselecteerd en begeleid. De onthaalouder streeft als basishouding naar een grondhouding van respect, inlevingsvermogen, onderhandelings talent en doet dit met een héél groot hart voor je kind.

Er is geen stereotype soort onthaalouder. Kwaliteit kan in zeer diverse situaties.

We willen voor de kinderen een veilige, kindvriendelijke leefomgeving maken die de ontwikkeling van de kinderen bevordert en hun kansen biedt om hun talenten en vaardigheden te ontplooien. Om dit te verwezenlijken baseert de organisator zich op de pedagogische visie die samen met de onthaalouders tot stand kwam.

DOELGROEP

De organisator stelt zijn dienstverlening open voor alle baby's, peuters en kinderen van ouders die door werk-, of levensomstandigheden niet in de mogelijkheid zijn hun eigen kinderen op te vangen. Afhankelijk van de opvanglocatie (en dus onthaalouder) is er opvang voor:

- Baby's en peuters (0-3 jaar): zij kunnen bij de onthaalouder opgevangen worden in dagopvang voor ze naar de basisschool gaan, en in de overgangperiode naar de basisschool.
- Kinderen van de basisschool (vanaf 2,5 jaar tot einde basisschool, met een maximum t.e.m. 14 jaar): zij kunnen buitenschools opgevangen worden.

Wij staan open voor opvang van kinderen met een specifieke zorgbehoefte. We vinden het belangrijk om deze opvang vooraf te bespreken met de verantwoordelijke en de onthaalouder, om zo de best mogelijke zorg te kunnen bieden en dit rekening houdend met de draagkracht van de onthaalouder.

Het maximum aantal kinderen dat tegelijkertijd in de opvang aanwezig mag zijn, staat vermeld in de vergunning van de opvanglocatie en in bijlage 1. Hierbij wordt rekening gehouden met de wettelijke bepalingen, de ruimte en de draagkracht van de onthaalouder.

Het aantal gelijktijdig aanwezige kinderen per kinderopvanglocatie in de gezinsopvang kan nooit meer zijn dan 8, eigen kinderen die nog niet naar de lagere school gaan meegerekend indien ze aanwezig zijn.

ONZE PEDAGOGISCHE VISIE

Welbevinden en betrokkenheid staat centraal in onze werking. Het is maar wanneer kinderen zich goed in hun vel voelen, plezier kunnen maken en in staat zijn om te exploreren dat ze zich verder kunnen ontwikkelen.

We proberen het zelfvertrouwen van kinderen te vergroten, zodat kinderen met een positief zelfbeeld de opvang kunnen verlaten.

WELBEVINDEN

Het welbevinden van de kinderen is onze eerste zorg. In de opvang stellen we alles in het werk zodat kinderen zich goed voelen. We bieden een warme, positieve en geborgen **sfeer** in een huiselijk kader, met aandacht voor **hygiëne, gezonde voeding en veiligheid**. De gezinsopvang heeft het voordeel dat er steeds één vaste begeleider is, waardoor er **continuïteit** in aanpak geboden wordt en er een hechte vertrouwensrelatie kan opgebouwd worden.

Door de kleinschaligheid kan de werking makkelijk aangepast worden aan het ritme van elk kind en spelen we, vanuit een sensitieve houding, in op de individuele draagkracht, **ontwikkelingsbehoeften** en **talenten** van elk kind. Tegelijk wordt **voorspelbaarheid** gecreëerd doorheen de dag; een veiligheid voor elk kind. Voor de start van de opvang krijgen kinderen de kans om te **wennen**, om zo een soepele overgang van thuis naar de opvang te verwezenlijken.

We gaan op een **respectvolle** manier om met elkaar en leren kinderen om dat ook te doen. We erkennen en waarderen **diversiteit**. Kinderen leren open te staan voor anderen en hun manier van zijn en leven. Ze kunnen daardoor ervaren dat iedereen erbij hoort, ongeacht afkomst, beperking, levensstijl, gezinsvorm,... . Bovenal is de gezinsopvang een plek waar kinderen voldoende bewegingsruimte krijgen om plezier te maken, te experimenteren en te leren **samenleven** in de geborgenheid van een gezin.

BETROKKENHEID

Naast aandacht voor het welbevinden stellen we alles in het werk om de betrokkenheid van kinderen hoog te houden. We creëren een omgeving waar kinderen **uitdaging** krijgen en geboeid worden door alles wat zich rondom hen bevindt. Door een **rijke, gevarieerde en leeftijdsadequate omgeving** en een **spelaanbod** met aandacht voor de **verschillende ervaringsgebieden**, ontdekken de kinderen de wereld en kunnen ze zich veelzijdig ontwikkelen. Kinderen krijgen bovendien de ruimte én de ondersteuning om zelf op ontdekking te gaan en om zelf initiatief te nemen. Door kinderen voldoende vrije keuze te geven, willen we hen de kans geven om hun eigen talenten te ontdekken. We **motiveren, stimuleren en ondersteunen**.

Binnen de gezinsopvang wordt gewerkt met een klein groepje kinderen, die vaak verschillende leeftijden hebben. Kinderen kunnen er veel van elkaar leren en participeren bovendien in het **dagdagelijkse gebeuren** van het opvanggezin: mee de tafel dekken, helpen bij de voorbereiding van de maaltijd, opruimen,... . Op deze manier komen ze spelenderwijs tot zelfstandigheid.

ONZE VISIE OP BETROKKENHEID EN PARTICIPATIE VAN OUDERS

Wij kijken onbevooroordeeld naar elk gezin en hebben respect voor elke mening, overtuiging en achtergrond. Door ons flexibel op te stellen, bieden we ouders **kansen tot maatschappelijke participatie**.

De ouders worden helder geïnformeerd over onze werking en wij staan steeds open voor opmerkingen of suggesties om de kwaliteit te verbeteren en om te vernieuwen.

We vinden het belangrijk dat ouders, als eerste opvoeders, hun waarden, wensen en verwachtingen kunnen uitspreken.

We vertrekken altijd vanuit een eerlijke intentie tot contact en dialoog met als doel een kwaliteitsvolle relatie op te bouwen. Wanneer er een open en eerlijke communicatie gevoerd wordt, kunnen we een vertrouwensband opbouwen en overleg plegen over opvoedingsideeën, -vragen en –wensen om **de opvoeding samen vorm te geven**.

Ouders leren ons hoe je het best omgaat met hun kind, wat de gewoontes zijn van thuis en van het kind. Door in dialoog te gaan met elkaar proberen we de beide visies en gewoontes op elkaar af te stemmen.

Tegelijk gaan we er ook vanuit dat de kinderopvang een mooie **aanvulling en verbreding** kan zijn op wat kinderen al kennen van thuis.

We willen bovendien een plaats zijn waar ook ouders elkaar kunnen **ontmoeten**, waar ze van elkaar kunnen leren en elkaar kunnen ondersteunen in de opvoeding van hun kind. Op die manier kunnen zowel ouders en medewerkers hun netwerk uitbreiden en kan er een verbondenheid ontstaan.

HOE REALISEREN WE DIT IN DE PRAKTIJK

Samenwerking met ouders en kinderen

Elke onthaalouder probeert zijn aanpak zo goed mogelijk af te stemmen op de ontwikkelingsnoden van de kinderen en let daarom op de motorische, emotionele, verstandelijke en taalontwikkeling van de kinderen.

We vinden een open en eerlijke communicatie zeer belangrijk. De onthaalouder krijgt best zoveel mogelijk informatie om de opvang goed te kunnen afstemmen op de individuele noden van je kind. Omgekeerd zal ook jouw onthaalouder je zoveel mogelijk informeren over het verloop van de opvang. We willen graag als gelijkwaardige partners samenwerken om zo de opvoeding samen vorm te geven.

We gaan er vanuit dat de kinderopvang een mooie aanvulling en verbreding kan zijn op wat kinderen al kennen van thuis. Aarzel dus zeker niet om met je onthaalouder of de verantwoordelijke in gesprek te gaan wanneer je vragen of suggesties hebt.

De communicatie met de ouders gebeurt op verschillende manieren. In eerste instantie hechten we veel belang aan directe mondelinge communicatie. Tijdens het breng- en haalmoment is er ruimte om info door te geven of zaken te bespreken. Daarnaast worden er door de onthaalouder verschillende werkinstrumenten gebruikt om info uit te wisselen. Sommigen gebruiken een heen- en weerschriftje. We nodigen je graag uit om hier zelf ook zaken in te noteren. Anderen werken digitaal via het softwareprogramma Koning Apestaart.

Onthaalouders houden ook een Ziko-Vo portretje bij over het welbevinden, de betrokkenheid en de ontwikkeling van uw kind.

Ook met de verantwoordelijke kan je steeds contact opnemen, telefonisch of per mail.

Daarnaast toetst de verantwoordelijke jaarlijks naar de tevredenheid van de ouders via een tevredenheidsenquête.

We menen dat ouders, als eerste opvoeders, hun waarden, wensen en verwachtingen moeten kunnen uitspreken.

We willen bovendien een plaats zijn waar ook ouders elkaar kunnen ontmoeten, waar ze van elkaar kunnen leren en elkaar kunnen ondersteunen in de opvoeding van hun kind.

Meer informatie over de visie op betrokkenheid en participatie van ouders kan je verkrijgen bij de verantwoordelijken.

Samenwerking met de onthaalouders

De onthaalouder verbindt zich er toe te voldoen aan de **aansluitingsvoorwaarden**, gesteld in het decreet van 01.04.2014 en werkt volgens de toegekende vergunningsmodaliteiten.

De verantwoordelijke staat in voor de professionele **begeleiding** van de aangesloten onthaalouders. Zij brengt regelmatig huisbezoeken ter ondersteuning. Deze worden gepland volgens individuele nood. Gezien het bezoek meestal niet aangekondigd wordt, kan het tevens beschouwd worden als een vorm van **controle**. Niet alle onthaalouders worden met dezelfde frequentie bezocht.

Startende onthaalouders krijgen vaker een huisbezoek dan onthaalouders met jarenlange ervaring binnen de dienst.

Vooraf aan volgende punten wordt aandacht besteed:

- Hoe verloopt de relatie tussen de onthaalouder en je kind
- Hoe verloopt de ontwikkeling van je kind
- Hoe verloopt de relatie tussen jouw onthaalouder en de ouders
- Worden de wederzijdse afspraken nagekomen
- Hoe verloopt de dag bij jouw onthaalouder
- Het aanbieden van verse en gevarieerde voeding
- Opvolgen van het pedagogisch handelen van jouw onthaalouder
- Opvolgen van de draagkracht van jouw onthaalouder
- De veiligheid op de opvanglocatie
- De woning en de omgeving
- Het aanbod van spel en speelgoed

Huisbezoeken kunnen ingevuld worden naargelang de vragen en noden van één van de partijen. Probleemsituaties krijgen absolute voorrang.

De onthaalouder verbindt er zich toe de kinderen **nooit alleen te laten**. Elke onthaalouder heeft een kennismakingscursus gevolgd vooraleer te starten.

Er wordt een **vormingsbeleid** gevoerd, waarbij jaarlijks een vormingspakket aangeboden wordt aan de onthaalouders. Dit garandeert dat de onthaalouders op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen op het vlak van de kinderopvang en de opvoeding van kinderen.

Tegelijk zorgt dit ervoor dat er regelmatig contact is met de collega-onthaalouders om ervaringen uit te wisselen. De onthaalouders zijn vrij om daarnaast nog bijkomende opleidingen te volgen.

Tevens geeft de vzw Elfenbankje D.V.O hen waar mogelijk **ondersteuning** van materiële aard.

Ook verdedigt de vzw de belangen van de onthaalouders bij de verschillende overheden.

De onthaalouder dient de controle en inspectie van Zorginspectie en Opgroeien, bezoeken door de verantwoordelijke én door het Bestuur ten allen tijde te aanvaarden en open te staan voor begeleiding en samenwerking.

Samenwerking met externen

Als waardengerichte organisatie geloven we dat samenwerking enkel mogelijk is in een cultuur van dialoog, openheid en ontmoeting.

Onze samenwerking met diverse externe organisaties en diensten vertaalt zich dan ook in een goede communicatie, een basis van wederzijds vertrouwen, begeleiding, uitwisselen van informatie en diensten.

De vzw Elfenbankje D.V.O. is lid van het Vlaams Welzijnsverbond. De verantwoordelijken sluiten aan bij de overlegvergaderingen om zo hun stem te laten horen en om zich te laten ondersteunen op vlak van regelgeving. Daarnaast is er vanuit het Vlaams Welzijnsverbond een pedagogisch coach aangesteld waarop de dienst regelmatig beroep doet om de onthaalouder mee te ondersteunen. De dienst schakelt haar onder meer in voor vormingen en huisbezoeken.

De verantwoordelijken en/of directie nemen deel aan het Lokaal Overleg van de stad Gent. Regelmatig zijn er overlegmomenten met andere opvangpartners en welzijnswerkers binnen de regio om gezamenlijk de opvangnoden aan te pakken.

PRIVACYBELEID

Het gezin heeft het recht op de bescherming van de persoonsgegevens die de organisator verwerkt. In overeenstemming met de vergunningsvoorwaarden van 22 november 2013, gewijzigd door het besluit van 4 april 2014 in uitvoering van het decreet over de organisatie van kinderopvang van 20 april 2012 vraagt de organisator je alle nodige persoonsgegevens. Deze worden opgenomen in de schriftelijke overeenkomst en de inlichtingenfiche.

In overeenstemming met de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens:

- Worden de opgevraagde gegevens alleen gebruikt in het kader van de opvang.
- Kunnen deze gegevens op elk moment worden ingekeken en verbeterd door de betrokkenen.
- Worden de gegevens vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de geldende regelgeving.

De organisator verbindt er zich toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. De gegevens die belangrijk zijn voor de werking met de kinderen, bijvoorbeeld medische gegevens en de contactgegevens, zijn binnen handbereik van de onthaalouder. Zowel de onthaalouders als de medewerkers op de dienst zijn gebonden door discretieplicht en dienen een stilzwijgen betreffende gegevens te bewaren. Zij maken geen informatie over het kind of zijn gezin over aan derden.

PERSOONSGEGEVENS

De opvang heeft verschillende persoonsgegevens van je kind en je gezin nodig.

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.

We mogen dit doen 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.

In ons verwerkingsregister vind je meer informatie over welke persoonsgegevens en hoe wij die verwerken zowel op papier als in de digitale informatieomgeving en op het internet.

Ook de wettelijke en andere grondslagen en de bewaartermijnen vind je daar.

Als ouder heb je recht op informatie en toegang tot deze gegevens. Je kan vragen om de gegevens in te zien door een mail te sturen naar dvo@elfenbankje.be

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

Je gegevens worden vernietigd als de wettelijke bewaartermijn voorbij is.

De organisator van de kinderopvang waarborgt de veiligheid en het vertrouwelijk karakter van het gebruik van gegevens, zowel door de medewerkers van de opvang als door de softwareprogramma's waarmee de dienst werkt. Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 24 mei 2016.

Als het noodzakelijk is, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Opgroeien of Zorginspectie.

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt onder toezicht van het Bestuur.

FOTO'S, FILMPJES EN BEELDMATERIAAL

Bij de inschrijving vragen we je schriftelijke toestemming om beeldmateriaal van je kind te gebruiken. Je mag dat weigeren.

Kinderopvang is een dienstverlening aan gezinnen. Het is onze taak om de privacy van elk kind te beschermen. We vragen je uitdrukkelijk om zelf geen foto's of beelden te maken in de opvang.

KLACHT IVM PRIVACY

Heb je bedenkingen, opmerkingen of klachten?

Bespreek ze met je onthaalouder of met de verantwoordelijke. Samen zoeken we naar een oplossing.

Ben je niet tevreden met de oplossing? Dan kan je een klacht indienen.

Je kan je klacht in een brief bezorgen aan de verantwoordelijke en/of directie.

Elke klacht wordt discreet en efficiënt geregistreerd, behandeld en beantwoord.

Ben je niet tevreden over de manier waarop wij je persoonsgegevens bijhouden of verwerken?

Meld het aan de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Email: contact@apb-gba.be

Tel: 02 274 48 00

Of via: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>

VOORLOPIGE INSCHRIJVING, WAARBORG EN VOORRANGSREGELS

De verantwoordelijke geeft de contactgegevens van de beschikbare opvangplaatsen door aan de ouders. De ouder kan dan contact opnemen met de onthaalouder.

De **kennismaking gebeurt persoonlijk** met de voorlopig gekozen onthaalouder op de kinderopvanglocatie. De ouders kunnen alle aspecten van de toekomstige opvang met de onthaalouder bespreken. Neem hiervoor je tijd: het is belangrijk een wederkerig vertrouwen te voelen. De onthaalouder zal bij kennismaking **de speel- en verzorgingsruimte** tonen. Pas bij definitieve toezegging of na voorafgaand verwittigen kan ook de **slaapplaats** van je kind bezocht worden. Deze maatregel heeft tot doel de privacy van de onthaalouder te respecteren.

De opvangplaats wordt voorbehouden

° én na het opmaken van **“de voorlopige schriftelijke overeenkomst”** in drievoud, ondertekend bij de onthaalouder thuis, door de onthaalouder en de ouder.

° én na het invullen van **“de verklaring op eer - voorrangsgroepen”** in enkelvoud.

° én na het betalen van een **waarborgsom ten bedrage van € 100**

op rekeningnummer **BE88 4427 0296 0141** BIC : KRED BEBB

op naam van DVO Elfenbankje VZW, Sint-Pietersaalststraat 78 te 9000 Gent

uiterlijk 14 dagen na ondertekening van de voorlopige afsprakenlijst én voor de start van de opvang met vermelding van : WAARBORG - familienaam van het kind + naam opvanglocatie

° én na **bevestiging door de verantwoordelijke**

Gezinnen die aantonen dat hun gezamenlijk belastbaar inkomen voor aftrekbare bestedingen lager is dan € 33.763,24 (volgens aanslagbiljet – bedrag 2024 – onderhevig aan indexatie) betalen € 50 of € 25. Het betalen van een verminderde waarborg gebeurt enkel in samenspraak met de onthaalouder én de verantwoordelijke.

De waarborg wordt integraal, zonder intrest, teruggestort uiterlijk 6 maand na start van de opvang. Wanneer de opvang niet start, wordt de waarborgsom niet terugbetaald door DVO Elfenbankje. DVO Elfenbankje betaalt de waarborg volledig terug in situaties van overmacht (vb. verlies van werk, miskraam,...).

We staan open voor alle kinderen maar het is volgens wettelijke voorschriften verplicht om, **bij gelijktijdige opvangvragen**, absolute voorrang te geven aan:

- Gezinnen die in **totaliteit gemiddeld (beide ouders)** minstens:
 - o 4/5de werken
 - o Of een 4/5de dagopleiding volgen met het oog op werk
 - o Of een 4/5de combinatie van werken en dagopleiding volgen met het oog op werk
- Broertjes of zusjes van kinderen die tegelijkertijd naar dezelfde opvang gaan
- Pleegkinderen

Een **verklaring op eer** zal gevraagd worden op het moment van **reservering van een opvangplaats**. Het gezin moet op aanvraag van Opgroeien kunnen aantonen dat hun effectieve situatie in overeenstemming is met hun verklaring op eer. Dit kan op basis van de één of meerdere attesten:

- Een kopie van het arbeidscontract, een attest van de werkgever of een uittreksel uit de kruispuntbank voor ondernemingen (bij minstens 4/5de werken)
- Een attest van een arbeidsbemiddelingsdienst of opleidingsinstantie (bij intensief traject naar werk of intensieve opleiding die leidt naar onderwijskwalificatie)
- Een inburgeringscontract (bij intensief inburgeringstraject)
- Een attest van gezinssamenstelling of als dat van toepassing is, een uitspraak van de rechtbank over de verblijfsregeling van de kinderen (bij broertjes en zusjes)

De dienst heeft de vrijheid om te bepalen welke van deze drie prioriteitsgroepen voorrang krijgt. We kunnen van de voorrangsregels afwijken voor maximaal 10% van alle opgevangen kinderen.

Aanvullend wordt door de dienst rekening gehouden met:

- Kinderen en/of kleinkinderen van onthaalouders
- Broers of zusjes

We discrimineren niet op grond van cultuur, maatschappelijke afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

De dienst probeert een passend antwoord te geven op occasionele en dringende opvangvragen.

Er wordt samengewerkt met het Kinderopvangpunt van de Stad Gent, het OCMW, opvangcentra in het Gentse, en meer.

DEFINITIEVE INSCHRIJVING

Na de geboorte van je kind wordt “de definitieve schriftelijke overeenkomst” op basis van de voorlopige schriftelijke overeenkomst opgemaakt. Dit gebeurt door de verantwoordelijke tijdens een persoonlijke afspraak met de ouder, ten vroegste 2 maand voor de opvang effectief start.

Op dat moment kan ook de dagprijs berekend worden via de website van Kind en Gezin. Tijdens deze afspraak wordt het reglement afgegeven en voor ontvangst en kennisneming ondertekend.

De administratieve verplichtingen zijn :

- Het ondertekenen van de schriftelijke overeenkomst met het opvangplan voor de gereserveerde opvangdagen
- Het ondertekenen voor ontvangst en kennisneming van het huishoudelijk reglement
- Het invullen en ondertekenen van de inlichtingenfiche opgemaakt in tweevoud
- Het bezorgen van het attest inkomenstarief kinderopvang met kindcode
- Het ondertekenen van het document voorrangsregels

Vanaf het moment dat alle administratieve verplichtingen zijn afgerond, is je kind definitief ingeschreven. Zolang deze zaken niet in orde zijn, kan de opvang niet starten!

INLICHTINGENFICHE VAN JE KIND

Bij de inschrijving ontvang je een inlichtingenfiche. Het is belangrijk om deze volledig in te vullen in het kader van veiligheid en bereikbaarheid.

Ten laatste op de eerste opvangdag bezorg je de inlichtingenfiche aan de onthaalouder. Op deze inlichtingenfiche komt alle belangrijke informatie over je kind.

Wanneer er gegevens veranderen (bv. adreswijziging, allergie,...), is het belangrijk dit te melden aan de onthaalouder zodat dit kan aangepast worden in de inlichtingenfiche. Op die manier is de inlichtingenfiche steeds actueel.

De gegevens worden ook geüpload op ons softwareprogramma Koning Apestaart, via de ouderhoek kan je de inlichtingenfiche digitaal raadplegen en zelf up-to-date houden. Als ouder heb je op elk moment het recht om de inlichtingenfiche van je kind in te kijken en te verbeteren.

OPVANGPLAN EN AFWEZIGHEDEN

Het opvangplan

De uurregeling en het opvangplan wordt vooraf met de onthaalouder besproken en zo correct mogelijk vastgelegd in een bijlage bij de schriftelijke overeenkomst.

Op het opvangplan staat het aantal gereserveerde dagen per week dat je kind naar de opvang zal komen. Voor een vlot verloop van de opvang is het noodzakelijk dat je kind minstens gemiddeld 2 dagen per week aanwezig is in de opvang. Op die manier kan je kind beter wennen aan de nieuwe omgeving en zal het zich sneller goed voelen in de opvang.

Om de draagkracht van je kind niet te overschrijden, raden we een te lange opvangduur per dag af.

Er bestaan 2 mogelijke opvangplannen:

- Bij een vast opvangplan worden vaste dagen afgesproken waarop je kind naar de opvang komt.
- Bij een wisselend opvangplan wordt een vast aantal dagen per week of per maand afgesproken. De precieze dagen worden, volgens de afspraken bepaald in het opvangplan, door de ouders doorgegeven aan de onthaalouder.

Bij uitzonderlijke familiale omstandigheden of langdurige ziekte van je kind kan dit opvangplan in onderling overleg herbekeken worden. Er kunnen medische attesten opgevraagd worden.

Bij langdurige afwezigheid kan er geen garantie geboden worden op behoud van de opvangplaats.

Een wijziging in het opvangplan moet besproken worden met de onthaalouder en is een wederzijds akkoord tussen ouders, onthaalouders en dienst voor onthaalouders. Een wijziging impliceert steeds de opmaak van een nieuw opvangplan (in 3-voud):

- Een **vermeerdering** van de opvangvraag of een wijziging van de opvangdagen (zonder dat deze wijziging een vermindering van de opvangvraag betekent) kan onbeperkt en van zodra dit mogelijk is voor de onthaalouder (rekening houdend met bezetting en draagkracht onthaalouder).
- Bij een **vermindering** van de opvangvraag dient de wijziging minstens 2 maand vooraf doorgegeven te worden. Voor voorschoolse opvang kan dit maximaal 4 keer gedurende de volledige opvang. Voor kinderen die enkel gebruik maken van de buitenschoolse opvang kan dit maximaal 2 keer per kalenderjaar. Het nieuwe opvangplan moet minstens 4 weken gelden.

Indien je kind ook ergens anders op een wachtlijst staat, dan licht je de onthaalouder daarover onmiddellijk in. Het biedt de onthaalouder de mogelijkheid een andere ouder die op zoek is naar opvang te helpen. Wij pleiten voor een open communicatie met jouw onthaalouder om zo op een professionele manier de overstap naar een andere opvanglocatie te regelen en om een sanctie te vermijden.

Verblijven de kinderen via een **verblijfsregeling** afwisselend bij één van de ouders en doen beide ouders beroep op de kinderopvang, dan worden er twee schriftelijke overeenkomsten en dus ook twee opvangplannen opgesteld. Treedt er in de loop van de opvang een **wijziging op in het ouderlijk gezag of het verblijf- of bezoekerrecht**, dan moet dit onmiddellijk gemeld worden aan de onthaalouder en de verantwoordelijke. De verantwoordelijke zal een aanpassing doen in de overeenkomst nadat de ouder een geldige verklaring of een kopie van het vonnis van de verblijfsregeling bezorgt.

Afwezigheden

Elke afwezigheid van je kind moet je persoonlijk of telefonisch aan de onthaalouder melden.

Dit kan tot ten laatste de dag voordien vóór 18 uur.

Uit respect voor de onthaalouder, probeer je de onthaalouder zo min mogelijk te storen buiten de afgesproken opvanguren.

Bij ziekte van je kind kan je dit de dag zelf vóór 8 uur 's morgens telefonisch melden. Indien je niet tijdig verwittigt, kan er een boete aangerekend worden van € 10 (+ het opnemen van een respijtdag).

Indien je kind afwezig is op een gereserveerd opvangmoment, is dit een **respijtdag**.

Er worden **20 respijtdagen** per kalenderjaar voorzien voor een voltijdse opvang.

De onthaalouder deelt uiterlijk eind februari haar verlof mee voor het lopende jaar. Indien zij geen 20 verlofdagen opneemt, zullen er verhoudingsgewijs extra respijtdagen worden toegevoegd.

Voor deeltijdse opvang of opvang die in de loop van het kalenderjaar start of stopt, worden de respijtdagen verhoudingsgewijs verrekend. Indien de respijtdagen opgebruikt zijn en het kind afwezig is op een gereserveerd opvangmoment, wordt er 60% van de dagprijs aangerekend.

Een onthaalouder kan op jouw vraag **extra afwezigheid** toestaan voor situaties die zich buiten de wil van de ouder voordoen (bv. doktersconstulatie, pedagogische studiedag voor schoolgaande kinderen, ...). Ook voor de grote vakantie kan er extra afwezigheid toegekend worden. Voor kinderen die enkel gebruik maken van de buitenschoolse opvang, kan dit ook in de kleine schoolvakanties.

De onthaalouder is hiertoe echter niet verplicht. Er worden in deze gevallen geen respijtdagen afgetrokken. Afspraken over deze extra toegestane afwezigheden worden gemaakt in het opvangplan.

Bij **ziekte** wordt er een doktersbriefje afgegeven aan de onthaalouder, ten laatste de eerste opvangdag na de ziekteperiode. Indien dit niet gebeurt, mag je onthaalouder voor de afwezige dagen respijtdagen aftrekken.

We vragen de afgesproken begin- en einduren van de opvang te respecteren. Als ouder meld je je ten laatste 5 minuten voor het afgesproken einduur zodat er nog een beperkte informatieoverdracht kan gebeuren. Indien je jouw kind niet tijdig kan ophalen als gevolg van onvoorziene omstandigheden, verwittig je de onthaalouder telefonisch en niet via een sms-bericht. Wanneer je jouw kind komt ophalen na het afgesproken einduur dat is vastgelegd in het opvangplan, kan er een boete aangerekend worden: € 10 per begonnen half uur.

Wanneer je kind afwezig is, ondervind je onthaalouder een rechtstreeks inkomensverlies! Het bedrag, nl. 60% van jouw dagprijs wanneer je respijtdagen op zijn, mag van rechtswege niet doorgestort worden naar de onthaalouder. Wij rekenen er op dat je zorgt voor een zo correct mogelijke naleving van je opvangplan dat is opgemaakt in samenspraak met jou, de onthaalouder en de verantwoordelijke. Ongerechtvaardigde afwezigheden kunnen de samenwerking met je onthaalouder bezwaren.

Flexibele opvang en nachtopvang

Een onthaalouder kan in overleg met de dienst **flexibele opvang** aanbieden, vóór 7 uur of na 18 uur en/ of in een weekend of op een feestdag.

Dit wil zeggen dat je onthaalouder minstens een half uur vóór 7 uur open is en minstens een half uur na 18 uur open is.

Dit wil niet zeggen dat je kind minstens een half uur vóór 7 uur of minstens een half uur na 18 uur aanwezig moet zijn.

Ieder begonnen tijdsduur vóór 7 uur of na 18 uur telt mee als flexibele opvang.

Flexibele opvang wordt steeds vooraf aangevraagd. De verantwoordelijke beslist samen met de onthaalouder of een kind kan opgevangen worden op deze flexibele opvanguren. Hierbij wordt rekening gehouden met de draagkracht van het kind en de onthaalouder.

Bij sommige onthaalouders is er **nachtopvang** mogelijk. Dit is enkel mogelijk als dit vooraf werd besproken met de verantwoordelijke en er toestemming voor gegeven is.

DAGPRIJS VOOR DE KINDEROPVANG

ONKOSTENVERGOEDING ONTHAALOUDE

De vergoeding voor de onthaalouder wordt maandelijks berekend op basis van de prestaties. De onthaalouder registreert dagelijks het begin- en einduur van de opvang in het softwareprogramma Koning Apestaart. Op basis daarvan wordt de onthaalouder uitbetaald en de factuur voor de ouders opgemaakt.

Het is niet toegelaten dat ouders en onthaalouder onderling financiële regelingen treffen.

BIJDRAGE VAN HET GEZIN

De dagprijs die je moet betalen voor de kinderopvang wordt berekend op basis van je gezinsinkomen. Daarom moeten we beschikken over een **attest inkomenstarief**. Dit kan je zelf aanvragen op de website van Kind & Gezin. De dienst moet over het attest beschikken vóór het eerste wemoment.

Zonder dit attest kan de opvang niet starten!

Je kan hiervoor de hulp inroepen van de verantwoordelijken.

Hieronder geven we de belangrijkste informatie over dit attest. Meer gedetailleerde informatie kan je vinden in de brochure van Kind & Gezin

<https://www.kindengezin.be/nl/thema/kinderopvang-en-naar-school/kostprijs/inkomenstarief>

Deze dagprijs geldt zowel voor elke opvangdag in het opvangplan als voor extra overeengekomen opvangdagen. Ook de wemomenten waarbij de ouder niet aanwezig is, worden volgens dit tarief aangerekend.

HOE MOET JE JOUW DAGPRIJS BEREKENEN ?

Om je attest inkomenstarief aan te vragen, heb je jouw elektronische identiteitskaart (+ pincode) en een kaartlezer of ltsme nodig. Je hebt ook een eigen e-mailadres nodig.

De berekening van het inkomenstarief en het toekennen van het attest inkomenstarief verloopt in twee stappen.

- In de eerste stap moet je je registreren op de website van Kind & Gezin: ga naar www.kindengezin.be en tik vervolgens rechts boven "mijn kindengezin" aan.
- In de tweede stap kan je het inkomenstarief laten berekenen en een attest inkomenstarief aanvragen.

Na de berekening ontvang je in jouw mailbox een attest inkomenstarief met een unieke kindcode. Dit document moet je bezorgen aan de verantwoordelijke van je onthaalouder via e-mail (dvo@elfeanbankje.be) of door het op te sturen.

Je kan het attest maximum 2 maanden voor de start van de opvang (= eerste wemoment) aanvragen. Het attest wordt gehanteerd bij het opmaken van de factuur.

Zonder geldig attest inkomenstarief kan geen opvang aangeboden worden!

Bij problemen kan je contact opnemen met de verantwoordelijken. Zij zullen je hierbij proberen te helpen.

De opvangprijs wordt als volgt berekend:

Opvang van minder dan 3 uur = 1/3de dag*	40% van het inkomenstarief *
Opvang van minder dan 5 uur = 1/2de dag	60 % van het inkomenstarief
Opvang vanaf 5 uur tot minder dan 11 uur = volle dag	100 % van het inkomenstarief
Opvang van 11 uur of meer, zowel 's nachts als overdag	160 % van het inkomenstarief

**enkel mogelijk bij buitenschoolse opvang!*

Als je kind op één dag op verschillende tijdstippen aanwezig is, worden deze uren samengeteld.

JAARLIJKSE HERBEREKENING

De jaarlijkse indexering van de financiële bijdrage gebeurt op 1 januari van het nieuwe kalenderjaar. Jaarlijks zal je een nieuw geïndexeerd attest ontvangen van Kind & Gezin.

Er kan ook op andere momenten in het jaar een herberekening gevraagd worden door Kind & Gezin. (vb. bij herziening van de inkomsten, als een kind 3,5 jaar wordt,...).

In die gevallen vragen we je om ons het nieuwe attest inkomenstarief zo snel mogelijk door te geven. Wij worden hier niet automatisch van op de hoogte gebracht.

De prijs wordt niet met terugwerkende kracht aangepast.

Indien de ouder bij de dagprijsberekening onjuiste informatie geeft of actuele informatie niet doorgeeft, kan Kind & Gezin de ouders ofwel verplicht het maximumtarief laten betalen ofwel het inkomenstarief opnieuw laten bepalen.

AANPASSINGEN AAN HET INKOMENSTARIEF EN HERBEREKENING

Staat er een fout op het attest inkomenstarief, neem dan contact op met de verantwoordelijke zodat wij contact kunnen opnemen met Kind & Gezin.

Er zijn een aantal momenten waarop je jouw attest inkomenstarief dient te herberekenen:

- Je gezinssituatie is veranderd bijvoorbeeld door echtscheiding, wettelijk samenwonen, extra kind ten laste,... . **Vraag dus bij de geboorte van een volgend kind onmiddellijk een nieuw attest inkomenstarief aan!**
- Je kind wordt 3,5 jaar, 6 jaar, 9 jaar
- Het attest met individueel verminderd tarief vervalt

Het aangepaste tarief gaat in de maand na aangifte.

Het is steeds **jouw verantwoordelijkheid** om het initiatief te nemen tot herberekening en deze attesten tijdig te bezorgen aan de verantwoordelijken. De bijdrage kan niet met terugwerkende kracht herberekend worden.

INDIVIDUEEL VERMINDERD TARIEF

Er zijn een aantal situaties waarin je recht hebt op een individueel verminderd tarief.

Deze kan je terugvinden in de brochure inkomenstarief van Kind & Gezin:

<https://www.kindengezin.be/nl/thema/kinderopvang-en-naar-school/kostprijs/inkomenstarief>

Dit verminderd tarief kan aangevraagd worden op het moment dat je jouw attest inkomenstarief aanvraagt; je kan de voor jou passende situatie aanvinken. Het is de taak van de ouder om het attest inkomenstarief tijdig te bezorgen aan de verantwoordelijken.

Kan je het berekende inkomenstarief of het verminderde tarief niet betalen? Dan kan je bij het OCMW aankloppen voor een lager tarief. Het OCMW geeft advies aan Kind & Gezin. Kind & Gezin behoudt de eindbeslissing.

BIJKOMENDE KOSTEN

Volgende bijkomende kosten worden wel aangerekend (indien van toepassing):

LUIERS van de dienst + VERZORGINGSPRODUCTEN + AFVALVERWERKING	
volle dag	€ 1,75
halve dag	€ 1,05
bij zindelijkheidstraining	€ 0,65
dag- en nachtopvang	€ 2,80

ENKEL VERZORGINGSPRODUCTEN EN AFVALVERWERKING (luiers meegebracht door ouders)	
volle dag	€ 0,35
halve dag	€ 0,21
derde dag	€ 0,12
dag- en nachtopvang	€ 0,56

Ouders die stoffen luiers gebruiken, betalen eveneens de forfaitaire bijdrage voor de verzorgingsproducten en de afvalverwerking. Wanneer je kind volledig zindelijk is, wordt deze kost niet meer aangerekend.

Deze toeslag wordt integraal doorgestort naar jouw onthaalouder.

WARME MAALTIJDEN (ENKEL BIJ BUITENSCHOOLSE OPVANG)	
Warme maaltijd	€ 4,20

Deze toeslag wordt integraal doorgestort naar jouw onthaalouder

VERVOERSKOSTEN VAN EN NAAR DE OPVANG
Volgens indexering (KB houdende algemene regeling inzake reiskosten): 0,4259/km

Deze toeslag wordt integraal doorgestort naar jouw onthaalouder

ADMINISTRATIE- EN FACTURATIEKOSTEN
De administratie- en facturatiekost bedraagt € 4
Indien u kiest voor een factuur via mail, ontvang u € 0,50 korting

AANWEZIGHEIDSREGISTER EN FACTURATIE

Het is een wettelijke verplichting om van elk kind het breng- en afhaaluur (met uren en minuten) te registreren. Er wordt gewerkt met het softwareprogramma Koning Apestaart. Via de online ouderhoek krijgt u op het einde van de dag, rond 19u, een mail met daarin een overzicht van de aanwezige opvanguren van die dag. Via deze weg (ouderhoek-prestaties-betwisten) kan je als ouder de aanwezigheids- en tijdsregistratie betwisten: dit moet uiterlijk de 2de van de daaropvolgende maand.

Wanneer je als ouder niet over een e-mailadres beschikt, gebeurt de betwisting uiterlijk vóór de 15de van de daaropvolgende maand.

Indien er geen reactie volgt, wordt dit aanzien als stilzwijgend goedkeuren en is de facturatie definitief.

De aanwezigheidsregistratie is tevens belangrijk in het kader van eventuele evacuatie: op die manier is het voor iedere hulpverlener op elk moment van de dag duidelijk welke kinderen er aanwezig zijn.

Je ontvangt telkens vóór de 15de van de daaropvolgende maand, **een gedetailleerde factuur**. Bij het inschrijvingsmoment kan je kiezen voor een factuur per mail (onze voorkeur) of per post.

Op de factuur staat onderstaande informatie:

- Het aantal effectief aanwezige dagen met breng- en afhaaluur
- Het aantal rechtvaardige afwezigheidsdagen met respijtdag
- Het aantal rechtvaardige afwezigheidsdagen zonder respijtdag
- Het saldo van de respijtdagen
- De bijkomende kosten
- De boetes

De betaling van de factuur gebeurt bij voorkeur via **domiciliëring**. Bij inschrijving krijg je het formulier 'Europees Domiciliëringsmandaat SEPA' van de verantwoordelijke. De uitvoering van de domiciliëringsopdracht gaat door in de tweede helft van de volgende maand.

Indien je niet betaalt via domiciliëring, betaal je de factuur binnen de 30 dagen na factuurdatum.

FISCALE AFTREKBAARHEID

De voorziening verbindt zich ertoe jaarlijks een correct fiscaal attest af te geven. Het fiscaal attest loopt steeds van december tot en met november van het daaropvolgende jaar. De opvangdagen van december worden immers pas in het volgende kalenderjaar gefactureerd.

De gegevens van de fiscale attesten moeten ook digitaal worden aangeleverd aan **Belcotax-On-Web**. Daarom vragen wij bij de inschrijving de rijksregisternummers van kind en ouders.

SANCTIES

Je wordt geacht je kind op regelmatige tijdstippen te brengen en af te halen.
Dit helpt je onthaalouder rust en regelmaat te garanderen voor de aanwezige kinderen.

Een aantal sancties worden toegepast, maar kunnen **vermeden worden door je aan de gemaakte afspraken te houden!**

Volgende sancties kunnen genomen worden:

- **Voor niet of niet tijdig verwittigde afwezigheden**
Wanneer je kind niet aanwezig zal zijn en je de onthaalouder niet tijdig verwittigt, kan een boete aangerekend worden van € 10 (+ het opnemen van een respijtdag).
Verwittigen doe je ten laatste de dag voordien vóór 18u, of bij ziekte de dag zelf vóór 8u.
- **Voor het niet respecteren van de opvanguren, zoals overeengekomen in het opvangplan**
Indien je jouw kind té vroeg naar de opvang brengt, of té laat komt ophalen, kan de onthaalouder een boete aanrekenen van € 10 per begonnen half uur.
- **Inningskosten bij wanbetaling**
Indien een factuur niet tijdig vereffend wordt, zal je een schriftelijke aanmaning tot betaling ontvangen.
Bij het versturen van een eerste aanmaning wordt als kost aangerekend : € 5
Bij het versturen van een tweede aanmaning wordt als kost aangerekend: € 5
Bij het versturen van een aangetekend schrijven wordt als kost aangerekend: € 15

Alle kosten die voortvloeien ten gevolge van wanbetaling zijn ten laste van de schuldenaar.

Bij herhaalde laattijdige betaling of bij niet betalen zonder voldoende reden, kan de verantwoordelijke beslissen om de opvang te beëindigen. Het beëindigen van de opvang kan plaatsvinden wanneer de facturen van meer dan 3 maanden niet werden betaald.

Indien je problemen ondervindt om je facturen te betalen, neem dan zeker contact op met de verantwoordelijke.
We kunnen dan samen naar een oplossing zoeken.
Zo vermijd je bijkomende kosten.

PRAKTISCHE AFSPRAKEN

AFSPRAKEN ROND BRENGEN EN HALEN VAN JE KIND

Ouders brengen hun kind op het afgesproken uur.

Zorg er voor dat je kind **gewassen, verschoond en gekleed** is en het zijn **ontbijt al gehad** heeft, tenzij anders afgesproken werd.

Als ouder kan je je kind binnen de afgesproken dag- en uurregeling op elk moment brengen of afhalen. Breng je onthaalouder wel vooraf op de hoogte wanneer je je kind wat later zal brengen of vroeger komt ophalen. Op die manier kan de onthaalouder hier rekening mee houden in het dagritme.

We vragen met aandrang de **afgesproken uren** te respecteren.

Sowieso moet je kind ten laatste **5 minuten voor sluitingstijd** afgehaald worden. Het feit dat de onthaalouder thuis opvang garandeert en dus in principe flexibel kan zijn, mag het correct naleven van de afspraken niet beïnvloeden.

Wanneer je kind wordt gebracht vóór of ná de afgesproken uren in het opvangplan, kan een sanctie aangerekend worden (zie hoger). Indien dit zich herhaaldelijk voordoet, zullen we je vragen een andere oplossing te zoeken en/of kan dit leiden tot het beëindigen van de opvang.

Sommige onthaalouders die **buitenschoolse opvang** organiseren, kunnen je kind naar school brengen of afhalen. De regelingen worden besproken bij aanvang van ieder trimester/semester) met de onthaalouder. Dit is een extra service waar de onthaalouder zelf voor kan kiezen.

Kinderen die vanuit de opvang zelfstandig vertrekken vanuit de opvang, vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de onthaalouder. Het is de taak van de ouders om deze verplaatsing te regelen. De ouders ondertekenen een schriftelijke verklaring waarin ze hiervoor hun toelating geven. De onthaalouder kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor mogelijke ongevallen.

Treedt er in de loop van de opvang een **wijziging op in het ouderlijk gezag of het verblijf- of bezoekrecht**, dan moet dit onmiddellijk gemeld worden aan de onthaalouder of verantwoordelijke. De verantwoordelijke zal een aanpassing doen in de overeenkomst nadat de ouder een geldige verklaring of een kopie van het vonnis van de verblijfsregeling bezorgt. Elke ouder mag in dit geval het kind alleen afhalen op momenten waarop het kind bij hem/haar verblijft.

AFSPRAKEN WANNEER DERDEN JE KIND KOMEN OPHALEN

De onthaalouder vertrouwt de kinderen alleen toe aan de personen die uitdrukkelijk worden vermeld in de inlichtingenfiche.

Ingeval je kind **door iemand anders** afgehaald wordt, wordt dit op voorhand opgenomen in de inlichtingenfiche.

Indien – door onvoorziene omstandigheden – nog andere personen het kind komen brengen/afhalen, dien je de onthaalouder hiervan op de hoogte te brengen en de gegevens van deze persoon door te geven. Deze worden dan aangevuld op de inlichtingenfiche.

Als een kind afgehaald wordt door een persoon die niet bekend is en dit zonder voorafgaand bericht van de ouders, zal de onthaalouder telefonisch contact opnemen met de ouders om hen hiervan op de hoogte te stellen of informatie te vragen.

Indien de persoon die het kind komt afhalen onder invloed is, zal het kind niet meegegeven worden. Er zal dan bekeken worden met wie contact wordt opgenomen om het kind af te halen. Indien er sprake is van agressie of het kind wordt alsnog meegenomen, wordt de politie gecontacteerd.

Als er een blijvende wijziging is in de personen die uw kind mogen afhalen, meld je dit schriftelijk aan de onthaalouder. De inlichtingenfiche wordt dan aangepast.

De ouders worden geacht het nodige respect op te brengen voor de woonruimte en privacy van de onthaalouder. Indien andere gezinsleden meekomen bij het breng- en afhaalmoment, dienen zij zich ook te houden aan de huisregels van het onthaalgezin.

AFSPRAKEN BIJ ZIEKTE VAN JE KIND

Zieke kinderen kunnen niet bij de onthaalouder terecht. Daarom verzoeken wij je op voorhand een oplossing te zoeken voor het geval je kind 's morgens ziek zou zijn en er dringend alternatieve opvang nodig is. De verantwoordelijke en de onthaalouder hebben altijd het laatste woord in de beslissing of het kind al dan niet naar de opvang kan. Hierbij willen we onderstrepen dat enerzijds het belang van het kind vooropstaat en dat anderzijds ook rekening gehouden wordt met het belang van de andere opgevangen kinderen en de extra werkbelasting die de zorg van een ziek kind met zich meebrengt. Volgens de richtlijnen van Kind & Gezin kan de onthaalouder de opvang weigeren als:

- Het kind te ziek is om deel te nemen aan de normale activiteiten in de opvang.
- Het zieke kind teveel aandacht en zorg vraagt, zodat we de gezondheid of de veiligheid van de andere kinderen niet meer kunnen garanderen (bijvoorbeeld overprikkelijkheid, onophoudelijk huilen).
- Het kind een besmettelijke ziekte heeft waarbij het kind zelf of ander kinderen een risico lopen. Voor een overzicht van alle infectieziekten waarbij we een kind kunnen weigeren in de opvang verwijzen we naar de 'checklist ziektes' van Kind & Gezin die je kan raadplegen op de website van Kind & Gezin.
- Het kind één of meerdere van de volgende symptomen heeft:
 - o Rectaal gemeten koorts (38 °C of meer)
 - o Plots optredende hoest met ademhalingsmoeilijkheden
 - o Ademhalingsmoeilijkheden
 - o Plotse verandering van stoelgangspatroon met 2 of meer waterige stoelgangen per dag
 - o Braken met bloed of herhaaldelijk braken (geen reflux)
 - o Plotse huiduitslag of blaasjes

Het kind wordt opnieuw in de opvang toegelaten als het de symptomen niet meer heeft en pas als het minstens **24 u geen koorts** maakt (uitzondering hierop: koorts t.g.v. vaccinatie).

De ouders zijn verplicht om medische problemen van hun kind door te geven aan de onthaalouder. Bij een **besmettelijke ziekte** van één van de kinderen in de opvang, zal de onthaalouder de andere ouders verwittigen, uiteraard anoniem om de privacy van de betrokken ouders en hun kind te beschermen. Een medisch attest waaruit blijkt dat de ziekte geen gevaar inhoudt voor de andere kinderen kan als bewijs gevraagd worden door de onthaalouder.

Wij vragen met aandring om eventuele, **niet onmiddellijk zichtbare medische problemen van je kind te melden**, zeker wanneer deze bijzondere waakzaamheid van de onthaalouder vergt of een gevaar kunnen betekenen voor anderen. Hierdoor kunnen we preventief je kind, de onthaalouder en zijn of haar gezinsleden en andere kinderen in de kinderopvang beschermen en proberen we onnodige risico's zoveel mogelijk uit te sluiten.

Indien je kind ziek is en niet bij de onthaalouder terecht kan, dan kan je via je mutualiteit beroep doen op een dienst thuisopvang zieke kinderen.

Wanneer je kind ziek is, geef je een doktersbriefje af aan de onthaalouder. Dit briefje bezorg je ten laatste de eerste opvangdag na de ziekteperiode. Wanneer er geen doktersbriefje voorhanden is, kan je onthaalouder beslissen om respijtdagen aan te rekenen.

Kinderen met **luizen of neten** kunnen pas terug naar de opvang komen als een behandeling gestart is.

Indien de **onthaalouder zelf ziek** wordt of om een andere reden niet voor de opvang van de kinderen kan instaan, kan je contact opnemen met de verantwoordelijke die, indien mogelijk, tijdelijk voor een andere opvangplaats zal zorgen.

In nood kan tijdelijk opvang gevraagd worden in het kinderdagverblijf Elfenbankje. Dit gebeurt altijd in samenspraak met de verantwoordelijken en rekening houdend met de mogelijkheden van het kinderdagverblijf.

Bij **besmettelijke ziekte van de eigen kinderen van de onthaalouder** stelt de onthaalouder de ouders hiervan op de hoogte. Bij besmettingsgevaar zal een arts beslissen om de opvang al dan niet te laten sluiten tot het gevaar is geweken.

REGELING WANNEER JE KIND ZIEK WORDT OF EEN ONGEVAL KRIJGT TIJDENS DE OPVANG

Wanneer een kind in de loop van de dag ziek wordt, neemt de onthaalouder contact op met de ouders om afspraken te maken over de eventuele medische opvolging. De onthaalouder volgt de toestand van het kind goed op, zorgt voor voldoende rust en houdt een verhoogd toezicht, ook als het kind slaapt. Het kan gebeuren dat de onthaalouder vraagt aan de ouders om het kind zo snel mogelijk op te halen.

Kinderen die bij de onthaalouder koorts (> 38°C) krijgen, hoeven niet meteen opgehaald te worden door de ouders. We benadrukken hierbij wel dat het welbevinden en de toestand van het kind voorop staan.

Wanneer kinderen koorts hebben kan de onthaalouder, na overleg met de ouders, maximaal 1 dosis paracetamol in de vorm van een siroop toedienen, zonder het advies van een arts te vragen. Een koortswerend middel dient voor het comfort van een ziek kind; ze genezen het kind niet.

Een onthaalouder kan bij de kennismaking aangeven dat zij geen koortswerende medicatie wenst toe te dienen. Je zal hiervan vooraf op de hoogte gesteld worden.

Jouw onthaalouder waakt over de veiligheid tijdens de opvanguren. Een ouder wordt steeds ingelicht wanneer er zich tijdens de opvang een incident heeft voorgedaan waarbij extra zorg wenselijk is: een harde stoot met het hoofdje, blauwe plekjes, vallen op het mondje,...

In geval van een ernstig ongeval of een zorgwekkende toestand kan de onthaalouder onmiddellijk een arts en/of de hulpdiensten verwittigen. Wanneer dit zou gebeuren, brengt de verantwoordelijke of de onthaalouder de ouders zo snel mogelijk op de hoogte nadat de eerste zorgen zijn toegediend.

De kosten verbonden aan de medische tussenkomsten zijn ten laste van de ouders.

Enkel bij een ongeval komt de verzekering van de dienst tussen.

AFSPRAKEN ROND MEDICATIE

Een onthaalouder geeft **nooit** op eigen initiatief medicatie aan de opgevangen kinderen. Wanneer een kind medicatie moet nemen, wordt van de ouders verwacht dit zoveel mogelijk thuis te geven. Dit geldt voor alle geneesmiddelen en (verzorgings)producten op de markt. Moet er toch medicatie toegediend worden, dienen volgende **gegevens op het etiket van de apotheker op de verpakking** te staan:

- Naam van het kind
- Naam van de voorschrijver
- Wijze van toediening
- Dosis en frequentie
- Indien vermeld einddatum of de duur van de behandeling

Als de nodige gegevens niet op het etiket van de apotheker op de verpakking staan, geeft de onthaalouder de medicatie niet, **met uitzondering van:**

- Nesivine® en Otrivine® in pediatrie vorm, voor maximaal 5 opeenvolgende dagen
- Daktozin pasta® voor maximaal 5 opeenvolgende dagen
- Koortswerende middelen

De geneesmiddelen worden steeds in de originele verpakking – met bijsluiter – meegebracht.

De onthaalouder noteert wanneer de medicatie is toegediend en zorgt voor de juiste bewaring.

Wanneer je kind een behandeling met een aerosoltoestel nodig heeft, vragen we om dit bij voorkeur thuis toe te dienen. Indien dit onmogelijk is, omdat je kind 3 maal per dag de aerosol dient te krijgen, vragen we dat je de behandelende arts verzoekt om een droge aerosol met voorzetkamer voor te schrijven, omdat dit beter geschikt is voor gebruik in de opvang.

Een onthaalouder kan bij de kennismaking aangeven dat zij geen medicatie wenst toe te dienen. Je zal hiervan vooraf op de hoogte gesteld worden.

Bij een nucleair ongeval handelt de onthaalouder in het belang van het kind en wordt het advies van het federaal crisiscentrum gevolgd. Zij heeft jodiumtabletten ter beschikking in de opvanglocatie.

AFSPRAKEN ROND VACCINATIES

Het medisch toezicht van je kind kan gebeuren door de arts van het consultatiebureau van Kind & Gezin, of door je eigen huisarts of kinderarts.

Het is aangeraden om je kind te laten vaccineren volgens het vaccinatieschema van de Hoge Gezondheidsraad, dat Kind & Gezin toepast.

Een vaccinatie tegen poliomyelitis is een wettelijk verplichte vaccinatie.

AFSPRAKEN ROND VOEDING

Als het kind na 7 uur in de opvang aankomt, heeft het al een **ochtendfles en/of ontbijt gekregen**. Afhankelijk van het tijdstip en de duur van de aanwezigheid van het opvangkind in de opvang voorziet de onthaalouder de gepaste maaltijd. De maaltijden zijn gezond, gevarieerd en vers en worden op hygiënische wijze bereid. Bij de kleinsten worden de tijdstippen van de maaltijden aan het ritme van het kind aangepast.

Bij oudere kinderen wordt de warme maaltijd aangeboden tussen 11u00 en 12u00, het vieruurtje rond 15u00. Wanneer je jouw kind later dan de etenstijden naar de opvang brengt, verwachten we dat je kind al gegeten heeft.

De onthaalouder informeert de ouders dagelijks over het menu van de dag. De kinderen krijgen tussendoor water te drinken.

Met uitzondering van de melkvoeding, wordt er geen eten of drinken meegebracht.

Enkel wanneer kinderen een speciaal dieet moeten volgen of wanneer ouders specifieke wensen hebben, bijvoorbeeld vegetarische voeding, wordt er gevraagd dat de ouders zelf de vervangproducten meebrengen. De ouders bezorgen de onthaalouder informatie over het product en de bereidingswijze.

Voor dieetproducten moet de nodige medische achtergrondinformatie doorgegeven worden.

De ouders zijn verantwoordelijk voor de veiligheid en de kwaliteit van de meegebrachte voeding.

Bij schoolgaande kinderen wordt er een toeslag aangerekend voor een warme maaltijd (soep, aardappelen, vlees, groenten of een variant hiervan).

Afhankelijk van het tijdstip van het opvangmoment wordt een broodmaaltijd en/of fruithap voorzien; deze is inbegrepen in de dagprijs. Hiervoor wordt dus geen supplement aangerekend.

Borstvoeding

Indien je borstvoeding geeft, kan je afgekolfde moedermelk meebrengen naar de onthaalouder. Voor kinderen is het niet altijd evident om uit een fles met speen te drinken. Daarom raden we sterk aan om een tijd voor de opvang start, geregeld de afgekolfde melk met een flesje te geven. Zo kan je kind dit al oefenen. Afgekolfde melk breng je mee in gesteriliseerde potjes of flesjes die je kan afsluiten, of in moedermelk bewaarzakjes.

Je dient deze te voorzien van een sticker. Op de sticker wordt de naam van het kind en de datum van afkolving genoteerd. Noteer ook of het gaat over verse of ontdooide moedermelk. Meer gedetailleerde informatie rond het bewaren van moedermelk kan je terugvinden op de website van Kind & Gezin via: <https://www.kindengezin.be/nl/thema/voeding/borstvoeding/bewaren-ontdooien-en-opwarmen-van-moedermelk>

Flesvoeding

Indien je kind flesvoeding krijgt, breng je dagelijks de nodige flessen mee, gevuld met de correcte hoeveelheid water. De flessen moeten voorzien zijn van de naam van je kind.

Het melkpoeder breng je mee in de originele verpakking of in een apart dosispotje, voorzien van de naam van je kind.

AFSPRAKEN ROND KLEDING EN VERZORGING

De ouders zorgen er voor dat het kind de dagelijkse hygiënische zorgen gekregen heeft. Het kind moet 's morgens verluierd zijn, het badje wordt thuis gegeven.

De onthaalouder zorgt voor de **verzorgingsproducten**, zoals vochtige doekjes, zakdoekjes, zalf ter verzorging van de stuit, fysiologisch serum, zonnemelk, wattenstaafjes, gaasjes,... . Hiervoor betaal je een forfaitair bedrag. Indien je kind allergische reacties vertoont op de verzorgingsproducten die de onthaalouder gebruikt, kan je ook je eigen verzorgingsproducten meebrengen.

Vermeld hierop duidelijk de naam van je kind.

Je kan gebruik maken van **luiers** van het merk Libero, beschikbaar bij de onthaalouder. De kostprijs is een vast bedrag per dag, ongeacht het aantal luiers die werden gebruikt. Je vindt het bedrag onder de rubriek "Bijkomende kosten".

Je kan ervoor kiezen om zelf luiers mee te geven. Zorg ervoor dat de onthaalouder dan steeds voldoende luiers voorhanden heeft.

Indien je gebruik maakt van katoenen luiers, doe je dit in samenspraak met de onthaalouder. Het is de onthaalouder die beslist of hij/zij al dan niet wil werken met katoenen luiers.

We vragen je om voor voldoende **reservekledij** te zorgen:

- Onderhemdjes, bovenkledij, kousjes
- Hou rekening met de weersomstandigheden en de mogelijkheid om je kind buiten te laten spelen. Vergeet bij zonnig weer niet het zonnehoedje mee te geven.

Voorzie dagelijks de nodige spulletjes, afhankelijk van de leeftijd van je kind:

- Breng een jas of een truitje mee, aangepast aan het seizoen.
- Breng een troostmiddeltje mee: een fopspeen zonder touwtje.
- Breng een slaapzak mee, aangepast aan de leeftijd en het seizoen. Tijdens de opvangperiode blijft de slaapzak bij de onthaalouder.
- Breng op vraag van de onthaalouder pantoffels mee en eventueel laarsjes om buiten te spelen.

Voor de veiligheid van de kinderen laat je kettingen, armbandjes en oorknopjes thuis: deze zijn verboden in de opvang. Indien kinderen deze toch dragen, zal de onthaalouder deze afdoen en bij het ophalen terug meegeven.

Onthaalouders staan dagelijks in voor de opvang van meerdere jonge kinderen.

Een onthaalgezin produceert dus meer afval (luiers, groenten, fruitafval,...). Iedere maand wordt de onthaalouder hierdoor geconfronteerd met een belangrijke meerkost. Daarom wordt er een forfaitair bedrag gevraagd aan alle ouders voor afvalverwerking (ook bij gebruik van stoffen luiers).

Bij het stopzetten van de opvang is het de verantwoordelijkheid van de ouders om alle persoonlijke spullen die gebruikt zijn bij de onthaalouder, terug mee te nemen. Wanneer persoonlijke kledij, verzorgingsmateriaal, luiers,... één maand na stopzetting van de opvang niet werd opgehaald, wordt het materieel geschonken aan een goed doel.

AFSPRAKEN ROND HUISDIEREN

Ouders worden van bij de kennismaking op de hoogte gebracht van de aanwezigheid van huisdieren bij de onthaalouder.

Huisdieren verblijven niet in de leef- en slaapruidten, gedurende de aanwezigheid van de kinderen. Er wordt gezorgd voor voldoende hygiënische maatregelen wanneer huisdieren verblijven in de woning, buiten de aanwezigheid van de kinderen.

Huisdieren worden niet meegenomen naar het onthaalgezin.

AFSPRAKEN ROND ROKEN

Er wordt niet gerookt in het bijzijn van de kinderen. Dit is verboden voor iedereen aanwezig in de kinderopvanglocatie, ook voor de ouders. Leefruimtes waar na het verblijf van de kinderen wordt gerookt, moeten voldoende verlucht worden voordat de kinderen terug in opvang komen.

AFSPRAKEN ROND VEILIG SLAPEN

Om je kind veilig te laten slapen, worden verschillende maatregelen genomen. Deze maatregelen zijn aanbevelingen van Kind & Gezin ter preventie van wiegendood.

In de opvang wordt belang gehecht aan volgende punten :

- Rugligging bij het te slapen leggen van de baby
- Een rookvrije omgeving
- Toezicht door in de buurt te blijven en door geregeld een kijkje te nemen
- Gebruik van een veilig kinderbed en bedmateriaal
- Kinderen niet te warm aankleden
- Voorzichtig omgaan met (slaapverwekkende) geneesmiddelen
- Rust, regelmaat en wennen

Alle kinderen onder één jaar worden op de rug gelegd om te slapen. Enkel op basis van een attest van de ouders (zie website Kind & Gezin 'Attest over de slaaphouding van een kind in de kinderopvang') kan hiervan afgeweken worden.

AFSPRAKEN ROND BRANDVEILIGHEID

De verantwoordelijke zal er op toezien dat de normen voor preventie van brand in de voorzieningen voor kinderopvang wordt nageleefd.

AFSPRAKEN ROND VERPLAATSINGEN

De dienst vraagt bij de start van de opvang schriftelijke toestemming van de ouders via de inlichtingenfiche om op stap te mogen gaan met hun kind. De onthaalouders staan in voor gepaste begeleiding en zorgen ervoor dat verplaatsingen op een zo veilig mogelijke manier gebeuren.

Ingeval de onthaalouder de kinderen meeneemt in de wagen zal dit gebeuren na overleg en schriftelijk akkoord van de ouders.

Het vervoer zal op een veilige wijze gebeuren, rekening houdend met volgende aanbevelingen:

- kinderen worden op reglementaire wijze vervoerd in een autostoel geschikt volgens hun gewicht en leeftijd en volgens de wet goedgekeurd.
- De ouders worden vooraf verwittigd van eventuele activiteiten buitenshuis met vermelding van de aard en de voorziene duur van de activiteit.

De onthaalouder kan niet verplicht worden om deze taak op zich te nemen.

OPZEGMODALITEITEN

OPZEGMODALITEITEN VOOR DE ORGANISATIE

De organisator kan de opvang eenzijdig beëindigen wanneer de ouders bepalingen van het huishoudelijk reglement niet naleven en geen gevolg geven aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen. De opzeg kan ook gebeuren wanneer de samenwerking met de onthaalouder ernstig wordt verstoord. De opzeg gebeurt aangetekend en vermeldt de reden en de ingangsdatum van de beëindiging van de opvang. De opzegtermijn bedraagt 2 maand en gaat in op de datum van verzending van de brief.

Indien een kind gedurende 2 maand geen gebruik meer maakt van de opvang, zonder hiervoor een grondige reden door te geven, wordt dit kind automatisch uitgeschreven. Tot zolang worden respitdagen aangerekend of 60% van de dagprijs aangerekend indien deze op zijn.

De bepalingen inzake opzegtermijnen dienen niet gerespecteerd te worden indien de ouder een zware fout begaat (bv. schending van vertrouwen), wanneer Kind & Gezin de vergunning opheft, of bij overmacht (bv. ziekte onthaalouder, overstijgen van de draagkracht onthaalouder, zwangerschap onthaalouder, brand, overstroming, plotse stop, overlijden,...) . In geval van overmacht proberen we een andere opvangplaats aan te bieden binnen de mogelijkheden en/of zullen we je gericht doorverwijzen naar andere aanbieders van kinderopvang.

De bepalingen inzake opzegtermijnen dienen ook niet gerespecteerd wanneer de noodzakelijke documenten niet in orde zijn (bv. attest inkomenstarief, inlichtingenfiche) of wanneer de facturen van meer dan drie maanden niet werden betaald.

OPZEGMODALITEITEN VOOR HET GEZIN

Indien je als ouder de opvang eerder dan afgesproken in de schriftelijke overeenkomst wil beëindigen, kan dat door schriftelijke melding aan de onthaalouder en de organisator.

° Indien je de overeenkomst wilt beëindigen vóór de opvang start, wordt de betaalde waarborg van € 100 ingehouden. Voor gezinnen met een inkomen lager dan € 29.050,38 (volgens aanslagbiljet – bedrag 2021, onderhevig aan indexatie) is dit bedrag € 50 of € 25. Enkel in situaties van overmacht wordt de waarborg niet ingehouden.

° Indien je de overeenkomst beëindigt tijdens de opvang, bedraagt de opzegtermijn 2 maand. De opzegtermijn gaat in op de datum van verzending van de brief of mail.

Wanneer je de opzegtermijn niet respecteert, betaal je, indien de respijtdagen reeds opgebruikt zijn, een sanctie van 60% van je dagprijs voor alle afwezige dagen volgens het afgesproken opvangplan en dit gedurende de 2 maand van de opzegtermijn. Er wordt geen opzeggingsvergoeding gevraagd als een opzegtermijn wordt gerespecteerd.

De bepalingen inzake opzegtermijnen dienen niet gerespecteerd te worden indien de organisator of onthaalouder een zware fout begaat en de ouder deze ook kan aantonen.

Bij het niet naleven van de contractuele bepalingen, zowel voor het gezin als voor de organisator, kan er een schadevergoeding gevraagd worden. De schadevergoeding staat in verhouding tot de geleden schade. De schadevergoeding wordt niet gevraagd in geval van overmacht bij een van beide partijen. Bij overmacht moeten de partijen hun verplichtingen niet meer nakomen, zowel voor het verleden als voor de toekomst. De intussen betaalde sommen zoals een waarborg moeten bij overmacht (vb. een overlijden van een kindje tijdens de zwangerschap of rond de geboorte) worden teruggegeven.

RECHTEN VAN HET GEZIN

WENNEN

We vinden het belangrijk dat je kind en jezelf als ouder kunnen wennen aan de nieuwe situatie. Wennen betekent niet gewoon een aantal keer je kind kort achterlaten in de opvang.

Wennen voor je baby start eigenlijk al van bij de geboorte. Ook als ouder zal je zelf moeten wennen aan de idee dat binnen een paar maanden de zorg voor je baby zal gedeeld worden met een vertrouwenspersoon. En dat vraagt wat tijd.

Vooraf het begin van de opvang kan stress veroorzaken bij het kind en het slaappatroon beïnvloeden. Daarom vragen we om, vooraleer de opvang start, samen met je kind een aantal bezoeken te brengen aan de onthaalouder. Er mag gerust langs gegaan worden voor een bezoekje om wat praktische vragen te bespreken of om documenten te overhandigen. Neem je baby steeds mee tijdens deze korte bezoeken. Zo kan je kind wennen aan de nieuwe omgeving terwijl je kind nog veilig je nabijheid kan ervaren. Aan de toon van het gesprek tussen jou en jouw onthaalouder, kan jouw kind de plaats en de persoon associëren met iets dat veilig is. Ook voor de onthaalouder is het belangrijk de persoonlijke interactie tussen jou en het kind te kunnen observeren. Dit maakt het gemakkelijker om op kleine signalen van je kind te reageren.

Wendagen, waarbij je voor een korte tijd je kind toevertrouwt aan de onthaalouder, vallen vóór de afgesproken datum op het opvangplan, maar kunnen pas plaatsvinden wanneer de dienst beschikt over een geldig attest inkomenstarief. In deze periode worden geen respitdagen afgetrokken.

Voor een wemmoment betaal je het bedrag volgens je attest inkomenstarief. Alleen wanneer je tijdens een wemmoment zelf aanwezig blijft, wordt er geen bijdrage aangerekend. Indien je kind zonder je toezicht in de opvang blijft bij je onthaalouder, dan draagt de onthaalouder de volledige zorg en verantwoordelijkheid hiervoor.

De ouders van een kind (waarvoor een schriftelijke overeenkomst is afgesloten) hebben het recht om het kind te laten wennen in de kinderopvanglocatie, bij de start van de opvang of na een lange afwezigheid van het kind.

TOEGANG TOT ALLE RUIMTES WAAR HET KIND OPGEVANGEN WORDT

Als ouder of als persoon die de ouderrol vervult, heb je toegang tot de ruimtes waar je kind verblijft, voor zover deze aanwezigheid geen storende invloed heeft op de werking.

KLACHTEN

Wij nodigen je uit om problemen of bedenkingen in eerste instantie onmiddellijk te bespreken met je onthaalouder en/of verantwoordelijke. Samen zullen we er naar streven om tot een oplossing te komen.

Indien je een klacht hebt, kan je terecht bij de verantwoordelijke. Dit kan zowel telefonisch als via e-mail, of mondeling na afspraak. De klacht wordt genoteerd op een registratieformulier.

Je ontvangt een bevestigingsbrief voor ontvangst.

Elke klacht wordt ter harte genomen en nauwgezet onderzocht. Vervolgens wordt een stappenplan uitgewerkt om de klacht te behandelen. We trachten de klacht af te handelen binnen een termijn van 30 dagen.

Je ontvangt dan een afhandelingsbrief. Hierin melden we dat je klacht nauwgezet onderzocht is en de nodige acties zijn ondernomen. De genomen acties kan je raadplegen op het afhandelingsformulier op de dienst.

Wanneer de betrokken partijen niet tot een vergelijk komen, hebben de ouders de mogelijkheid om zich in tweede instantie tot het Bestuur te wenden.

Het Bestuur onderzoekt de klacht en stelt de ouders op de hoogte van hun besluit en eventuele acties die zij ondernemen.

Ervaringen, meldingen en klachten kunnen ook voorgelegd worden aan Opgroeipunt:

Telefonisch op 078 170 000

Via het online contactformulier <http://opgroeien.be/opgroeipunt>

Per brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.

INFORMATIE OVER

VERZEKERING

Je wordt ten stelligste aangeraden om zelf een **familiale verzekering** af te sluiten.

De **onthaalouders, de opvangkinderen en de verantwoordelijken** zijn door de vzw Elfenbankje DVO verzekerd via een polis lichamelijke ongevallen en een polis burgerlijke aansprakelijkheid.

Materiële schade in het onthaalgezin veroorzaakt door onthaalkinderen is niet verzekerd.

De ouders worden geadviseerd hiervoor zelf een familiale verzekering af te sluiten .

De verzekeringen zijn afgesloten bij

IC Verzekeringen nv – CI assurances sa, Handelstraat 72 te 1040 Brussel

Polis: 11/15318800025

Burgerlijke aansprakelijkheid

Polis: 720241786

Arbeidsongevallen onthaalouders

Aangifte van schade of ongevallen moet binnen de 24 uur na de feiten gebeuren bij de verantwoordelijke. De verantwoordelijke brengt de verzekeringsinstelling op de hoogte.

Huisdieren van de onthaalouder mogen niet verblijven in de slaap-, eet- en speelruimtes van de opvangkinderen.

De verzekering burgerlijke aansprakelijkheid waarborgt de verantwoordelijken en de onthaalouders voor hun **aansprakelijkheid** tegenover de kinderen en derden.

Ook de personen die bij de verantwoordelijken geregistreerd staan als occasionele begeleiders bij een onthaalgezin zijn opgenomen in de polis als zijnde verzekerd.

De schade die de opgevangen kinderen aan elkaar kunnen toebrengen, is eveneens verzekerd. De kinderen worden onderling als derden beschouwd.

Ongevallen met huisdieren zijn niet verzekerd door de organisator.

Hiervoor heeft de onthaalouder een eigen familiale verzekering.

De aanwezigheid van **huisdieren** die een gevaar kunnen betekenen voor de gezondheid en veiligheid van de opgevangen kinderen en die verwondingen kunnen veroorzaken, is verboden in de slaap- en leefruimten waar de kinderen verblijven.

Ouders brengen nooit huisdieren mee naar het opvanggezin.

Verzekering arbeidsongevallen onthaalouders waarborgt tussenkomst voor de lichamelijke letsels en de materiële schade die de onthaalouders kunnen oplopen tijdens de activiteiten die rechtstreeks verband houden met het onthaalouderschap en op de weg van en naar deze activiteiten.

Elk onthaalgezin dient de **persoonlijke auto- en brandverzekering** te informeren bij de opstart van de opvangactiviteiten. Bij autovervoer van de opgevangen kinderen worden alle inzittenden beschouwd als derden ten opzichte van de bestuurder en worden zij gedekt door de autoverzekering van de bestuurder. Dan geldt de verzekering van de wagen en niet de verzekering “lichamelijke ongevallen” van de organisator.

Aangifte van schade of ongevallen bij het onthaalgezin moeten binnen de 24 uur na de feiten gebeuren aan de verantwoordelijke.

Binnen de 24 uur moet een arts geraadpleegd worden voor het vaststellen van medische letsels.

De arts moet een geneeskundig getuigschrift invullen welk de onthaalouder samen met het schadeformulier aan de verantwoordelijke bezorgt.

De verantwoordelijke brengt de verzekeraar op de hoogte om een dossier te laten openen.

De verzekeraar zal nadien rechtstreeks contact opnemen met de betrokkenen die schade hebben geleden voor afhandeling van het schadegeval. Als ouder ontvang je een uitgavenstaat. Het is belangrijk om bij de verzekeringsaangifte telkens je contactgegevens en je bankrekeningnummer door te geven.

CRISISBELEID

De organisator ziet er op toe dat er een beleid wordt gevoerd inzake veiligheid en gezondheid.

Elke onthaalouder voert een verantwoord crisisbeleid voor zijn/haar opvang. Een crisisprocedure is een procedure die de opeenvolgende stappen en de wijze van communicatie vastlegt die een voorziening moet volgen als er zich een gevaarsituatie voordoet in de voorziening.

Elke onthaalouder beschikt over een evacuatieplan.

Er is tevens een procedure voorhanden bij grensoverschrijdend gedrag.

KWALITEITSHANDBOEK

Als organisator beschikken we over een kwaliteitshandboek.

Hierin staat beschreven op welke manier we een kwalitatieve dienstverlening willen bieden en welke procedures en acties we hiertoe nemen. Dit kwaliteitshandboek kan steeds ingekeken worden na vraag aan de verantwoordelijken.

WIJZIGING VAN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Als het huishoudelijk reglement gewijzigd wordt en je wil als ouder de kinderopvang verder zetten, dan moet je ondertekenen voor ontvangst en kennisneming van het gewijzigd huishoudelijk reglement.

Elke wijziging in je nadeel, zoals bijvoorbeeld een aanpassing van het prijsbeleid, laten we je minstens 2 maanden voor de wijziging ingaat schriftelijk weten. Dit geldt niet voor wijzigingen die we verplicht moeten opnemen volgens de regelgeving en voor prijsindexeringen.

Indien je niet akkoord bent met de wijzigingen opgenomen in het huishoudelijk reglement dan heb je het recht om de schriftelijke overeenkomst zonder enige schade- of opzeggingsvergoeding op te zeggen, op voorwaarde dat je dit doet binnen de 2 maanden nadat je op de hoogte gebracht werd.