

---

3	2020_RMW_00009	Goedkeuring wijzigingen huishoudelijk reglement voor de gezinsopvang (onthaalouders) - 1.842.71
---	----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

---

## Samenstelling

### Aanwezig

de heer Carl De Bie, voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn; de heer Luc Vleugels, voorzitter vast bureau; de heer Jan Moons, lid vast bureau; de heer David Geerts, lid vast bureau; de heer Patrick Feyaerts, lid vast bureau; mevrouw Sarah Wouters, lid vast bureau; mevrouw Katleen Vantygheem, lid vast bureau; de heer Eric Verbist, lid vast bureau; mevrouw Kelly Van Tendeloo, lid vast bureau; de heer Jan Baestaens, raadslid; de heer Tim Teurfs, raadslid; de heer Frans Poortmans, raadslid; de heer Luc Van den Bulck, raadslid; de heer Carl Verelst, raadslid; de heer Eddy Gorris, raadslid; de heer Wim Van den Bruel, raadslid; de heer Michel Van Dyck, raadslid; mevrouw Bernadette De Cat, raadslid; de heer Kurt Vets, raadslid; de heer Sebastiaan Marien, raadslid; de heer Willy Anthonis, raadslid; mevrouw Tamara Ceuppens, raadslid; de heer Dirk Van Noten, raadslid; de heer Jan De Haes, raadslid; mevrouw Ann Van den Meutter, raadslid; mevrouw Karen Michiels, raadslid; mevrouw Elke Laureys, raadslid; mevrouw Nathalie Heremans, raadslid; de heer Thomas Van Hoof, raadslid; de heer Sven Lambrechts, raadslid; mevrouw Hilde Cools, raadslid; de heer Theo Van Thielen, raadslid; de heer Marcel Van Hoof, raadslid; mevrouw Stien Lesage, algemeen directeur wnd.

### Verontschuldigd

de heer Nand Blauwens, raadslid; de heer Bart Van Asten, raadslid; de heer Hans Welters, algemeen directeur

## Beschrijving

### Aanleiding en context

Een aanpassing van het huishoudelijk reglement gezinsopvang is noodzakelijk gezien:

- conformiteit overname onthaalouders Bonheiden (per 1 juni 2020): buitenschoolse kinderopvang wordt op het grondgebied Bonheiden aangeboden door de onthaalouders, deze wensen dit te behouden
- OCMW Heist-op-den-Berg kan als organisator een differentiatie maken in de aangeboden kinderopvang per grondgebied. De tarieven werden ook opgenomen.
- de aanpassingen intakegesprek voor een vlottere administratieve afhandeling
- de aanpassingen opvangplan namelijk: minimaal twee opvangmomenten per week in plaats van drie, aangezien de vraag van de klant verandert en er op die manier meer opvangplaatsen voor de kinderen geboden kunnen worden
- de afspraken rond grensoverschrijdend gedrag, het dragen van juwelen en extra kosten werden toegevoegd
- de nieuwe afspraken rond wanbetaling, verwijzend naar het retributiereglement (voor OCMW nog goed te keuren)
- de toevoeging nieuwe klachtenprocedure, aangepast aan deze van de organisatie.

### **Argumentatie**

Na goedkeuring en bezorging hebben de ouders (van Heist-op-den-Berg en Bonheiden) 2 maanden de tijd om te reageren indien zij niet akkoord gaan.

Dit betekent dat vanaf 1 juni 2020, bij de overname van de onthaalouders van Bonheiden, het OCMW beschikt over een eenvormig en afgestemd huishoudelijk reglement.

### **Juridische grond**

Decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters

Algemene verordening gegevensbescherming van toepassing sinds 25 mei 2018

### **Regelgeving: bevoegdheid**

Artikel 77 §3 van het decreet Lokaal Bestuur: de raad voor maatschappelijk welzijn stelt de reglementen van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn vast.

### **Financiële informatie**

---

#### **Financiële informatie**

/

### **Stemming op het besluit**

---

Goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn met

- 32 stem(men) voor: Willy Anthonis; Tamara Ceuppens; Hilde Cools; Carl De Bie; Bernadette De Cat; Jan De Haes; Patrick Feyaerts; David Geerts; Eddy Gorris; Nathalie Heremans; Sven Lambrechts; Elke Laureys; Sebastiaan Marien; Karen Michiels; Jan Moons; Frans Poortmans; Tim Teurfs; Michel Van Dyck; Marcel Van Hoof; Thomas Van Hoof; Dirk Van Noten; Kelly Van Tendeloo; Theo Van Thielen; Wim Van den Bruel; Luc Van den Bulck; Ann Van den Meutter; Katleen Vantyghem; Eric Verbist; Carl Verelst; Kurt Vets; Luc Vleugels; Sarah Wouters
- 1 onthouding(en): Jan Baestaens

### **Besluit**

---

#### **Artikel 1**

De raad voor maatschappelijk welzijn besluit de aanpassingen in het huishoudelijk reglement voor de gezinsopvang goed te keuren.

#### **Artikel 2**

De raad voor maatschappelijk welzijn besluit de aanpassingen in het huishoudelijk reglement vanaf 1 juni 2020 in werking te laten treden.

---

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,  
Namens de Raad voor Maatschappelijk Welzijn

De algemeen directeur wnd.  
(get.) Stien Lesage

De voorzitter  
(get.) Carl De Bie

**Voor eensluidend afschrift**

---



De algemeen directeur wnd.  
Stien Lesage



De voorzitter  
Carl De Bie

# Huishoudelijk reglement

In voege vanaf 1 juni 2020

## 1. Algemeen

De organisator voor gezinsopvang is erkend en gesubsidieerd door Kind en Gezin sinds 1 juli 1981. Hierdoor is de organisator ertoe verbonden te voldoen aan alle eisen gesteld door Kind en Gezin. De organisator heeft een vergunning voor alle kinderopvanglocaties en voldoet aan alle wettelijke voorwaarden.

### 1.1. Kind en Gezin

Contactgegevens:

Kind en Gezin

Hallepoortlaan 27

1060 Brussel

[info@kindengezin.be](mailto:info@kindengezin.be)

<https://www.kindengezin.be>

### 1.2. Lokaal Bestuur Heist-op-den-Berg als organiserend bestuur

Contactgegevens:

Stationsstraat 2

2220 Heist-op-den-Berg

015 24 93 50

<https://www.heist-op-den-berg.be>

Ondernemingsnummer: 0212 216 895

### 1.3. Team Onthaalouders (verder in de tekst “de organisator”)

De dagelijkse leiding is in handen van de coördinatoren van team Onthaalouders. Zij coördineren de werking, begeleiden de onthaalouders, zorgen samen met de onthaalouders voor een veilige en gezonde omgeving voor de kinderen en onderhouden de contacten met het publiek en externe instanties.

Contactgegevens:

Stationsstraat 2

2220 Heist-op-den-Berg

015 23 87 71

[onthaalouders@heist-op-den-berg.be](mailto:onthaalouders@heist-op-den-berg.be)

<https://www.heist-op-den-berg.be/onthaalouders>

De coördinatoren zijn bereikbaar

- op afspraak;
- telefonisch: iedere voormiddag (maandag tot vrijdag) van 9 tot 12 uur.

Bij afwezigheid van de coördinatoren wordt een boodschap genoteerd door de administratief medewerker. Onthaalouders hebben een noodnummer waarop ze de coördinatoren steeds kunnen bereiken.

#### **1.4. Kinderopvanglocaties**

De algemene informatie en contactgegevens van de kinderopvanglocaties kan teruggevonden worden op de website van Kind en Gezin: <https://www.kindengezin.be/toepassingen/zoekopvang.jsp>

##### **1.4.1. Openingsuren**

De onthaalouder bepaalt zelf de openingsuren en deelt deze tijdens het eerste bezoek mee aan de ouders. Wij vragen met aandrang aan de ouders om deze openingsuren te respecteren.

Opvang buiten de openingsuren kan zeer uitzonderlijk en enkel met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de organisator en de onthaalouder.

Sommige onthaalouders bieden flexibele opvang aan. Flexibele opvang is opvang voor 6.30 uur 's morgens, na 18.30 uur 's avonds, 's nachts of in het weekend. Bij flexibele opvang wordt extra toegezien op de draagkracht van het kind vb. door regelmatigere observaties naar het welbevinden en de betrokkenheid van het kind.

De onthaalouder kan haar openingsuren wijzigen in samenspraak met de organisator. Ouders worden op voorhand verwittigd. Ouders die problemen ondervinden door een wijziging in de openingsuren, kunnen zich wenden tot de organisator voor een mogelijke oplossing.

##### **1.4.2. Afwezigheid onthaalouder**

De onthaalouder deelt voor eind april zijn/haar verlofperiode tijdens de zomervakantie mee aan de ouders. Andere verlofdagen moeten bij voorkeur minstens twee dagen op voorhand aan de ouders worden bekend gemaakt.

In eerste instantie is het aan de ouders om een oplossing te zoeken bij afwezigheid van de onthaalouder. Indien er ruimte is bij een andere onthaalouder kan de organisator vervanging voorzien.

Bij ziekte van de onthaalouder of onvoorziene sluiting van de opvanglocatie zorgen de ouders voor de eerste dag zelf voor een alternatieve opvang. Vanaf dag twee kunnen de ouders een vervanging aanvragen bij de organisator, zij trachten in de maten van beschikbaarheid vervanging te voorzien.

## 2. Het beleid

### 2.1. De aangeboden kinderopvang

#### 2.1.1. Doelgroep

- Voor onthaalouders gevestigd in Heist-op-den-Berg en Hulshout

De organisator organiseert kinderopvang voor baby's en peuters die nog niet naar de kleuterschool gaan. Kinderen worden verwacht te starten in de kleuterschool het eerstvolgende instapmoment in de school, nadat ze de leeftijd van twee jaar en zes maanden hebben bereikt. Ze mogen maximum tot en met de leeftijd van 33 maanden in de opvang blijven. Wanneer kinderen naar school gaan wordt de opvang volledig stopgezet. Kinderen die naar school gaan, kunnen gebruik maken van de buitenschoolse kinderopvang.

- Voor onthaalouders gevestigd in Bonheiden

De organisator organiseert kinderopvang voor baby's en peuters die nog niet naar de kleuterschool gaan. Wanneer kinderen naar de kleuterschool gaan kan er bij enkele onthaalouders beroep worden gedaan op buitenschoolse kinderopvang. Deze opvang kan in samenspraak met de onthaalouder worden aangeboden tot het einde van de lagere school.

Als organisator gezinsopvang staan wij ook open voor de opvang van kinderen met een extra of specifieke zorgbehoefte.

#### 2.1.2. Dienstverlening

De dienstverlening omvat de opvang, verzorging en de opvoedkundige begeleiding van de kinderen. De organisator respecteert de psychische en fysische integriteit van ieder kind en wil een veilig en kindvriendelijk klimaat scheppen dat de ontwikkeling van de kinderen bevordert en hen de beste kansen biedt om hun talenten en vaardigheden te ontplooiën.

#### 2.1.3. Dagdelen

- Voorschoolse opvang: Het gaat om regelmatige opvang voor een halve of een volledige dag. Een halve dag is opvang tussen 0 en 5 uur. Een volledige dag is opvang van 5 uur of langer.
- Buitenschoolse opvang: Het gaat om opvang voor een derde, een halve of een volledige dag. Dit is op schooldagen buiten de schooluren en in schoolvakanties. Een derde dag is opvang tussen 0 en 3 uur, een halve dag tussen 3 en 5 uur en een volledige dag is opvang van 5 uur of langer.

### 2.2. Principes van ons pedagogisch beleid

De organisator kijkt erop toe dat de onthaalouders een omgeving creëren waarin ruimte is voor de individuele ontwikkeling van de kinderen en dat er voldoende regelmaat en structuur wordt aangeboden in de dagindeling zodat de kinderen zich geborgen en gerespecteerd voelen. De onthaalouder voorziet een

permanente begeleiding van de kinderen met actief, visueel en auditief toezicht, ook tijdens slaapmomenten.

De organisator stelt een minimum aan pedagogisch materiaal ter beschikking voor de onthaalouders zodat een kwaliteitsvolle opvang kan geboden worden. De organisator voor gezinsopvang kan hierbij ook samenwerken met een pedagogische ondersteuningsorganisatie.

Om spelactiviteiten uit te werken op maat van het kind, zowel binnen als buiten, kijkt de organisator erop toe dat elke onthaalouder voldoende speelgoed en activiteiten kan aanbieden voor iedere leeftijd.

Taalontwikkeling is zeer belangrijk op jonge leeftijd. De onthaalouder spreekt Nederlands tijdens de opvang met positieve aandacht voor de thuistaal van het kind. Op die manier tracht de onthaalouder om anderstalige kinderen toch een goede Nederlandse taalbasis te geven.

### **2.3. Opnamebeleid**

#### **2.3.1. Inschrijven op de wachtlijst**

Vanaf het moment dat je zwanger bent, kan je inschrijven op de wachtlijst. Ook ouders die een adoptieprocedure hebben opgestart of een pleegkind verwachten, kunnen inschrijven. Tijdens de inschrijving kunnen de ouders hun wensen en voorkeuren in verband met de opvang doorgeven. De organisator houdt hiermee maximaal rekening, maar kan niet garanderen dat aan alle wensen en voorkeuren kan voldaan worden.

Wanneer ouders een vraag stellen naar kinderopvang moet de organisator kunnen inschatten of de opvang tot één van de voorrangsgroepen behoort. Hiervoor noteert de organisator bij de inschrijving op de wachtlijst enkele gegevens over de werk- en gezinssituatie van de ouders.

Er wordt geen onderscheid gemaakt op grond van cultuur, maatschappelijke afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

Het huishoudelijk reglement wordt bij de inschrijving op de wachtlijst ter goedkeuring doorgestuurd via mail.

Ouders die op de wachtlijst staan en andere opvang hebben gevonden of niet langer gebruik wensen te maken van onze dienstverlening, moeten de organisator hiervan verwittigen.

#### **2.3.2. Toewijzing van een opvangplaats**

De organisator tracht binnen de twee weken na ontvangst van de opvangvraag, een informatiefiche met de contactgegevens en openingstijden van de kinderopvanglocatie waar je kind mogelijk zal opgevangen worden te bezorgen aan ouders die zich op de wachtlijst hebben ingeschreven.

Ouders die de contactgegevens van een onthaalouder hebben ontvangen, kunnen een bezoekje brengen aan de onthaalouder. Binnen de twee weken moeten ouders aan de organisator laten weten of zij op de

opvangplaats bij de voorgestelde onthaalouder willen ingaan of niet én of ze eventueel een ander adres wensen van een onthaalouder.

Bij bevestiging van de opvangplaats zal een reservatieovereenkomst worden opgemaakt. Deze overeenkomst bevestigt dat de vrije plaats bij de onthaalouder gereserveerd is. De ouders moeten deze reservatieovereenkomst ondertekend terug bezorgen aan de organisator binnen twee weken na ontvangst.

Indien ouders de startdatum of het opvangplan nog willen wijzigen in de periode voor de start van de opvang, moet dit steeds in overleg gebeuren met de organisator. In functie van de beschikbare plaats op de afgesproken opvanglocatie kan een wijziging worden toegestaan of geweigerd. Wanneer de startdatum met meer dan een maand wordt uitgesteld door de ouders, behoudt de organisator zich het recht de toewijzing te annuleren en de plaats aan een ander kind toe te kennen.

Indien ouders de gereserveerde opvangplaats annuleren minder dan één maand voor de startdatum zal de kost van één maand opvang worden aangerekend volgens het attest inkomenstarief van Kind en Gezin. Het attest moet ten laatste op de afgesproken startdatum worden overgemaakt aan de organisator. Als er geen attest inkomenstarief wordt voorgelegd door de ouders, zal het maximumtarief dat geldig is bij Kind en Gezin worden aangerekend.

### 2.3.3. Intakegesprek

In de maand voorafgaand aan de start van de opvang wordt tijdens een uitgebreid intakegesprek het dossier vervolledigd. Ouders worden hiervoor via mail uitgenodigd door de organisator. Bij de mail zijn ook enkele documenten toegevoegd die de ouders vooraf kunnen invullen en meebrengen naar het gesprek.

Tijdens het intakegesprek wordt het huishoudelijk reglement kort overlopen en er wordt geverifieerd of het afgesproken opvangplan ondertekend door de ouders effectief van toepassing is.

Er wordt een inlichtingenfiche ingevuld met informatieve gegevens, gegevens over de ontwikkeling, de gewoontes en eigenheden van het kind, de bereikbaarheid van de ouders, de eventuele bereikbaarheid van anderen of bepaalde aspecten van medische aard. Ouders moeten ook doorgeven wie hun kindje mag ophalen.

De organisator vraagt volgende gegevens op:

- attest inkomenstarief (aanvraag na registratie op <https://mijn.kindengezin.be/>)
- administratieve gegevens en rijksregisternummer van beide ouders
- naam, adres en telefoonnummer van een persoon bereikbaar tijdens de opvang (in noodgeval)
- gegevens van de werkgevers van beide ouders
- naam en telefoonnummer van de huisarts en eventuele pediater die het kind in behandeling heeft
- namen van de personen die het kindje mogen afhalen
- toestemming gebruik mailgegevens en beelden



Ouders dienen eventuele ziektes, allergieën, medicatiegebruik en extra aandachtspunten van het kind te vermelden. Door over de juiste (medische) informatie te beschikken kan de onthaalouder het kindje de gepaste zorgen geven.

Alle wijzigingen in gezinssamenstelling of woonplaats gedurende de opvangperiode moeten de ouders meteen aan de organisator melden.

#### 2.3.4. Voorrangsregels

De organisator staat open voor iedereen, maar geeft voorrang aan ouders die in het kader van de werksituatie opvang nodig hebben. Onder werksituatie wordt verstaan werk hebben, werk zoeken of een beroepsgerichte opleiding volgen die de kansen op de arbeidsmarkt vergroot zoals een inburgeringstraject en lessen Nederlands.

Daarnaast is er voorrang voor:

- alleenstaanden
- ouders met een laag inkomen
- pleegkinderen
- kinderen met een broer of zus in de opvang

De wet stelt dat 20 % van de kinderen die de organisator op jaarbasis opvangt, kinderen moeten zijn van gezinnen die tot één van volgende groepen behoren:

- opvang nodig voor de werksituatie en alleenstaand zijn
- opvang nodig voor de werksituatie en een laag inkomen<sup>1</sup> hebben
- opvang nodig voor de werksituatie en een pleegkind hebben
- opvang nodig voor de werksituatie en problemen hebben met de gezondheid/zorg nodig hebben<sup>2</sup>
- opvang nodig voor de werksituatie en een laag opleidingsniveau hebben<sup>3</sup>
- alleenstaand zijn en een laag inkomen hebben
- alleenstaand zijn en een pleegkind hebben
- alleenstaand zijn en problemen hebben met de gezondheid/zorg nodig hebben
- een laag inkomen en een pleegkind hebben
- een laag inkomen hebben en problemen hebben met de gezondheid/zorg nodig hebben
- een laag inkomen en een laag opleidingsniveau hebben
- een laag opleidingsniveau hebben en problemen hebben met de gezondheid/zorg nodig hebben

Zolang de 20 % niet bereikt is, kan afgeweken worden van de absolute voorrang in het kader van de werksituatie.

<sup>1</sup> Een laag inkomen = een gezamenlijk belastbaar inkomen onder een vastgelegde inkomensgrens.

<sup>2</sup> Problemen hebben met de gezondheid/zorg nodig hebben =

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

<sup>3</sup> Een laag opleidingsniveau = geen van beide ouders heeft een diploma secundair onderwijs.

## 2.4. Afspraken over eten en drinken

### 2.4.1. Ontbijt

Kinderen ontbijten thuis. Per uitzondering en na afspraak met de onthaalouder kan het ontbijt worden meegebracht naar de onthaalouder (bijvoorbeeld bij opvang voor 8 uur). Bij opvang 's nachts voorziet de onthaalouder wel een ontbijt voor het kind.

### 2.4.2. Flesvoeding

Poeder voor flesvoeding wordt door de ouders meegebracht in samenspraak en overleg met de onthaalouders zodat de kinderen de flesvoeding krijgen zoals ze thuis gewoon zijn. Het poeder wordt in de originele doos met de naam van het kindje en de datum van opening op meegegeven. Of het wordt meegegeven in een doseerdoosje voor melkpoeder met de naam van het kind, het aantal schepjes en de naam van de voeding op. Ouders zorgen voor voldoende gesteriliseerde flessen en speentjes met naamlabele. Ouders staan zelf in voor de sterilisatie van de flesjes en speentjes. De flesvoeding wordt klaargemaakt net voor ze aan het kind gegeven wordt. De onthaalouder voorziet zelf geschikt water voor de bereiding van de flesvoeding. Indien ouders toch een ander merk water wensen dienen ze zelf een ongeopende fles water mee te geven.

### 2.4.3. Borstvoeding

Bij borstvoeding dienen er concrete afspraken gemaakt te worden met de onthaalouder. De vers afgekolfd melk of diepgevroren melk moet worden meegebracht in de juiste dosis in een zuiver recipiënt voorzien van de naam van het kind en datum en uur van afkolven en invriezen. We verwachten dat het kindje vlot van een flesje de afgekolfd melk kan drinken vooraleer de opvang van start gaat.

### 2.4.4. Maaltijden

In een volledige dag opvang zijn twee maaltijden voorzien: een warme maaltijd en een vieruurtje. Bij een halve dag opvang wordt het aantal maaltijden bepaald door de uren waartussen het kind aanwezig is. Als het kind aanwezig is op de twee eetmomenten, krijgt het twee maaltijden. Als het kind slechts aanwezig is op één eetmoment, krijgt het één maaltijd. De organisator kijkt erop toe dat de onthaalouders afwisselende verse maaltijden aanbieden bestaande uit gezonde, hygiënische en kwaliteitsvolle voedingswaren. De onthaalouder kiest zelf de samenstelling van het menu.

Kinderen die gebruik maken van de buitenschoolse opvang krijgen een maaltijd aangeboden in functie van de eetmomenten dat ze aanwezig zijn in de opvang.

Indien om medische redenen dieetproducten vereist zijn, bezorgen de ouders aan de organisator en de onthaalouder informatie over de bereidingswijze en de nodige medische achtergrondinformatie. Op de verpakking wordt een etiket gekleefd met daarop de naam van het kind, het voedingsmiddel dat er in zit en de datum waarop het verpakt of ingevroren is.

Wegens redenen van voedselveiligheid mogen de onthaalouders géén door de ouders bereide maaltijden aanvaarden voor de kinderen.

## **2.5. Afspraken over de verzorging van je kind**

Het is aangewezen dat de ouders tijdens het eerste contact de onthaalouder inlichten over de eet- en slaapgewoonten van het kind evenals over eventuele ziektes en allergieën. Deze informatie wordt ook door de organisator opgenomen in de inlichtingenfiche tijdens het intakegesprek.

Ouders zorgen zelf voor:

- Voldoende luiers: drie luiers voor een halve dag of zes luiers voor een volle dag. In samenspraak met de onthaalouder kan worden gekozen om een dagelijkse hoeveelheid mee te geven of een heel pak bij de onthaalouder af te leveren.
- Slabbetjes
- Reservekleding aangepast aan het seizoen en leeftijd van het kind. Ouders staan zelf in voor het wassen en onderhouden van de kleding.
- Koortsthermometer en koortswerend middel voorzien van een gebruiksaanwijzing.
- Speciale voeding, anders dan de normale voeding voorzien door de onthaalouder.
- Melkpoeder en melkflessen
- Slaapzak
- Verzorgingsproducten

## **2.6. Afspraken over het brengen en halen van je kind**

### **2.6.1. Het opvangplan**

De individuele dag- en uurregeling wordt in een opvangplan vastgelegd. Het wordt in onderling akkoord tussen de organisator en de ouders afgesloten. Het is een overzicht van de afspraken over wanneer het kind naar de opvang zal komen. Het opvangplan maakt deel uit van de schriftelijke overeenkomst en is bindend voor de ouders, de onthaalouder en de organisator.

Een kind moet minimaal twee momenten per week naar de opvang worden gebracht met een minimum van twee hele dagen per week. Bij een regelmatige aanwezigheid voelt het kind zich veiliger en meer vertrouwd in de opvang en kunnen kind, onthaalouder en ouders een goede vertrouwensrelatie opbouwen. Voor ouders met een onregelmatig werkrooster bestaat de mogelijkheid een flexibel opvangplan af te spreken met een minimum van acht hele dagen, verspreid over minstens 12 momenten per maand.

Het kind moet gewassen en gevoed bij de onthaalouder worden gebracht op het uur zoals vastgelegd in het opvangplan. De onthaalouder is niet verplicht het kind op te vangen buiten de afgesproken dagen en uren.

De onthaalouder registreert de uren van aankomst en vertrek op een individueel maandelijks prestatieblad en in een algemeen aanwezigheidsregister. Ouders ondertekenen minstens maandelijks het aanwezigheidsregister en op het einde van de maand het prestatieblad dat als basis dient voor de opmaak van de factuur.

### 2.6.2. Afwezigheid kind of niet volgen opvangplan

Indien het kind (onverwacht) niet naar de opvang kan, moet de onthaalouder ten laatste op het afgesproken beginuur van de opvang verwittigd worden.

Wanneer de organisator merkt dat ouders hun opvangplan niet volgen dan zal een gesprek voorgesteld worden om samen met de ouders naar een oplossing te zoeken of om eventueel een nieuw opvangplan te maken.

## 2.7. Afspraken bij ziekte of een ongeval van je kind

### 2.7.1. Wanneer mag je kind niet naar de opvang?

Het belang van jouw eigen kind en de andere kinderen in de opvang staat voorop. Een ziek kind dat mogelijk gevaar kan opleveren voor zichzelf of andere kinderen mag daarom niet door de onthaalouder worden opgevangen.

Bij ziekte bezorgen ouders binnen de 48 uur een doktersattest aan hun onthaalouder. Het kind is terug welkom in de opvang na verloop van het attest of op vertoon van een tegenattest. De organisator en de onthaalouder hebben steeds het recht om een medisch attest te vragen om er zeker van te zijn dat de gezondheidstoestand geen gevaar betekent voor het kind zelf of de andere kinderen.

Een kind kan niet naar de opvang als:

- het te ziek is om mee te doen met de normale activiteiten in de opvang
- het te veel aandacht en zorg vraagt zodat de gezondheid of de veiligheid van de andere kinderen niet meer gegarandeerd kan worden
- het één van deze ziektesymptomen vertoont:
  - diarree:
    - drie waterige ontlastingen in de laatste 24 uur
    - Uitzondering: Als het kind peuterdiarree heeft, mag het wel naar de opvang komen. De peuterdiarree moet worden vastgesteld door een arts. De ouders dienen hiervan een doktersattest te bezorgen aan de onthaalouder.
  - braken:
    - bloedbraken
    - twee of meer keer braken tijdens de laatste 24 uur
    - wanneer er gevaar voor uitdroging bestaat
    - bij een zuigeling jonger dan zes maanden
  - problemen met de ademhaling, een gierende hoest of ademnood
- het meer dan 38°C koorts heeft, samen met één van volgende symptomen:
  - keelpijn
  - braken
  - diarree
  - oorpijn
  - prikkelbaarheid
  - verwardheid
  - rode huiduitslag

- het huiduitslag én koorts heeft of zich anders gedraagt
- het blaasjes in de mond heeft én niet wil eten of drinken
- het acute buikpijn heeft van twee uren of langer
- het een besmettelijke ziekte heeft waarbij het kind zelf of de andere kinderen een risico lopen

Wanneer het kind koorts heeft gehad hoger dan 38,5°C, vragen we het kind een dag koortsvrij thuis te laten vooraleer het opnieuw naar de opvang te laten gaan. Koortsvrij is een temperatuur lager dan 38°C.

Besmettelijke ziekten moeten zowel aan de onthaalouder als de organisator worden gemeld zodat de ouders van de andere opvangkinderen, die mogelijk met het ziek kind in contact zijn geweest, hiervan op de hoogte kunnen gebracht worden. Ingeval van besmettelijke ziekten moet een medisch attest worden afgeleverd aan de organisator alvorens het kind terug in opvang mag komen.



Wij raden aan reeds op voorhand een oplossing te zoeken voor het geval je kind 's ochtends ziek zou zijn en er dringend alternatieve opvang nodig is.



Tip: Meer informatie over infectieziekten, de symptomen, de behandeling en wanneer het kind terug naar de opvang mag komen vind je op <https://www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/ziek/>

#### 2.7.2. Wat als je kind ziek wordt tijdens de opvang?

Als een kind ziek wordt tijdens de opvang, neemt de onthaalouder contact op met de ouders en de organisator. Best is dat het kind dan zo snel mogelijk wordt opgehaald door de personen waarvoor akkoord gegeven werd voor op te halen in geval van nood. Indien nodig, kan de onthaalouder zijn/haar eigen huisarts of de huisarts van het kind raadplegen. Bij urgente situaties worden de hulpdiensten gecontacteerd door de onthaalouder. Eventuele medische kosten vallen ten laste van de ouders.

#### 2.7.3. Wat als je kind een ongeval heeft tijdens de opvang?

Bij een ongeval neemt de onthaalouder de eerste zorgen op zich. In ernstige gevallen contacteert de onthaalouder zijn/haar eigen huisarts of wordt het kind naar het ziekenhuis gebracht door de hulpdiensten. De kosten verbonden aan de medische tussenkomst bij een ongeval zijn ten laste van de verzekering van de organisator.

### 2.8. Afspraken over medicatie

De onthaalouder mag normaal geen medicatie toedienen. Wij vragen de ouders om aan hun arts te vragen bij voorkeur medicatie voor te schrijven die 's morgens en 's avonds kan worden toegediend zodat de ouders dit thuis zelf kunnen doen.

Een onthaalouder mag enkel medicatie toedienen op voorschrift van een arts of apotheker. Ouders moeten hiervan een attest vragen en dit afgeven aan de onthaalouder.

Op het attest moet worden vermeld:

- naam van het kind;
- naam van de voorschrijver;

- naam van de medicatie;
- datum van aflevering van de medicatie;
- dosering en wijze van toedienen;
- wijze van bewaren van de medicatie;
- start- en einddatum van de behandeling.

! Noteer op de doos van de medicatie steeds duidelijk de naam van je kind.

! Wanneer de onthaalouder een koortswerend middel wil toedienen, dan zal hij/zij eerst de ouders contacteren. Er mag slechts éénmalig een koortswerend middel worden gegeven zonder voorschrift. De ouders moeten zelf een koortswerend middel voorzien. De onthaalouder noteert het uur en de dosis in het heen- en weerboekje en deelt dit mee aan de ouders.

! Meld steeds wanneer je kind medicatie krijgt of indien het 's ochtends al een koortswerend middel heeft gekregen.

## **2.9. Afspraken over veiligheid**

### **2.9.1. Risicoanalyse en crisisprocedures**

De organisator zorgt samen met de onthaalouder voor een veilige opvang. Met een systematische risicoanalyse worden risico's geschat en getracht deze te voorkomen en weg te werken. De kinderopvang volgt de regels over brandveiligheid, voedselveiligheid, veilige speeltoestellen en speelterrein.

Er werden crisisprocedures geschreven waarin de stappen en de manier van communiceren in geval van crisis werden vastgelegd. Elke crisis wordt door de organisator zo snel mogelijk aan Kind en Gezin gemeld.

### **2.9.2. Grensoverschrijdend gedrag**

Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd. Met grensoverschrijdend gedrag bedoelen we mishandeling (fysiek en emotioneel), verwaarlozing (fysiek en emotioneel) of seksueel misbruik. De organisator beschouwt grensoverschrijdend gedrag op twee terreinen: door externen (ouders of derden) naar het kind toe en door de onthaalouder naar het kind toe. De organisator voert op beide vlakken een preventief beleid met bijhorend plan van aanpak.

### **2.9.3. Juwelen**

Bij baby's en peuters worden juwelen zoals armbandjes en oorbellen niet toegestaan wegens veiligheidsredenen. Indien een kind toch juwelen aanheeft mag de onthaalouder deze uitdoen en meegeven aan de persoon die het kindje afhaalt. De onthaalouders zijn niet aansprakelijk bij verlies of diefstal.

## **2.10. Afspraken over een veilige toegang tot de opvang**

### **2.10.1. Garanderen veilige toegang**

De onthaalouder zorgt voor een veilige toegang van de opvanglocatie. Niemand kan de lokalen en buitenruimte van de opvang ongemerkt binnenkomen. Er wordt aan de ouders gevraagd om steeds deuren te sluiten bij het binnenkomen of verlaten van de opvang.

### **2.10.2. Wie mag het kind afhalen?**

Bij het intakegesprek moeten de ouders doorgeven welke personen het kind mogen afhalen. De onthaalouders ontvangen een inlichtingenfiche met vermelding van deze personen. Enkel de personen van wie de naam werd doorgegeven mogen het kindje ophalen.

Als er toch iemand anders het kindje komt afhalen dan vragen wij aan de ouders om dit op voorhand door te geven aan de onthaalouder of de organisator met een briefje, een nota in het heen- en weerboekje of via mail. Indien de persoon niet gekend is en de naam niet doorgegeven werd, zal de onthaalouder of de organisator de ouders opbellen om te informeren of het in orde is.

Verandert het ouderlijk gezag, het verblijfsrecht of bezoekrecht? Meld dit dan zo snel mogelijk aan de onthaalouder en de organisator.

Als een bepaalde ouder het kindje niet mag ophalen wordt een schriftelijk gerechtelijk bewijs gevraagd.

### **2.10.3. Verantwoordelijkheid ouders**

De ouders zijn persoonlijk verantwoordelijk voor hun kind wanneer zij zelf aanwezig zijn in de opvang. Zij zien zelf toe op de veiligheid van hun kind en zorgen er voor dat hun kind geen schade toebrengt.

Bij het betreden of verlaten van de opvang laten de ouders nooit een voor hen onbekende toe in de opvang.

Wanneer hun kind in de opvang aanwezig is hebben de ouders toegang tot de ruimten waar hun kind kan verblijven. Kind en Gezin, Agentschap Zorginspectie en de organisator hebben altijd toegang.

## **2.11. Afspraken over slapen**

Een kind jonger dan één jaar wordt op de rug te slapen gelegd om wiegendood te voorkomen. Als je wil dat de onthaalouder daarop een uitzondering maakt, is dit alleen mogelijk op basis van een attest over de slaaphouding dat ondertekend wordt door de ouders.

Indien om medische redenen een aangepaste slaaphouding vereist is, dan moet het attest over de slaaphouding worden ondertekend door de behandelende arts.

Het attest over de slaaphouding kan aan de organisator gevraagd worden.

Kinderen jonger dan zes maanden worden steeds onder toezicht te slapen gelegd. Vanaf zes maanden worden ze in een verduisterde slaapruiimte met babyfoon te slapen gelegd. Alle bedjes en materiaal voldoen aan de veiligheidsvoorschriften.

## **2.12. Afspraken over verplaatsing**

Verplaatsingen tijdens de opvang gebeuren op een veilige manier en onder permanente begeleiding.

Ouders worden bij inschrijving ingelicht indien de onthaalouder dagelijks verplaatsingen maakt met de kinderen, bijvoorbeeld van en naar school. Dit staat tevens vermeld op de informatiefiche van de onthaalouder die ouders ontvangen bij de toewijzing van een plaats.

De onthaalouders hebben tevens de mogelijkheid om op uitstap te gaan met de kinderen binnen de grenzen van grondgebied Heist-op-den-Berg en zijn deelgemeenten (bijvoorbeeld een wandeling naar de speeltuin, het bos, diertjes...). Wanneer de onthaalouders een uitstap plannen, zorgen ze ervoor dat er rekening wordt gehouden met het ritme van de kinderen in hun opvang.

## **3. Prijs**

### **3.1. Het attest inkomenstarief**

De ouders betalen een bijdrage berekend volgens het gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen.

Ouders moeten de berekening zelf doen via <https://mijn.kindengezin.be/>

Ze maken een profiel aan op de website van Kind en Gezin en loggen in met hun e-ID of federaal token. Als je kiest om een e-ID te gebruiken dan heb je de pincode nodig. De inkomensgegevens en de gegevens over de gezinssamenstelling worden automatisch weergegeven in de berekeningsmodule van de website. Na afhandeling van alle stappen krijgen de ouders een mail met een link naar het attest.

**!** Opgelet: De gezinssamenstelling wordt automatisch weergegeven op de website, maar we raden aan goed na te kijken of alle kinderen die nog ten laste zijn hierbij vermeld staan.

Enkel het attest inkomenstarief moet aan de organisator bezorgd worden. Dit betekent dat het inkomen zelf niet bekend is bij de organisator.

Het eerste attest inkomenstarief vraag je aan in de maand voorafgaand aan de maand waarin de opvang start. Het attest kan je maximum twee maanden voor de start laten ingaan.

Jaarlijks krijg je in januari van Kind en Gezin een mail met een link naar een nieuw attest dat de prijs vermeldt aangepast aan de index. Tenzij een herberekening nodig is. In dat geval brengt Kind en Gezin je vooraf op de hoogte van de vraag tot herberekening.

Ouders moeten een nieuwe berekening van het inkomenstarief aanvragen:

- als je gezinssituatie verandert (bijvoorbeeld een partner verhuist of overlijdt, de geboorte van een kind);



- als je denkt recht te hebben op een individueel verminderd tarief (zie 3.2. Individueel verminderd tarief);
- als je individueel verminderd tarief vervalt.

Bij fouten in de berekening (zonder aandeel van de ouders) moeten ouders binnen de twee maanden contact opnemen met Kind en Gezin voor rechtzettingen in de berekening. Teveel betaalde bedragen zullen teruggestort of verrekend worden. Het verschil bij te weinig betaalde bijdragen zal niet aangerekend worden.

**!** Opgelet: Bij het bewust doorgeven van foute informatie kan Kind en Gezin beslissen om de ouders het maximumtarief op te leggen.

**!** Opgelet: Indien ouders géén geldig attest inkomenstarief afleveren aan de organisator zal het maximumtarief dat geldig is bij Kind en Gezin worden aangerekend. De organisator zal dan zelf een attest maximumtarief aanvragen bij Kind en Gezin. Zodra de ouders een geldig attest inkomenstarief bezorgen, zal het nieuwe inkomenstarief gebruikt worden voor berekening van de opvangkosten. Teveel betaalde bedragen worden niet in mindering gebracht op de volgende factuur.

**💡** Tip: Bij vragen kan je:

- [Vragen over "Mijn Kind en Gezin"](#) op de website van Kind en gezin raadplegen;
- contact opnemen met de Kind en Gezin-lijn op 078 150 100;
- contact opnemen met de organisator op 015 23 87 71.

### 3.2. Individueel verminderd tarief

In bepaalde omstandigheden heb je recht op een individueel verminderd tarief. Dit tarief geldt voor minstens 12 maanden tenzij in tussentijd een nieuwe berekening nodig is. De einddatum staat vermeld op je attest inkomenstarief zodat je tijdig een nieuwe aanvraag kan doen.

In [deze brochure](#) van Kind en Gezin (pagina 13 - 15) vind je alle informatie over het individueel verminderd tarief (zoals wie heeft er recht op en wat zijn de bedragen).

Bij het aanvragen van het attest inkomenstarief kan je aanvinken dat je je in een situatie bevindt die recht geeft op het individueel verminderd tarief. Wanneer je situatie verandert tijdens de opvang en je hierdoor recht hebt op een individueel verminderd tarief dan kan dit op elk moment worden aangevraagd. Je kan hiervoor contact opnemen met de organisator.

**!** Opgelet: Kind en Gezin controleert de berekening van je tarief. Bewaar daarom documenten die bewijzen dat je situatie voldoet aan de voorwaarden voor een individueel verminderd tarief gedurende 5 jaar.

### 3.3. Heb je moeilijkheden met het betalen van de prijs?

Heb jij moeilijkheden met het betalen van het (individueel verminderd) tarief dat op jouw attest inkomenstarief staat, wend je dan tot de sociale dienst van het OCMW van jouw woonplaats. Zij kunnen beslissen dat je recht hebt op een aangepast tarief. Zij bepalen het bedrag dat je minder moet betalen en

de periode dat je de vermindering krijgt. Zij informeren Kind en Gezin van hun beslissing. Kind en Gezin maakt voor jou een nieuw attest inkomenstarief.

### **3.4. Welke dagen en uren betaal je?**

Je betaalt:

- de gereserveerde opvangdagen in het opvangplan waarop het kind aanwezig is;
- de extra overeengekomen kinderopvangdagen waarop het kind aanwezig is.

Voor een baby en een peuter betaal je:

- Voor een opvang van meer dan 5 uur en minder dan 11 uur betalen de ouders 100 % van het tarief.
- Voor een opvang minder dan 5 uur betalen de ouders 60 % van het tarief.

Voor een schoolgaand kind (kleuter- of lagere school) betaal je:

- Voor een opvang van meer dan 5 uur en minder dan 11 uur betalen de ouders 100 % van het tarief.
- Voor een opvang van meer dan 3 uur en minder dan 5 uur betalen de ouders 60 % van het tarief.
- Voor een opvang van minder dan 3 uur betalen ouders 40% van het tarief.

Verblijfstijden van een kind gespreid over verschillende tijdstippen op een dag worden samengevoegd

### **3.5. Principe: opvang bestellen is opvang betalen**

Ouders betalen voor de dagen die ze reserveren. Ook voor extra gepresteerde dagen betalen ze.

In het opvangplan staat de startdatum en alle dagen waarvoor men opvang nodig heeft. Extra dagen moet men een maand vooraf aanvragen bij de organisator. Dit kan geweigerd worden indien er niet genoeg plaats is of door overmacht.

### **3.6. Regeling afwezigheden**

#### **3.6.1. Gerechtvaardigde afwezigheidsdagen of respijtdagen**

Ouders hebben recht op gerechtvaardigde afwezigheidsdagen. Ze kunnen zo'n dag gebruiken wanneer hun kind afwezig is op een dag die in het opvangplan gereserveerd werd, ongeacht de reden (bijvoorbeeld je neemt een snipperdag, je kindje gaat eens een dagje naar de grootouders, je hebt verlof....). Voor deze dagen moet je niet betalen.

Een ouder heeft recht op 20 gerechtvaardigde afwezigheidsdagen wanneer hun kindje vijf volledige dagen in de week naar de opvang komt voor een volledig kalenderjaar. Voor een deeltijds opvangplan wordt het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen verhoudingsgewijs verminderd. Hetzelfde geldt voor een onvolledig kalenderjaar. Zo heeft een ouder recht op 16 gerechtvaardigde afwezigheidsdagen wanneer hun kindje vier volledige dagen in de week naar de opvang komt en op 12 dagen wanneer hun kindje drie volledige dagen in de week naar de opvang komt.

Deze dagen moeten niet opgenomen worden en zijn ook niet overdraagbaar naar het volgende jaar.

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

Ziekte-dagen waarvoor er een doktersbriefje bezorgd wordt vallen niet onder de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen.

Uitzonderlijke omstandigheden kunnen alleen met de organisator besproken worden en zij beslissen of er een uitzondering kan toegestaan worden.

Wijzigingen van een opvangplan geven aanleiding tot een herberekening van de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen (zie 3.6.4 Wijziging opvangplan).

Einde van de opvang in de loop van een kalenderjaar of het opzeggen van de opvang geven aanleiding tot een herberekening van de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen (zie 6.2. Opzegmodaliteiten voor de ouders).

### 3.6.2. Ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen

Dit zijn dagen waarop je kind had moeten aanwezig zijn in de opvang op basis van het opvangplan, maar je kind toch niet naar de opvang kwam en de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen op zijn.

Voor deze extra afwezigheden bovenop de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen zal 100 % aangerekend worden van de bijdrage die de ouders normaal gezien moeten betalen volgens het afgesproken opvangplan. Het minimumtarief dat geldig is bij Kind en Gezin wordt minstens aangerekend.

### 3.6.3. Sancties

Wij vragen om ten laatste vóór het afgesproken begin uur te verwittigen dat je kindje niet naar de opvang zal komen. Indien de ouders de onthaalouder niet verwittigd hebben dan zal er een boete aangerekend worden. Deze boete bedraagt 50 % van de bijdrage die ze normaal gezien voor die dag moeten betalen volgens het opvangplan met een minimumbedrag dat gelijk is aan het minimumbedrag dat bepaald werd door Kind en Gezin. Deze boete wordt aangerekend bovenop de bijdrage voor de ongerechtvaardigde afwezigheidsdag. Bij een gerechtvaardigde afwezigheid, dit wil zeggen gestaafd door een doktersattest, zal enkel de boete van 50% worden aangerekend als de ouders niet tijdig de opvang hebben verwittigd.

Ouders die hun kind laattijdig afhalen zonder verwittiging, buiten de openingsuren van de opvanglocatie, betalen een boete die 50 % bedraagt van de bijdrage die ze normaal gezien voor die dag moeten betalen. Deze boete van 50% is een extra bedrag.

Indien ouders herhaaldelijk verwittigen dat ze hun kind laattijdig ophalen, buiten de openingsuren van de opvanglocatie, zal dit worden gemeld door de onthaalouder aan de organisator. Er zal tevens een boete van 50% worden aangerekend. Bij aanhoudend niet naleven van het ophaaluur kan de organisator de overeenkomst ééenzijdig stopzetten.

#### 3.6.4. Wijziging opvangplan

Ouders die het opvangplan willen wijzigen, melden dit aan de organisator ten laatste een maand op voorhand. De coördinatoren beslissen wanneer de wijziging kan ingaan en houden hierbij rekening met de vraag van de ouders.

Bij een vraag naar bijkomende opvangdagen zal gekeken worden of dit mogelijk is in functie van het aantal aanwezige kinderen in de opvanglocatie. Deze kan geweigerd worden als er niet genoeg plaats is of door overmacht.

Wijzigingen van het opvangplan kunnen maximaal drie keer per jaar worden aangevraagd voor een periode van minstens één maand. Bij elke wijziging van het opvangplan zal de organisator het aantal respijtdagen her-berekenen.

### 3.7. Extra kosten

#### 3.7.1. Algemeen

Een bijkomende bijdrage wordt aangerekend voor de afvalverwerking:

- 0,20 euro voor een halve dag
- 0,30 euro voor een volle dag

Onder '2.5. Afspraken over de verzorging van je kind' wordt opgesomd welke producten voor verzorging ouders moeten voorzien. Indien noodzakelijke producten zoals luiers, vochtige doekjes, poeder voor flesvoeding niet door de ouders worden meegebracht zal de onthaalouders deze producten zelf voorzien. De kosten die de onthaalouders hiervoor maakt worden aan de ouders aangerekend via het maandelijkse factuur. De onthaalouder bezorgt hiervoor een betalingsbewijs van de kosten aan de organisator.

#### 3.7.2. Voor buitenschoolse kinderopvang op grondgebied Bonheiden

Wanneer een kind een warme maaltijd verbruikt, wordt er ongeacht de verblijfsduur van het kind in de opvang een extra kost van drie euro aangerekend.

Verplaatsingen van en naar school zijn de verantwoordelijkheid én ten laste van de ouders. Onthaalouders staan hier niet voor in.

### 3.8. Hoe betaal je?

Ouders ontvangen maandelijks een factuur met een gedetailleerde vermelding van de opvangkosten.

Er geldt een betalingstermijn van 30 dagen. De facturen kunnen zowel via domiciliëring als overschrijving vereffend worden. Betalen via domiciliëring is kiezen voor gemak en zekerheid. Je facturen worden rechtstreeks geïnd, zonder dat jij hoeft na te denken over de vervalddag.

### 3.9. Wat bij niet-tijdige betaling?

Bij niet-tijdige betaling worden extra kosten aangerekend volgens het retributiereglement. Deze zijn:

- 1<sup>e</sup> aanmaning (gewone brief): geen kosten
- 2<sup>e</sup> aanmaning (aangetekend): 15 euro
- 3<sup>e</sup> en laatste aanmaning (aangetekend): 20 euro
- aanmaning bij niet-naleven afbetalingsplan: 20 euro
- opmaak dwangbevel: 20 euro
- invordering door een gerechtsdeurwaarder: tarieven van het KB van 30 november 1976

**!** Opgelet: Wanbetaling kan leiden tot opzeg door de organisator (zie 6.3. Opzegmodaliteiten voor de organisator) en een definitieve stopzetting van al de kinderopvang van het Lokaal Bestuur van Heist-op-den-Berg. Na volledige betaling kan er opnieuw gebruik worden gemaakt van alle dienstverlening.

### 3.10. Heb je moeilijkheden met het betalen van de factuur?

Contacteer dan team Financiën van Lokaal Bestuur Heist-op-den-Berg (015 23 87 30) zo snel mogelijk. Zo vermijd je bijkomende kosten. Afhankelijk van je situatie wordt een oplossing gezocht.

Ben je in schuldbemiddeling, vraag dan aan deze dienst om contact op te nemen met team Financiën. Je kan ook langsgaan bij de sociale dienst van het OCMW van jouw woonplaats.

### 3.11. Fiscaal attest

De organisator verbindt zich ertoe jaarlijks een correct fiscaal attest af te leveren in de loop van de maand mei. Het bedrag op het fiscaal attest kan je fiscaal aftrekken, extra kosten niet.

Een fiscaal attest kan maar worden afgeleverd als er geen openstaande facturen meer zijn voor de betreffende periode.

## 4. Recht van het gezin

### 4.1. Afstemming op ouder(s)

Als ouder ben je de eerste opvoeder. Waarden, wensen en verwachtingen van ouders worden gerespecteerd. Een goede samenwerking en duidelijke afspraken tussen ouders, coördinatoren en de onthaalouders zijn nodig om het kind de juiste opvoeding te kunnen geven.

Om het aanbod zo goed mogelijk af te stemmen op de ontwikkelingsnoden van het kind, observeren de coördinatoren en de onthaalouders de motorische, sociale, emotionele en verstandelijke ontwikkeling van het kind. Van zowel de onthaalouders als ouders wordt verwacht dat zij regelmatig de ontwikkeling en aanpak van het kind bespreken. Er wordt aangeraden een heen-en weerboekje te gebruiken maar dit is geen verplichting als er op regelmatige tijdstippen voldoende ruimte is om mondeling informatie uit te wisselen. Wanneer ouders de Nederlandse taal niet machtig zijn, kan de onthaalouder vragen om zich te laten contacteren door een Nederlandssprekende vertrouwenspersoon van de ouders om de opvang van

het kindje te bespreken. Ouders kunnen met vragen over de gezondheid, de ontwikkeling en de activiteiten van het kind terecht bij de onthaalouders en de organisator.

#### **4.2. Wennen**

De eerste dagen van de opvang zorgen voor stress: nieuwe mensen, nieuwe geluiden, nieuwe geuren ... Door te wennen is de overgang van thuis naar de opvang gemakkelijker. Daarom zullen er voor de eigenlijke start van de opvang, of na een lange periode van afwezigheid, enkele wenmomenten met de onthaalouder gepland worden. Deze wenmomenten zijn ideaal om elkaars gewoonten te leren kennen en er rekening mee te houden. We verwachten dat ouders hiervoor de nodige tijd voorzien voor de opvang van start gaat.

De wenprocedure omvat een kennismakingsgesprek met de onthaalouder, bij voorkeur met beide ouders. De begeleider zal hier alle nodige informatie verzamelen om jouw kindje zo goed mogelijk op te vangen. Ouders hebben de kans om vragen te stellen en hun bezorgdheden mee te geven. Vervolgens verwacht de onthaalouder dat één van de ouders enkele uurtjes samen met het kindje in de opvang komt wennen: geef bijvoorbeeld een keer een flesje, leg jouw kindje eens te slapen, speel met jouw kindje zodat de onthaalouder dit kan observeren. Ouders krijgen op deze manier ook de kans te kijken hoe het dagdagelijkse leven in de opvang loopt. Als laatste stap breng je jouw kindje naar de opvang en laat hem/haar er enkele uurtjes alleen bij de onthaalouder. Voor dit laatste wenmoment wordt een halve dag opvang aangerekend. De andere wenmomenten zijn gratis.

Wij vragen aan de ouders om duidelijk afscheid te nemen zodat het kindje niet verward is als de vertrouwde persoon er plotseling niet meer is.

Ouders mogen tijdens het wenmoment én de eerste dagen gerust eens bellen om te informeren hoe het met hun kindje gaat.

Tip: Je plant deze wenmomenten best voor je het werk of de opleiding hervat.

#### **4.3. Ouders hebben steeds toegang**

Tijdens de openingsuren hebben de ouders toegang tot al de ruimten waar de kinderen worden opgevangen. De slaapruiimte is toegankelijk na afspraak met de onthaalouder. Terwijl de kindjes slapen mag je als ouder niet in de slaapkamer om de rust te garanderen.

#### **4.4. Tevredenheidsbevraging**

Bij de start en het einde van de opvang én eenmaal gedurende de opvangperiode zal er een online bevraging gebeuren bij de ouders over de tevredenheid. Indien ouders geen toestemming geven om hun mailadres te gebruiken kan dit ook per post. Als we hun verwachtingen, opmerkingen en voorstellen kennen kunnen wij onze werking verbeteren.

#### **4.5. Je kan een klacht indienen**

Je kan als ouder met jouw vragen, bedenkingen en opmerkingen terecht bij de coördinator en de onthaalouder. De coördinator zoekt samen met jou naar een oplossing.

Wanneer je niet tevreden bent met de oplossing, kan je een klacht indienen.

- Via het online meldpunt op de website. Je surft naar [www.heist-op-den-berg.be/meldpunt](http://www.heist-op-den-berg.be/meldpunt) en klikt op de link naar het online meldpunt. Kinderopvang behoort tot de rubriek 'Andere'. Je vult het meldingsformulier in.
- Via mail. Je verstuurt een mail aan [onthaalouders@heist-op-den-berg.be](mailto:onthaalouders@heist-op-den-berg.be).
- Via een brief. Je verstuurt een brief naar Lokaal Bestuur Heist-op-den-Berg, team Onthaalouders, Stationsstraat 2 te 2220 Heist-op-den-Berg.
- Via het meldingsformulier dat je ontvangt bij het intakegesprek.
- Via telefoon. Je belt naar 015 23 87 74.
- Via een bureaugesprek met de coördinator.
- Via een gesprek met de onthaalouder.
- Via het loket in het hoofdgebouw (Stationsstraat 2 te 2220 Heist-op-den-Berg)

Je ontvangt binnen de drie dagen een schriftelijke ontvangstmelding van jouw klacht. Jouw klacht zal grondig worden onderzocht. De coördinator zoekt naar eventuele oplossingen en neemt indien mogelijk maatregelen. Er kunnen eventueel afspraken met jou gemaakt worden.

Binnen de 30 dagen na ontvangst van je klacht zal de coördinator jou schriftelijk informeren over het resultaat van het onderzoek en eventuele oplossingen of genomen maatregelen. Deze schriftelijke mededeling kan aangevuld worden met een mondelinge toelichting.

Ben je niet tevreden over het resultaat of over de manier waarop jouw klacht behandeld werd? Dan kan je je klacht indienen bij de klachtendienst van Kind en Gezin (Hallepoortlaan 27 te 1060 Brussel, 02 533 14 14, [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be) ).

Anonieme klachten kunnen we niet behandelen.

#### **4.6. Respect voor de privacy en bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

##### **4.6.1. Doel van de verwerking van de persoonsgegevens**

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

##### **4.6.2. Categorieën van verzamelde persoonsgegevens**

In het kader van onze werking verzamelen wij volgende persoonsgegevens: contactgegevens, niet-gevoelige persoonsgegevens zoals leeftijd, slaap- en eetgewoontes van de kinderen en gevoelige persoonsgegevens zoals medische gegevens van kinderen.

#### 4.6.3. Foto's, filmpjes, beeldmateriaal

In de opvang kunnen foto's of video's genomen worden van de kinderen. Deze foto's kunnen de onthaalouders uithangen op de locatie of in het heen en weerschriftje plakken. Enkele onthaalouders gebruiken ook sociale media. Zij kunnen de foto's doorsturen via What's app aan de ouders van het betrokken kindje. Sommige onthaalouders plaatsen de foto's in een gesloten facebookgroep of op een blog. Als organisator kunnen we foto's of filmpjes gebruiken voor publicatie. We vragen hiervoor de toestemming van de ouders bij de start van de opvang. Ouders mogen het maken van foto's/video's weigeren.

Het is onze taak om de privacy van elk kind te beschermen. We vragen je om voorzichtig te zijn met het delen van foto's van de kinderen in de opvang op sociale media.

#### 4.6.4. Rechtsgrond

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 nodig zijn. Daarnaast zijn verwerkingen noodzakelijk voor de uitvoering van de schriftelijke overeenkomst, voor de bescherming van vitale belangen van de kinderen, of in het algemeen belang.

#### 4.6.5. Recht van het gezin

Als ouder heb je recht op informatie en toegang tot deze gegevens. Je kan vragen om de gegevens in te zien en er iets aan te verbeteren. Je kan ons ook vragen je een kopie van je persoonsgegevens te bezorgen of je gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvang als je zou veranderen van kinderopvangorganisator.

#### 4.6.6. Bewaarperiode

Gegevens worden vernietigd als de wettelijke bewaartermijn voorbij is. Gegevens waarvoor geen wettelijke termijn vastliggen, worden niet langer bewaard dan nodig.

#### 4.6.7. Overmaken aan derden

Als het noodzakelijk is worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin of Zorginspectie. De organisator van de kinderopvang waarborgt de veiligheid en het vertrouwelijk karakter van het gebruik van de gegevens, zowel door de medewerkers van de opvang als door mogelijke onderaannemers. Deze verwerking gebeurt conform de huidige privacywetgeving.

#### 4.6.8. Functionaris voor de gegevensbescherming

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt onder toezicht van onze functionaris voor gegevensbescherming. Voor meer info hieromtrent kan je contact opnemen via mail [informatieveiligheid@heist-op-den-berg.be](mailto:informatieveiligheid@heist-op-den-berg.be)



## **5. Documenten**

### **5.1. Verzekeringen**

De organisator heeft bij de verzekeringsmaatschappij Ethias, Prins Bisschopssingel 73, 3500 Hasselt, een verzekering afgesloten voor burgerlijke aansprakelijkheid voor de kinderen en onthaalouders alsook voor lichamelijke ongevallen voor de opgevangen kinderen (verzekeringspolisnummer: 45.033.728).

Ieder ongeval moet binnen de 24 uren door de ouders en/of de onthaalouder aan de organisator worden gemeld. Alle betrokken partijen moeten het aangifteformulier zo snel mogelijk invullen en aan de organisator bezorgen. De organisator is ertoe verbonden binnen de acht dagen aangifte te doen bij de verzekeringmaatschappij. De organisator kan maar een tijdelijke aangifte doen als ouders zo snel als mogelijk de nodige papieren (verzekeringsformulier, medische attesten,..) bezorgen.

### **5.2. Inlichtingenfiche en het aanwezigheidsregister**

Bij de definitieve inschrijving wordt een inlichtingenfiche ingevuld met informatieve gegevens, gegevens over de ontwikkeling, de gewoontes en eigenheden van het kind, de bereikbaarheid van de ouders, de eventuele bereikbaarheid van anderen, personen die het kind mogen afhalen of bepaalde aspecten van medische aard. Dit is belangrijk voor de veiligheid van elk kind. Wij vragen aan de ouders om veranderingen in de gegevens over de gezondheid van het kind, contactgegevens of de huisarts onmiddellijk door te geven.

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

- het organiserend bestuur, indien noodzakelijk;
- de coördinatoren van team Onthaalouders (de organisator);
- de onthaalouder;
- Kind en Gezin;
- de ouders.

Er is een aanwezigheidsregister voorzien per kinderopvanglocatie. Daarin moet er voor elk kind een registratie gebeuren van het juiste uur van aankomsten en vertrekken. De persoon die het kindje brengt of ophaalt tekent dit register. De registratie gebeurt tot op de minuut nauwkeurig.

### **5.3. Kwaliteitshandboek**

Het kwaliteitshandboek beschrijft de werking van het team. Doelstellingen van het pedagogisch beleid, de betrokkenheid van ouders, de klachtenprocedure, werkwijzen, de organisatiestructuur en verbeterplannen kunnen hierin teruggevonden worden. Het kwaliteitshandboek wordt aangepast aan de nieuw geldende wetgeving. Bij vragen kunnen ouders zich steeds wenden tot de organisator.

## **6. Wijzigingen in het huishoudelijk reglement en opzegmodaliteiten voor de schriftelijke overeenkomst**

### **6.1. Werkwijze bij wijziging van het huishoudelijk reglement**

Elke verandering aan het huishoudelijk reglement wordt schriftelijk gemeld aan de ouders minstens twee maanden voor de aanpassing. Elke verandering moet je als ouders ondertekenen voor ontvangst en kennisname.

### **6.2. Opzegmodaliteiten voor de ouders**

Ouders kunnen de opvang beëindigen door dit tenminste twee maanden op voorhand schriftelijk te melden aan de organisator door het formulier einde opvang ingevuld te bezorgen. Het formulier einde opvang wordt bij het intakegesprek reeds meegegeven.

Indien ouders de opzegtermijn niet respecteren zal de organisator een boete van één maand opvangkosten aanrekenen volgens het normale opvangplan. Het openstaande saldo van de respijtdagen wordt afgetrokken van de aangerekende dagen voor de berekening van de boete. De opzegtermijn gaat in de eerste dag na de schriftelijke melding van de opzeg door de ouders aan de organisator.

Bij einde opvang door vertrek naar school vullen de ouders ook het document einde opvang in en geven het tenminste twee maanden op voorhand af aan de onthaalouder.

Zodra de organisator de uitstapdatum van het kindje heeft ontvangen zal er een herberekening gebeuren van het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen. De organisator stuurt een mail naar de ouders waarin vermeld staat hoeveel gerechtvaardigde afwezigheidsdagen er nog overblijven na de herberekening. Indien na de herberekening toch blijkt dat het saldo van gerechtvaardigde afwezigheidsdagen werd overschreden, zullen de dagen die teveel werden genomen beschouwd worden als ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen en op de volgende factuur worden aangerekend.

### **6.3. Opzegmodaliteiten voor de organisator**

De organisator kan de overeenkomst opzeggen en de opvang stopzetten:

- als de ouders het huishoudelijk reglement niet naleven;
- bij wanbetaling;
- wanneer geen gevolg gegeven wordt aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen van de organisator;
- wanneer de ouders de noodzakelijke documenten (bijvoorbeeld de overeenkomst) niet bezorgen aan de organisator.

Als de organisator beslist om de overeenkomst op te zeggen, krijgen de ouders een aangetekende brief met vermelding van de reden van de opzeg. De opzegtermijn bedraagt een maand en gaat in op de datum van verzending van de aangetekende brief. De bepaling betreffende opzegtermijn kan niet gerespecteerd worden indien er een beslissing is van Kind en Gezin tot opheffing van de vergunning.

De onthaalouder kiest zelf welke kinderen hij/zij wenst op te vangen. Wanneer de onthaalouder het gevoel heeft dat de vertrouwensrelatie met de ouders onherstelbaar verstoord is, kan de onthaalouder vragen om de opvang bij hen stop te zetten. De ouders worden bij de organisator uitgenodigd voor een gesprek en indien de bezetting dit toelaat worden andere onthaalouders geboden. Wanneer de organisator en de ouders niet tot een oplossing komen, kan vanuit de organisator worden beslist om de opzegprocedure op te starten.

## 7. Tot slot

Alle regels over kinderopvang vind je op [www.kindengezin.be](http://www.kindengezin.be). Heb je vragen of opmerkingen bij dit reglement of bij de werking van de dienstverlening, neem dan contact op met de organisator.

Goedgekeurd in de raad voor maatschappelijk welzijn op 10 maart 2020



Stien Lesage  
Algemeen directeur wnd.



Carl De Bie  
Voorzitter