

Huishoudelijk reglement

In voege vanaf 1 december 2020

Hartelijk welkom in kinderdagverblijf Het Heiveldje. Wij bedanken jou voor het vertrouwen dat je in ons kinderdagverblijf stelt. Het huishoudelijk reglement geeft verduidelijking over de werking van het kinderdagverblijf en de rechten en de plichten van zowel de coördinator als de ouders. Voor een vlot verloop van de opvang van jouw kind vragen wij om deze afspraken te respecteren.

1. Algemeen

Het kinderdagverblijf is erkend en gesubsidieerd door Kind en Gezin. Hierdoor is de coördinator ertoe verbonden te voldoen aan alle eisen gesteld door Kind en Gezin. De coördinator voldoet aan alle wettelijke voorwaarden.

1.1. Kind en Gezin

Contactgegevens:
Kind en Gezin
Hallepoortlaan 27
1060 Brussel
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. Kinderdagverblijf Het Heiveldje

Contactgegevens:
Heivelden 1a
2221 Booischot
015 25 81 80

0486 38 63 29 (in geval van nood)

heiveldje@heist-op-den-berg.be

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

1.3.1. De coördinator

De dagelijkse leiding is in handen van de coördinator van het kinderdagverblijf. Hij/zij coördineert de werking, begeleidt de kinderbegeleiders en onderhoudt de contacten met het publiek en externe instanties.

1.3.2. Bereikbaarheid

De coördinator is bereikbaar

- iedere dag (maandag tot vrijdag) van 8 tot 16 uur
- op afspraak

Tijdens de openingsuren van het kinderdagverblijf is er steeds een medewerker bereikbaar. De kinderbegeleiders hebben een noodnummer waarop ze de coördinator steeds kunnen bereiken. De ouders kunnen buiten de openingsuren de coördinator bereiken op het noodnummer 0486 38 63 29.

1.3.3. Openingsuren

Het kinderdagverblijf is open van maandag tot en met vrijdag van 7 tot 18 uur.

1.3.4. Sluitingsdagen

Het kinderdagverblijf is gesloten

- tijdens de zomervakantie de laatste twee weken van juli en de eerste week van augustus
- tijdens de kerstvakantie
- op wettelijke feestdagen
- op sluitingsdagen
- in het weekend

De wettelijke feestdagen, sluitingsdagen en de sluitingsperiode tijdens de zomer- en kerstvakantie wordt schriftelijk bekend gemaakt aan de ouders uiterlijk op 31 december voor het jaar dat daaraan vooraf gaat. Een overzicht hiervan hangt ook uit op het informatiebord in het kinderdagverblijf.

Bijkomende sluitingsdagen worden minstens één maand vooraf schriftelijk bekend gemaakt aan de ouders. Er is jaarlijks een sluitingsdag voor het volgen van vorming door de kinderbegeleiders en voor een activiteit rond ouderparticipatie.

1.3.5. Leefgroepen

De kinderen verblijven in vaste leefgroepen van maximum 15 aanwezige kinderen per groep:

- een groep voor baby's tot ongeveer 18 maanden

- een groep voor peuters van ongeveer 18 maanden tot de schoolgerechtigde leeftijd van 2,5 jaar

De coördinator stelt de groepen samen in overleg met de kinderbegeleiders. Hierbij wordt rekening gehouden met de ontwikkelingsfase van het kind, de pedagogische visie en de beschikbare plaats.

Elke leefgroep heeft zijn eigen leefgewoonten. De coördinator en kinderbegeleiders informeren ouders over de dagindeling, de slaap- en eetgewoonten en de spelactiviteiten.

De kinderen gaan pas over van leefgroep na overleg met de ouders. Om de overstap zo vlot mogelijk te laten verlopen maken de kinderen geleidelijk aan kennis met de volgende leefgroep. Eerst brengen ze een kwartiertje door bij de andere leefgroep en stilaan wordt de tijd langer. Om praktische redenen worden alle kinderen voor 9 uur en na 17 uur samen opgevangen in een leefgroep.

2. Het beleid

2.1. Missie

Kinderdagverblijf 'Het Heiveldje' is een groepsopvang die een kwaliteitsvolle en pedagogische opvang wil bieden aan kinderen van 0 tot 2,5 jaar met een maximum verlenging van 3 maanden. Alle ouders die omwille van beroepsbezigheden, herscholing, familiale omstandigheden of andere redenen een kwalitatieve opvang zoeken kunnen gebruik maken van onze dienstverlening.

Kinderdagverblijf 'Het Heiveldje' is een erkende en gesubsidieerde groepsopvang die werkt volgens de kwaliteitsprincipes van Kind en Gezin.

Het kinderdagverblijf wil een veilig, kindvriendelijk klimaat scheppen dat de ontwikkeling van de kinderen bevordert en hen de beste kansen biedt om hun talenten en vaardigheden te ontplooiën.

Wij respecteren ieders geloof- of levensovertuiging, cultuur, nationaliteit en maatschappelijke afkomst.

Professionele kinderbegeleiders streven ernaar de kinderen op te vangen in een kindvriendelijke, stimulerende en warme omgeving. Binnen dit streven is de waarde respect voor de kinderen, de ouders en de kinderbegeleidsters belangrijk.

Ouders en kinderbegeleiders zijn partners in de opvoeding van de kinderen maar we erkennen de ouders als de eerste opvoeders van hun kind. Om dit te verwezenlijken wordt wederzijds vertrouwen en open communicatie als basis gesteld. Wij streven ernaar in te spelen op de individuele noden en behoeften van elk kind in wederzijds overleg met de ouders en de kinderbegeleiders.

Wij houden rekening met de vernieuwingen in de maatschappij en bieden daarom aan alle personeelsleden in het kinderdagverblijf kansen tot bijscholing en overleg.

2.2. De aangeboden kinderopvang

2.2.1. Doelgroep

Het kinderdagverblijf verzorgt 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, in overleg met de coördinator. Wanneer kinderen naar school gaan wordt de opvang volledig stopgezet. Kinderen die naar school gaan, kunnen gebruik maken van de buitenschoolse kinderopvang.

2.2.2. Dienstverlening

De dienstverlening omvat de opvang, verzorging en de opvoedkundige begeleiding van de kinderen. Het kinderdagverblijf respecteert de psychische en fysieke 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.

2.2.3. Dagdelen

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.

2.3. Principes van ons pedagogisch beleid

2.3.1. Uitgangspunten

Het kinderdagverblijf werkt volgens de criteria die door Kind en Gezin worden vooropgesteld rond pedagogisch functioneren. Wij besteden bijzondere aandacht aan het bevorderen van zelfstandigheid, het bieden van structuur en regelmaat, bewegingsvrijheid en fysieke en psychische veiligheid.

We zorgen voor een stimulerende omgeving met speelgoed en activiteiten die aangepast zijn aan de leeftijd en de interesses van de kinderen, waardoor kinderen geboeid en betrokken bezig kunnen zijn. Omdat elk kind verbonden is met een opgroeimilieu, willen we rekening houden met de context waarin het kind is geboren en opgroeit. Wij respecteren de fysieke en de psychische integriteit van elk kind en dringen niets op aan de kinderen. Een kind neemt deel aan de activiteiten volgens zijn mogelijkheden. We willen aandacht besteden aan de omgeving en de infrastructuur en bieden de kinderen ook de mogelijkheid om buiten te spelen en op ontdekking te gaan.

De wensen en de visie van de ouders rond opvoeden worden steeds beluisterd en ernstig genomen. Dit betekent niet dat wij altijd tegemoet kunnen komen aan al hun wensen maar er worden duidelijke afspraken gemaakt rond wat wel mogelijk is binnen de werking in het kinderdagverblijf.

2.3.2. Taalbeleid

We trachten in ons kinderdagverblijf de Nederlandse taalverwerving van elk kind te stimuleren. We gaan het welbevinden en de betrokkenheid van elk kind verhogen door positieve aandacht te geven aan de taal

die het kind in zijn thuismilieu spreekt. We bieden een gevarieerd taalaanbod aan door materiaal en activiteiten. We gaan de interesses, de mogelijkheden en de talenten van de kinderen op vlak van taal en communicatie opmerken, aanspreken en stimuleren. We trachten het taalaanbod af te stemmen op het aantal, het ontwikkelingsniveau, het ritme, de interesses, de behoeften en de eigenheid van de kinderen.

2.3.3. Deskundige medewerkers

Het kinderdagverblijf beschikt over een team deskundige kinderbegeleiders, die beantwoorden aan de diplomaverenisten van Kind en Gezin en de verwachtingen van het organiserend bestuur. Ze volgen regelmatig bijscholing.

2.4. Opnamebeleid

2.4.1. 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 coördinator houdt hiermee maximaal rekening, maar kan niet garanderen dat aan alle wensen en voorkeuren kan voldaan worden.

De coördinator noteert bij de inschrijving op de wachtlijst:

- naam, adres en telefoonnummer
- vermoedelijke bevallingsdatum
- vermoedelijke startdatum van de opvang
- een voorlopig opvangplan zodat de coördinator een idee heeft van het aantal opvangdagen die de ouders nodig hebben

Wanneer ouders een vraag stellen naar kinderopvang moet de coördinator kunnen inschatten of de opvang tot één van de voorrangsgroepen behoort. Hiervoor noteert de coördinator 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.

Bij de inschrijving op de wachtlijst geeft de coördinator informatie over de werking van het kinderdagverblijf en een rondleiding zodat de ouders een beeld hebben van de ruimten waar hun kind zal spelen, eten en slapen. Het huishoudelijk reglement wordt overlopen en meegegeven.

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

2.4.2. Toewijzing van een opvangplaats

De coördinator verwittigt de ouders per mail van een beschikbare opvangplaats in de gevraagde periode. Wanneer er geen beschikbare opvangplaats is, formuleert de coördinator een ander voorstel.

Binnen de twee weken moeten ouders aan de coördinator laten weten of zij op de opvangplaats willen ingaan of niet. Als de ouders niets laten weten, vervalt hun vraag naar opvang.

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

2.4.3. Definitieve inschrijving

In de maand voorafgaand aan de start van de opvang wordt het dossier vervolledigd. Meestal gebeurt dit tijdens het eerste wenmoment (zie 4.2. Wennen).

Er wordt een overeenkomst en een definitief opvangplan opgemaakt en ondertekend door de ouders.

Er wordt een inlichtingenfiche ingevuld met informatieve gegevens, 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 coördinator 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 ophalen

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 coördinator melden.

2.4.4. Voorrangregels

De coördinator 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 coördinator 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 inkomen¹ hebben
- opvang nodig voor de werksituatie en een pleegkind hebben
- opvang nodig voor de werksituatie en problemen hebben met de gezondheid/zorg nodig hebben²
- opvang nodig voor de werksituatie en een laag opleidingsniveau hebben³
- 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.

2.5. Afspraken over eten en drinken

2.5.1. Ontbijt

Kinderen ontbijten thuis.

2.5.2. Flesvoeding

Poeder voor flesvoeding wordt door de ouders meegebracht. 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 naamlabel. Ouders staan zelf in voor de sterilisatie van de flesjes en speentjes. De flesvoeding wordt klaargemaakt net voor ze aan het kind gegeven wordt. Het kinderdagverblijf 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.

¹ Een laag inkomen = een gezamenlijk belastbaar inkomen onder een vastgelegde inkomensgrens.

² 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.

³ Een laag opleidingsniveau = geen van beide ouders heeft een diploma secundair onderwijs.

2.5.3. Borstvoeding

De vers afgekolfde melk of diepgevroren melk dient te 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 bewaren de afgekolfde melk in de ijskast. We vragen reservemelk te voorzien die we bewaren in de diepvries. We verwachten dat het kindje vlot van een flesje de afgekolfde melk kan drinken vooraleer de opvang van start gaat.

2.5.4. Maaltijden

Het kinderdagverblijf heeft een toelating van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV) en voldoet bijgevolg aan de wettelijke verplichtingen op vlak van voedselveiligheid.

De firma Solucious levert wekelijks voedingsmiddelen. Vlees, brood en andere producten worden aangekocht bij de plaatselijke winkels (beenhouwer, bakker, fruitwinkel, supermarkt).

De maaltijden worden dagelijks vers bereid door een logistieke medewerker. De samenstelling van het menu gebeurt in overleg met de coördinator en de kinderbegeleiders. Er wordt gekozen voor gezonde en gevarieerde voeding met seizoensgroenten en fruit.

Indien om medische redenen dieetproducten vereist zijn, vragen we aan de ouders een voorschrift van een dokter of diëtist. De ouders bezorgen de dieetproducten aan de coördinator. Ze bezorgen ook 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 ouders geen zelfbereide maaltijden meebrengen.

2.5.5. Tijdstippen

In de leefgroep van de baby's wordt een warme maaltijd gegeven tussen 10 en 13 uur, naargelang de behoeften en het ritme van het kind. Er wordt fruitpap gegeven tussen 14.30 en 16 uur.

In de leefgroep van de peuters wordt om 9.30 uur soep gegeven en tussen 11 en 11.30 uur een warme maaltijd. Af en toe krijgen de peuters in de voormiddag een droge koek met fruitsap of melk. In de namiddag krijgen ze als vieruurtje twee soorten fruit in stukjes. Soms wordt dit afgewisseld met een boterham, een potje yoghurt met fruit, zelfgemaakte pudding, een pannenkoek of een croque monsieur.

In het digitale heen-en weerschriftje staat wat en wanneer het kind gegeten heeft.

2.5.6. Verjaardagstraktatie

Een kind dat jarig is krijgt die dag speciale aandacht. Hij/zij krijgt een verjaardagskroon. In de leefgroep van de peuters is er een speciale verjaardagsstoel waarop het kind de hele dag mag plaatsnemen. Er wordt een verjaardagsliedje gezongen en het vieruurtje is iets lekkers. We vragen aan de ouders om zelf

geen traktatie mee te brengen. Er zijn kindjes met allergiën en de regels rond voedselveiligheid zijn streng.

2.6. Afspraken over de verzorging van je kind

Elk kind heeft in de gang een eigen kastje om persoonlijke spullen in op te bergen. Ook in de verzorgingsruimte heeft elk kind een eigen bakje. Hierin worden de slaapzak en de kledij gelegd.

Er is een verluiertafel aanwezig in het kinderdagverblijf voor ouders die hun kind nog wensen te verschonen alvorens naar de leefgroep te gaan.

Ouders zorgen zelf voor:

- Reservekleding aangepast aan het seizoen en leeftijd van het kind. Ouders staan zelf in voor het wassen en onderhouden van de kleding.
- Schoenen wanneer uw kindje kan stappen om buiten te gaan spelen.
- In de leefgroep voor peuters: pantoffels
- Tutje of knuffeldoekje
- Speciale voeding, anders dan de normale voeding voorzien door het kinderdagverblijf
- Melkpoeder en melkflessen of borstvoeding
- Slaapzak
- Speciale verzorgingsproducten

Zet duidelijk de naam van je kind op al de persoonlijke spullen, zo vermijden we dat we spullen verwisselen of verliezen.

2.7. Afspraken over de opvolging van je kind

Het kinderdagverblijf gebruikt het zelfevaluatie-instrument voor welbevinden en betrokkenheid van kinderen in de opvang (ZIKO-VO). Het instrument bestaat uit invulbladen waarop de kinderbegeleiders op regelmatige tijdstippen noteren hoe je kind het in de opvang maakt en hoe het zich ontwikkelt.

Bij de leefgroep van de baby's wordt dit genoteerd drie maanden na de start van de opvang. Nadien wordt op basis van de leeftijd van het kind en de datum van overgang naar de leefgroep van de peuters bepaald of er al dan niet nog een tweede keer iets in het instrument genoteerd wordt. Bij de leefgroep van de peuters wordt dit genoteerd drie maanden na de start in deze leefgroep, nog eens drie maanden later en bij het beëindigen van de opvang.

Een kinderbegeleider bespreekt dit portret met de ouders. Als we denken dat jouw kind een probleem heeft op gebied van ontwikkeling, melden we dit.

2.8. Afspraken over het brengen en halen van je kind

2.8.1. Het opvangplan

De individuele dag- en uurregeling wordt in een opvangplan vastgelegd. Het wordt in onderling akkoord tussen de coördinator 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 en de coördinator.

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, kinderbegeleiders en ouders een goede vertrouwensrelatie opbouwen.

Het kind moet gewassen en gevoed in het kinderdagverblijf worden gebracht op het uur zoals vastgelegd in het opvangplan. Wanneer het kind uitzonderlijk toch vroeger of later zal komen of opgehaald worden, vragen we de coördinator hiervan tijdig te verwittigen.

Een kinderbegeleider registreert de uren van aankomt en vertrek online in de software Deona. Deze uren komen ook in het digitaal heen- en weerschriftje dat de ouders ontvangen elke dag dat hun kindje in de opvang was. Er wordt gevraagd aan de ouders om de uren telkens te controleren en bij fouten dit meteen te melden aan de coördinator of kinderbegeleiders. Indien de ouders niets melden, wordt er vanuit gegaan dat ze akkoord gaan met de geregistreerde uren. Deze uren dien als basis voor de opmaak van de factuur.

2.8.2. Afwezigheid kind of niet volgen opvangplan

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

Wanneer de coördinator 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.

2.8.3. Laattijdig afhalen

Wanneer het kind drie keer laattijdig wordt afgehaald zonder op voorhand te verwittigen zal de coördinator vragen om een andere oplossing te zoeken.

Niet-medewerking kan leiden tot het beëindigen van de opvang.

Bij laattijdig afhalen zonder op voorhand te verwittigen wordt een boete aangerekend. Deze boete bedraagt 50 % van de bijdrage die voor die dag moet worden betaald met een minimumbedrag dat gelijk is aan het minimumbedrag dat bepaald werd door Kind en Gezin. Deze boete is een extra bedrag dat bij uw maandelijks factuur zal gevoegd worden.

2.8.4. Personen die kind afhalen

Enkel de personen van wie de naam werd doorgegeven, mogen het kind in de opvang komen halen. Als er toch een andere persoon je kind komt afhalen, geef dit dan op voorhand door aan de coördinator of kinderbegeleiders. Indien de persoon die het kind komt halen niet gekend is en de naam niet doorgegeven werd, zal de coördinator de ouders bellen om te informeren of het in orde is.

Een kinderbegeleider brieft de persoon die het kind ophaalt kort over het verloop van de dag.

Tussen 12.15 en 13.30 uur doen heel wat kinderen een middagdutje. We vragen dan ook de rust te respecteren. Probeer indien mogelijk het uur van ophalen niet midden in het middagdutje van jouw kind te laten vallen.

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

2.9. Afspraken bij ziekte of een ongeval van je kind

2.9.1. 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 het kinderdagverblijf worden opgevangen.

Ouders bezorgen een doktersattest aan de coördinator als ze de afwezige periode als ziekte willen laten registreren.

De coördinator heeft 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:
 - 3 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 coördinator.
 - braken:
 - bloedbraken
 - 2 of meer keer braken tijdens de laatste 24 uur

- wanneer er gevaar voor uitdroging bestaat
- bij een zuigeling jonger dan 6 maanden
- problemen met de ademhaling, een gierende hoest of ademnood
- 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 2 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 1 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 aan de coördinator gemeld worden. Alle ouders zullen hiervan op de hoogte gebracht worden. Om de privacy van het kind en de ouders te beschermen, gebeurt dit wel anoniem.

Wanneer je kind een besmettelijke ziekte heeft gehad of langer dan twee weken in ziekte is geweest, kan de coördinator een doktersattest vragen met de bevestiging dat het kind terug in de 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/>

2.9.2. Wat als je kind ziek wordt tijdens de opvang?

Als je kind ziek wordt tijdens de opvang, neemt de coördinator of een kinderbegeleider contact op met de ouders. Wanneer de ouders niet bereikbaar zijn, wordt contact opgenomen met de persoon die door de ouders werd opgegeven als persoon bereikbaar tijdens de opvang in noodgeval. Best is dat het kind dan zo snel mogelijk wordt opgehaald.

Deze dag wordt aangerekend als een aanwezigheidsdag voor de uren waarop het kind effectief in de opvang aanwezig was.

Bij urgente situaties worden de hulpdiensten gecontacteerd. Eventuele medische kosten vallen ten laste van de ouders.

2.9.3. Luizen

Bij het vaststellen van luizen moeten de ouders hun kind hiervoor zelf behandelen. Het kinderdagverblijf kan omwille van het gevaar op besmetting van de andere kinderen en het personeel beslissen zelf een behandeling te starten. Ouders worden hiervan op de hoogte gebracht. Bij een hardnekkig probleem van luizen wordt een verdere aanpak besproken met de ouders. Het kinderdagverblijf kan de opvang weigeren indien het probleem blijft bestaan.

2.10. Afspraken over medicatie

Wij vragen aan de ouders om zoveel mogelijk medicatie zelf toe te dienen.

In de opvang mag enkel medicatie toegediend worden op voorschrift van een arts of apotheker. Ouders moeten hiervan een attest vragen en dit afgeven aan de coördinator. 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 coördinator of kinderbegeleider een koortswerend middel wil toedienen, dan zal hij/zij eerst de ouders contacteren. Er mag slechts éénmalig een koortswerend middel worden gegeven zonder voorschrift. Als koortswerend middel wordt Perdolan siroop gegeven (volgens het gewicht van het kind). Indien ouders niet akkoord gaan met het geven van een koortswerend middel, dan vragen wij om dit te melden aan de coördinator.

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

Het uur waarop medicatie werd toegediend, wordt genoteerd in het digitale heen- en weerschriftje.

2.11. Zindelijkheidstraining

Zindelijkheidstraining wordt gestart in samenspraak met de ouders.

Eerst wordt er een periode gewend aan het potje. De echte zindelijkheidstraining wordt gestart van zodra de peuter zich bewust is waarvoor het potje dient. We vragen aan de ouders om thuis dan ook te starten met de training.

Tijdens deze periode vragen we om je kind geen body meer aan te doen maar wel een onderbroek met een hemdje zodat het gemakkelijk is om zelf zijn/haar broekje uit te doen. We vragen om losse kledij aan te doen en een broek die makkelijk los te maken is. Daarnaast wordt aangeraden om schoenen

aan te doen die gemakkelijk proper te maken zijn of extra kousjes te voorzien met antislip zodat je kind op kousen kan lopen. Het is aangewezen om extra kledij mee te brengen zodat we je kind iets proper kunnen aan doen bij een ongelukje.

Vanaf de start van de zindelijkheidstraining worden pampers per stuk aangerekend. We doen gedurende de dag geen pamber meer aan, alleen nog voor het middagdutje.

2.12. Afspraken over veiligheid

2.12.1. Risicoanalyse en crisisprocedures

Het kinderdagverblijf zorgt voor een veilige opvang. Met een systematische risicoanalyse worden risico's ingeschat en getracht deze te voorkomen en weg te werken. De kinderopvang volgt de regels over brandveiligheid, voedselveiligheid, veilige speeltoestellen en speelterrein en het advies van het federaal crisiscentrum bij een nucleair ongeval.

Jaarlijks wordt er een evacuatieoefening uitgevoerd om voorbereid te zijn in geval van brand.

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

2.12.2. Grensoverschrijdend gedrag

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

2.13. Afspraken over een veilige toegang tot de opvang

2.13.1. Garanderen veilige toegang

Wij vragen om voor de camera te gaan staan aan de voordeur zodat de coördinator of de kinderbegeleiders kunnen zien wie er voor de deur staat en of deze persoon gekend. Pas als de persoon gekend is zal de deur geopend worden.

2.13.2. 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.

Er wordt aan de ouders gevraagd om steeds deuren te sluiten bij het binnenkomen of verlaten van de opvang.

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

Ouders of de persoon die instaat voor het brengen en afhalen, dienen steeds het kindje als aanwezig te laten registreren.

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 coördinator hebben altijd toegang.

2.14. Geen toegang voor dieren

Het kinderdagverblijf betreden met dieren wordt niet toegelaten. Dit om de veiligheid van de aanwezige kinderen te kunnen garanderen. Bovendien kunnen kinderen allergiën hebben voor bepaalde dieren.

Uitzondering: Bij het thema huisdieren in de leefgroep voor peuters worden dieren toegestaan onder toezicht van de kinderbegeleiders en na goedkeuring door de ouders.

2.15. Afspraken over slapen

We volgen de richtlijnen van Kind en Gezin rond veilig slapen. Een kind jonger dan één jaar wordt op de rug te slapen gelegd om wiegendood te voorkomen. Als je wil dat de opvang 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 kan aan de coördinator gevraagd worden.

Kinderen onder de zes maanden worden steeds onder toezicht te slapen gelegd. Vanaf zes maanden worden ze in een verduisterde slaapruijme met babyfoon te slapen gelegd. Alle bedjes en materiaal voldoen aan de veiligheidsvoorschriften. De babyfoons in beide leefgroepen zijn ook uitgerust met een camera zodat de kinderbegeleiders kunnen toezicht houden.

In de leefgroep van de baby's is er regelmatig controle doordat de kinderbegeleiders in de slaapkamer komen om een kind te slapen te leggen of te komen halen. Bovendien staat de babyfoon steeds op. De kinderbegeleiders kunnen ook in de slaapruijme kijken via een raam of via de camera van de babyfoon. In de leefgroep van de peuters blijven de kinderbegeleiders in de slaapruijme toezicht houden tot alle kindjes slapen en dan wordt er een babyfoon opgezet. Heeft je kind een monitor nodig om medische redenen dan maken we daar afspraken over.

We vragen aan de ouders om een slaapzakje te voorzien voor hun kindje. De kinderen kunnen een tutje zonder lint of ketting gebruiken bij het slapen gaan. Een knuffel of een doekje moet uit het bed verwijderd worden van zodra het kindje slaapt ter preventie van wiegendood.

2.16. Afspraken over verplaatsingen

De kinderbegeleiders gaan regelmatig wandelen met de kinderen in de naaste buurt. De buitenlucht doet de kinderen deugd. Ze komen tot rust. De kinderbegeleiders benoemen voorwerpen die ze tegen komen (taalbeleid) en spelen in op wat de kinderen zelf aangeven.

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

Het kinderdagverblijf beschikt over twee buggy's waar zes baby's veilig kunnen inzitten. Voor de peuters beschikt het kinderdagverblijf over een wandelwagen waarin tien peuters met gareel kunnen vastgezet worden.

We vragen aan de ouders bij de inschrijving de toelating om te gaan wandelen en noteren dit op de inlichtingenfiche.

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 ten vroegste twee maanden voor de start van de opvang aan. Vraag het zeker aan vanaf de maand dat uw kindje voor wenmomenten naar het kinderdagverblijf gaat.

Jaarlijks krijg je in januari van Kind en Gezin een mail met een link naar een nieuw attest dat de prijs vermeldt die is 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 2 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 coördinator zal het maximumtarief dat geldig is bij Kind en Gezin worden aangerekend. De coördinator 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: Om er voor te zorgen dat altijd het juiste tarief wordt aangerekend, kan je bij de berekening het e-mailadres van het kinderdagverblijf invullen. Je zal hiervoor bij het doorlopen van alle vragen een apart invulvakje vinden '2^e e-mailadres'. Het kinderdagverblijf krijgt dan via e-mail een melding van de aanmaak van je attest inkomenstarief.



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 coördinator 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 jouw 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 opvangdagen 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.

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

3.5. Principe: opvang bestellen is opvang betalen

De 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.

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.

Volgende dagen beschouwen wij niet als respijtdagen:

- het kind is ziek en er wordt een ziekte-attest bezorgd aan de coördinator
- collectieve sluitingsdagen en extra sluitingsdagen (vb. door een interne vorming, staking of overmacht)

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 volledige dag voorzien was, dan wordt er een halve dag in mindering gebracht van het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen waarvoor je niet betaalt.

Uitzonderlijke omstandigheden kunnen alleen met de coördinator besproken worden en die zal 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 ook 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 het kinderdagverblijf 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 ophalen zonder verwittiging, buiten de openingsuren van het kinderdagverblijf, 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.

3.6.4. Wijziging opvangplan

Ouders die het opvangplan willen wijzigen, melden dit aan de coördinator ten laatste een maand op voorhand. Bij een vraag naar bijkomende opvangdagen zal gekeken worden of dit mogelijk is in functie van het aantal aanwezige kinderen in het kinderdagverblijf. 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 coördinator het aantal respijtdagen herberekenen.

Wanneer de coördinator merkt dat ouders hun opvangplan vaak niet volgen, kan een gesprek worden gevraagd om samen naar een oplossing te zoeken of om eventueel een nieuw opvangplan te maken.

3.7. Extra kosten

Een bijkomende bijdrage wordt aangerekend voor het gebruik en de afvalverwerking van luiers:

- 1,50 euro voor een volle dag opvang
- 0,90 euro voor een halve dag opvang
- 0,30 euro per stuk vanaf de zindelijkheidstraining gestart werd

Wanneer ouders zelf luiers voorzien wordt alleen een bijkomende bijdrage aangerekend voor de afvalverwerking:

- 0,30 euro voor een volle dag opvang
- 0,18 euro voor een halve dag opvang

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 vervaldag.

3.9. Wat bij niet-tijdige betaling?

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

- 1^e aanmaning (gewone brief): geen kosten
- 2^e aanmaning (aangetekend): 15 euro
- 3^e 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

Het kinderdagverblijf 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 en de medewerkers van het kinderdagverblijf zijn nodig om het kind de juiste opvoeding te kunnen geven.

De kinderbegeleiders informeren de ouders over het verloop van de opvang via het digitale heen- en weerschriftje en korte gesprekken bij het brengen en afhalen. Er is regelmatig overleg over de vorderingen van het kind.

Ouders geven het kinderdagverblijf alle inlichtingen die nodig zijn om de opvang af te stemmen op de individuele noden van het kind. Ouders kunnen met hun vragen over de gezondheid, de ontwikkeling en de activiteiten van het kind terecht bij de kindbegeleiders en de coördinator van het kinderdagverblijf.

Jaarlijks organiseert het kinderdagverblijf een ouderbijeenkomst.

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. We willen de mogelijkheid bieden om te wennen bij aanvang van de opvang, bij overgang naar een andere leefgroep en bij opvang na een

lange afwezigheid (meer dan een maand).

Wij vragen aan de ouders om hun kind een paar keer een aantal uren naar de opvang te brengen voor aanvang van de eigenlijke opvangperiode zodat hun kind rustig kan wennen aan de nieuwe omgeving. Voor de planning van het eerste wenmoment wordt naar een tijdstip gekeken dat haalbaar is voor de leefgroep. Tijdens het eerste wenmoment vragen wij aan één of beide ouders om mee te komen. Er wordt een kinderbegeleider aangeduid die het kindje extra aandacht zal geven en voor de begeleiding van de ouders zal zorgen. Ouders krijgen op deze manier ook de kans te kijken hoe het dagdagelijkse leven in de opvang loopt. Voor de eerste wendag wordt er niets aangerekend.

Bij de volgende wenmomenten breng je jouw kindje naar de opvang en laat hem/haar er enkele uurtjes alleen bij de kinderbegeleiders. Voor deze wenmomenten wordt er een halve dag opvang aangerekend.

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. Het verloop van de dag zal mondeling en via het digitale heen- en weerschriftje gebriefd worden.

Ouders worden op de hoogte gebracht wanneer hun kindje overgaat naar de peutergroep. Het wennen in de peutergroep gebeurt geleidelijk aan gedurende een periode van drie weken. Er zal steeds rekening gehouden worden met de mogelijkheden en de noden van het kind dat overgaat naar de andere leefgroep.

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 coördinator. Terwijl de kindjes slapen mag je als ouder niet in de slaapruiimte om de rust te garanderen.

4.4. Tevredenheidsbevraging

Zes maanden na de start van de opvang, zes maanden na de overgang naar de leefgroep voor peuters en bij de stopzetting van de opvang zal er een online bevraging gebeuren bij de ouders over de tevredenheid. De ouders ontvangen een vragenlijst om in te vullen. 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. Een klacht of suggestie uiten

Je kan als ouder met jouw vragen, bedenkingen en opmerkingen terecht bij de coördinator. 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 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 heiveldje@heist-op-den-berg.be.
- Via het meldingsformulier dat je ontvangt bij de start van de opvang.
- Via telefoon. Je belt naar 015 25 81 80.
- Via een bureaugesprek met de coördinator.
- Via een gesprek met een kinderbegeleider.
- 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).

Anonieme klachten kunnen we niet behandelen.

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

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

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 coördinator 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 verschillende 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 worden er foto's en filmpjes gemaakt van de kinderen. We vragen je toestemming om deze beelden te maken en te gebruiken aan de hand van een formulier. De ouders mogen dit weigeren en de ouders kunnen op elk moment hun beslissing herzien.

Kinderopvang is een dienstverlening aan gezinnen. 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

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. 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 kinderopvangcoördinator.

4.6.6. Bewaarperiode

Je 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 coördinator 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 u contact opnemen via dit mailadres informatieveiligheid@heist-op-den-berg.be

4.6.9. Besloten facebookpagina

Er werd een besloten facebookpagina aangemaakt die alleen toegankelijk zal zijn voor de ouders die hun toelating geven en akkoord gaan dat de genomen foto's en filmpjes van hun kind op deze pagina gezet worden.

Deze pagina zal ook toegankelijk zijn voor de coördinator en de kinderbegeleiders. Ouders die hun akkoord niet gegeven hebben, krijgen geen toelating tot deze facebook pagina en kunnen de genomen foto's en filmpjes niet zien of doorkrijgen.

Deze facebookpagina is alleen toegankelijk voor de ouders van de kinderen en niet voor grootouders, vrienden, familie of anderen...

Wij vragen de toelating aan de ouders door middel van het invullen en ondertekenen van een document. Er kunnen ook foto's gebruikt worden om uit te hangen in het kinderdagverblijf, te publiceren in een brochure of krantje, te plaatsen op de website. Wij vragen aan de ouders om het document 'Toestemming voor het maken en gebruiken van beeldmateriaal' in te vullen. De ouders mogen dit weigeren.

5. Andere documenten

5.1. Verzekeringen

Het kinderdagverblijf heeft bij de verzekeringsmaatschappij Ethias, Prins Bisschopssingel 73, 3500 Hasselt, een verzekering afgesloten voor burgerlijke aansprakelijkheid voor de kinderen en kinderbegeleiders alsook voor lichamelijke ongevallen voor de opgevangen kinderen (polisnummer: 45.010.337). De brandverzekering werd bij dezelfde verzekeringsmaatschappij afgesloten (polisnummer: 45.033.728).

Aangifte van schade of ongevallen moet binnen de 24 uur na de feiten gebeuren bij de coördinator. Het aangifteformulier wordt deels ingevuld door de ouders en deels door de coördinator van het kinderdagverblijf. De coördinator brengt de verzekeringsmaatschappij op de hoogte.

Wij raden de ouders aan om waardevolle dingen thuis te laten. Zo kan je beschadiging of verlies voorkomen.

5.2. Inlichtingenfiche en het aanwezigheidsregister

Voor elk kind in de opvang wordt een inlichtingenfiche ingevuld. Dit is van belang voor de veiligheid. De inlichtingenfiche omvat:

- de identificatiegegevens van het kind en de ouders
- de contactgegevens van de ouders, de huisarts en eventueel de behandelende arts
- specifieke aandachtspunten over de gezondheid en de manier van omgaan met het kind
- de personen die het kind mogen ophalen

Zorg ervoor dat de inlichtingenfiche over je kind altijd juist is. Veranderingen in de gegevens van je kind of de contactgegevens kunnen best zo snel mogelijk worden doorgegeven.

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

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

- het organiserend bestuur, indien noodzakelijk
- de coördinator van het kinderdagverblijf
- de kinderbegeleiders
- Kind en Gezin
- de ouders
- de toezichthouders voor controle op de naleving van de vergunningsvoorwaarden (Zorginspectie)

Er is een digitaal aanwezigheidsregister voorzien in het kinderdagverblijf. Daarin gebeurt dagelijks voor elk kind de registratie van het juiste uur van aankomen en vertrekken. De registratie gebeurt tot op de minuut nauwkeurig.

5.3. Kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek beschrijft de gehele werking van het kinderdagverblijf. Doelstellingen van het pedagogisch beleid, de betrokkenheid van ouders, klachtenprocedures, crisisprocedures, werkwijzen, organisatiestructuur en verbeterplannen kunnen erin teruggevonden worden. Het kwaliteitshandboek wordt aangepast aan de nieuw geldende wetgeving. Bij vragen kunnen de ouders zich steeds wenden tot de coördinator.

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 2 maanden voor de aanpassing. Elke verandering moet je als ouders ondertekenen voor ontvangst en kennisname.

6.2. Opzegmodaliteiten voor de ouders

Er wordt in onderling overleg een vermoedelijke einddatum vastgelegd in de schriftelijke overeenkomst. Normaal gezien zijn de meeste kinderen schoolrijp op de leeftijd van 2,5 jaar en kunnen zij op de eerste instapdatum naar de kleuterschool. Je kan ervoor kiezen om uw kindje nog maximum drie maanden langer in de opvang te houden na deze leeftijd. Dit kan wel maar alleen na overleg met de coördinator en indien er nog een beschikbare plaats is.

Ouders kunnen de opvang beëindigen door dit tenminste één maand op voorhand schriftelijk te melden aan de coördinator door het formulier einde opvang ingevuld te bezorgen. Het formulier einde opvang wordt bij de start van de opvang meegegeven. Indien ouders de opzegtermijn niet respecteren zal een boete van één maand opvangkosten aangerekend worden volgens het normale opvangplan.

Elke wijziging aan het huishoudelijk reglement in het nadeel van de ouders (bijvoorbeeld een prijswijziging) wordt minstens twee maanden voor de wijziging ingaat schriftelijk meegedeeld aan de ouders. De ouders moeten deze mededeling voor ontvangst en kennisname ondertekenen. Ze hebben het recht de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder schade- of opzegvergoeding na kennisname van deze mededeling, op voorwaarde dat dit gebeurt binnen de twee maanden na het op de hoogte stellen. Je kan dit doen door een aangetekende opzegbrief te bezorgen aan de coördinator met daarin vermeld de reden en de datum van de stopzetting van de overeenkomst.

Het openstaande saldo gerechtvaardigde afwezigheidsdagen wordt afgetrokken van de aangerekende dagen voor de berekening van de boete. De opzegtermijn van één maand gaat in de eerste dag na schriftelijke melding van de opzeg door de ouders aan het kinderdagverblijf.

Bij einde opvang door vertrek naar school vullen de ouders ook het document einde opvang in en geven het tenminste één maand op voorhand af aan de coördinator. Zodra de coördinator de uitstapdatum van het kindje heeft ontvangen zal er een herberekening gebeuren van het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen. Indien na de herberekening 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.

Wanneer ouders de opvang vroeger wensen te stoppen dan afgesproken of wanneer de opvang niet kan starten op het afgesproken moment versturen de ouders een aangetekende brief aan de coördinator. Of ze overhandigen een brief persoonlijk aan de coördinator. De coördinator ondertekent dan een kopie van de opzegbrief. De datum van de verzending of overhandiging is het moment waarop de opzegtermijn ingaat.

Wanneer de ouders de opvang niet opzeggen via een brief betalen ze een opzegvergoeding van 1 maand opvang. Wanneer de opvang niet kan starten of doorgaan door overmacht, kunnen de ouders contact opnemen met de coördinator.

Maakte de opvang een zware fout? Volgde de opvang de contractuele bepalingen niet? En kan je dit bewijzen? Dan moet je de regels voor opzegtermijn en opzegvergoeding niet naleven.

6.3. Opzegmodaliteiten voor de organisator

Het kinderdagverblijf kan de overeenkomst opzeggen en de opvang stopzetten:

- als de ouders het huishoudelijk reglement en/of andere contractuele bepalingen niet naleven
- bij wanbetaling;
- wanneer geen gevolg gegeven wordt aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen van de coördinator
- wanneer de ouders de noodzakelijke documenten (bijvoorbeeld de overeenkomst) niet bezorgen aan de coördinator

Als het kinderdagverblijf beslist om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen, krijgen de ouders een aangetekende brief met vermelding van de reden van de opzeg. De opzegtermijn bedraagt 1 maand en gaat in op de datum van verzending van de aangetekende brief. Het verzenden van de aangetekende brief kan worden vervangen door het overhandigen van een opzegbrief mits een kopie voor ontvangst wordt ondertekend door één van beide ouders (indien op hetzelfde adres gedomicilieerd) of de beide ouders (indien ze afzonderlijk zijn gedomicilieerd).

De bepaling betreffende opzegtermijn kan niet gerespecteerd worden:

- indien er een beslissing is van Kind en Gezin tot opheffing van de vergunning
- in geval van overmacht zoals brand, overstroming waardoor een sluiting onafwendbaar is
- indien de ouders een zware fout begaan en de coördinator dit kan aantonen



7. Tot slot

Alle regels over kinderopvang vind je op www.kindengezin.be. Heb je vragen of opmerkingen bij dit reglement of bij de werking van de dienstverlening, neem dan contact op met de coördinator.