

Kinderopvang

Dienst voor Opvanggezinnen

HUISHOUELIJK REGLEMENT VAN DE DIENST VOOR OPVANGGEZINNEN

Dienst voor Opvanggezinnen
Kindercentrum De Girafant
Nieuwe Kerkhofdreef 2
3001 Heverlee
opvanggezinnen@zorgleuven.be
016 24 80 84



Huishoudelijk reglement

Inhoud

1. ALGEMENE INFORMATIE	3
1.1 Organisator	3
1.2 Kinderopvanglocaties en verantwoordelijken	3
1.2.1 Verantwoordelijke	3
1.2.2 Kinderopvanglocaties	3
1.3 Telefoon in geval van nood	3
1.4 Kind en Gezin	3
2. HET BELEID	4
2.1 De aangeboden kinderopvang	4
2.1.1 Het pedagogisch beleid	4
2.1.2 Afspraken over eten	4
2.1.3 Afspraken over verzorging	5
2.1.4 Afspraken over opvolging van de kinderen	5
2.2 Inschrijving en opname	6
2.2.1 Inschrijving	6
2.2.2 Voorrangsregels	7
2.3 Afspraken over brengen en halen van je kind	7
2.4 Afspraken bij ziekte of ongeval van je kind	8
2.5 Medicatie	8
2.6 Afspraken over veiligheid	9
2.6.1 Afspraken over slapen	9
2.6.2 Afspraken over verplaatsing	9
2.7 Afspraken over ziekte of overmacht van de onthaalouder	10
3. PRIJS	10
3.1 Hoeveel betaal je?	10
3.2 Individueel verminderd tarief	11
3.3 Prijs voor opvang	12
3.4 Principe opvang reserveren, is opvang betalen	12
3.4.1 Extra opvangdagen	12
3.4.2 Regeling afwezigheden	13
3.4.3 Wijziging opvangplan	14
3.5 Extra kosten	14
3.5.1 Kosten die te maken hebben met de opvang	14
3.5.2 Volgende zaken zijn niet inbegrepen in de kostprijs en breng je zelf mee	14
3.6 Hoe betaal je?	15
3.7 Fiscaal attest	15
3.8 Prijs voor inschrijving / waarborg	15
4. RECHT VAN HET GEZIN	16
4.1 Je kind mag wennen	16
4.2 Ouders mogen altijd binnen	16
4.3 Je mag een klacht uiten	16
4.4 Respect voor de privacy en bescherming van de persoonlijke levenssfeer	17
5. ANDERE DOCUMENTEN	18
5.1 Verzekeringen	18
5.2 Inlichtingenfiche en het aanwezigheidsregister	18
5.3 Kwaliteitshandboek	19
6. WIJZIGINGEN IN HET HUISHOUELIJK REGLEMENT EN OPZEGMODALITEITEN VOOR DE SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST	19
6.1 Werkwijze bij wijziging van het huishoudelijk reglement	19
6.2 Gelijkwaardige opzegmodaliteiten voor de schriftelijke overeenkomst	19
6.2.1 Opzegmodaliteiten voor het gezin	19
6.2.2 Opzegmodaliteiten voor de organisator	20
7. TOT SLOT	20

1 ALGEMENE INFORMATIE

1.1 Organisator

Organisator gezinsopvang en groepsopvang samenwerkende onthaalouders (Dienst voor Opvanggezinnen)
Zorg Leuven is de organisator van de aangesloten kinderopvanglocaties.

Rechtsvorm: OCMW-vereniging van publiekrecht
Ondernemingsnummer: 0663.810.590
Adres: Andreas Vesaliusstraat 47 bus 1, 3000 Leuven
Telefoon: 016 24 80 11
e-mail: info@zorgleuven.be
website: www.zorgleuven.be

1.2 Kinderopvanglocaties en verantwoordelijken

1.2.1 Verantwoordelijke

Naam: Dienst voor Opvanggezinnen
Adres: Nieuwe Kerkhofdreef 2, 3001 Heverlee
Telefoon: 016 24 80 84
E-mail: opvanggezinnen@zorgleuven.be
Website: www.zorgleuven.be en www.kinderopvangleuven.be

De dagelijkse leiding is in handen van de pedagogisch teamleiders van de Dienst voor Opvanggezinnen. De naam van de pedagogisch teamleider die jouw onthaalouder begeleidt, vind je terug op je schriftelijke overeenkomst.

Je kan haar telefonisch bereiken via het onthaal van het kindercentrum dat dagelijks geopend is van 7u tot 18u30 op het nummer 016 24 80 84, of per e-mail op opvanggezinnen@zorgleuven.be.

Voor een gesprek (overdag of 's avonds) maak je een afspraak.

1.2.2. Kinderopvanglocatie

De informatie en contactgegevens van de kinderopvanglocatie (onthaalouder) waar je kind zal opgevangen worden, vind je op de bijlage bij je schriftelijke overeenkomst (het opvangplan).

Elk jaar tegen eind januari bezorgt de opvang je schriftelijk een overzicht van de sluitingsdagen.

Extra snipperdagen van minder dan 1 week worden minstens 2 dagen vooraf gemeld. Extra sluiting van minstens 1 week, wordt 4 weken op voorhand gemeld.

1.3 Telefoon in geval van nood

Er is steeds een dienstverantwoordelijke via gsm bereikbaar voor de onthaalouders, ook buiten de openingsuren en -dagen van de dienst.

1.4 Kind en Gezin

Zorg Leuven heeft een vergunning voor alle aangesloten kinderopvanglocaties en voldoet aan de wettelijke voorwaarden.

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

2 HET BELEID

2.1 De aangeboden kinderopvang

De dienst voor opvanggezinnen organiseert hoofdzakelijk opvang voor baby's en peuters die nog niet naar school gaan.

Een aantal onthaalouders doet ook opvang van schoolgaande kinderen. Dit kan zowel voor de schooluren, als op schoolvrije dagen. Deze buitenschoolse opvang kan tot het einde van de lagere school, in afspraak met de onthaalouder.

Sommige onthaalouders werken alleen (gezinsopvang), anderen werken samen (groepsopvang). Dit kan zowel thuis als op een andere locatie.

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

Elke onthaalouder bepaalt zelf haar openingsuren. Sommige onthaalouders hebben flexibele openingstijden. Dit wil zeggen dat hun opvang open is voor half zeven 's morgens en/of na half zeven 's avonds. Tot slot kunnen onthaalouders ook opvang bieden tijdens de nacht of in het weekend.

Alle kinderen zijn bij ons welkom. Wij discrimineren niemand op basis van cultuur, afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

Wij hebben bijzondere aandacht voor kwetsbare gezinnen. Onze dienst maakt deel uit van Koala Kessel-Lo, dat als samenwerkingsverband kind- en ouderactiviteiten in combinatie met kinderopvang aanbiedt, om de maatschappelijke participatie van kwetsbare gezinnen te verhogen. Minstens 30% van de kinderen die wij op jaarbasis opvangen bij onthaalouders in en nabij de wijken Casablanca, Blauwput en Kop van Kessel-Lo, zijn kinderen uit kwetsbare gezinnen.

2.1.1 Het pedagogisch beleid

Elk kind is welkom in de opvang en krijgt alle kansen om zich te ontplooien en zijn talenten te ontwikkelen.

We willen elk kind met aandacht, liefde, warmte en geborgenheid omringen zodat het zich thuis voelt in de kinderopvang.

We stimuleren de ontwikkeling en de zelfredzaamheid van kinderen.

Onze onthaalouders hebben een kindvriendelijke infrastructuur en bieden een veilige en gezonde omgeving. Het kind krijgt structuur.

We vinden het belangrijk dat jullie en jullie kind zich goed voelen en betrokken zijn bij de opvang. De eigenheid en de draagkracht van elk kind wordt gerespecteerd. We houden rekening met wat elk kind nodig heeft.

In het bijzonder bij gebruik van flexibele opvang, wordt er nauw toegezien op de draagkracht van het kind en wordt er gestreefd naar regelmaat in het opvangplan. Flexibele opvang is opvang 'die ofwel s ochtends vroeg voor 6u30, 's avonds na 18u30, 's nachts of in het weekend plaatsvindt.

2.1.2 Afspraken over eten

Maaltijden

De onthaalouder staat in voor een gezonde en gevarieerde voeding, aangepast aan de leeftijd van het kind.

Afhankelijk van het tijdstip en de duur van de aanwezigheid van je kind in de opvang verstrekt de onthaalouder de gepaste maaltijd:

in een volledige dag zijn 2 maaltijden inbegrepen (warme maaltijd en vieruurtje),

in een halve dag is één maaltijd inbegrepen.

Voor schoolgaande kinderen is ook opvang voorzien gedurende een derde dagdeel. In de prijs voor een derde dagdeel is geen warme maaltijd inbegrepen. Hiervoor wordt een supplement van €3 aangerekend ongeacht de verblijfsduur (zie ook 3.5 extra kosten).

Ontbijt

Kinderen ontbijten in principe thuis. Na afspraak met de onthaalouder kan je, bijvoorbeeld bij vroege flexibele opvang, het ontbijt meebrengen.

Flesvoeding

Baby 's krijgen flesvoeding zoals ze dat thuis gewoon zijn.

Flesvoeding (flesjes en poeder afzonderlijk) voor je baby breng je zelf mee. Meld aan de onthaalouder hoe ze die moet klaarmaken.

De flesvoeding maakt ze klaar net voor ze de fles aan je baby geeft.

Ofwel breng je de doos met poeder mee. Daarop schrijf je:

- de naam van je kind
- de datum wanneer je de doos open deed

Ofwel breng je een afgedekt potje mee en daarop schrijf je:

- de naam van je kind
- welke poeder erin zit
- de datum wanneer je de doos open deed
- breng voor onvoorziene omstandigheden 1 extra dosis melkpoeder mee

Geef je **borstvoeding**? Maak hierover afspraken met je onthaalouder.

Breng je afgekolfd melk mee? Doe dit gekoeld of ingevroren in een gesloten potje of fles.

Daarop schrijf je:

- de naam van je kind
- datum en uur van afkolven
- datum van invriezen
- breng voor onvoorziene omstandigheden 1 extra dosis mee

Dieetvoeding en speciale wensen

Speciale voeding en dieetproducten breng je zelf mee (afgedekt en gekoeld).

Kleef een etiket op de verpakking met:

- de naam van je kind
- welke voeding erin zit
- datum: wanneer heb je de maaltijd bereid?

Meld aan de pedagogisch teamleider en onthaalouder waarom je kind dieetvoeding nodig heeft en geef de nodige medische achtergrondinformatie (allergie), ook als er iets weggelaten moet worden uit een voeding.

Heb je daarnaast nog speciale wensen, bespreek die met de onthaalouder.

Zelf eten meebrengen (bijvoorbeeld bij feestje)

Bij een verjaardag mag je, mits akkoord van je onthaalouder, trakteren met eten. Breng dit afgedekt (en gekoeld) mee.

Kleef een etiket op de verpakking met:

- je contactgegevens
- welke voeding / allergenen erin zitten
- datum: wanneer heb je de maaltijd bereid?

2.1.3 Afspraken over verzorging

Breng je kind gewassen en aangekleed naar de opvang.

Zorg ervoor dat er steeds voldoende luiers (minstens 6 per dag) bij de onthaalouder in voorraad zijn.

Ook verzorgingsproducten (zalf, papieren zakdoeken, vochtige doekjes, zonnecrème) en een eventueel koortswerend middel breng je zelf mee.

Voorzie altijd voldoende reservekledij aangepast aan de leeftijd van je kind (onder- en bovenkleding, kousjes), en aangepaste kleding om buiten te spelen.

Je staat zelf in voor het wassen van de kleding.

Breng ook het boekje van de raadpleging bij Kind & Preventie of de vaccinatiekaart mee.

2.1.4 Afspraken over opvolging van de kinderen

We kijken naar jouw kind: Hoe eet je kind? Hoe rust het? Hoe reageert het op verzorging? Hoe speelt jouw kind? Zo volgen we de ontwikkeling, en weten we of je kind zich goed voelt.

Als we denken dat er een probleem is, bespreken we dat met jou.

Als we denken dat je kind klaar is om overdag zindelijk te worden, overleggen we met jullie over de aanpak van de zindelijkheidstraining.

2.2 Inschrijving en opname

2.2.1. Inschrijving

Registratie

Je registreert je op de website www.kinderopvangleuven.be.

Via het knopje 'inschrijven' kan je als ouder registreren. Na het invullen krijg je een mail toegestuurd met je login-gegevens. Hiermee log je terug in op de website en voeg je je partner en de kinderen waarvoor je opvang zoekt toe. Tot slot duid je bij de kinderen voor wie je opvang zoekt 'gezinsopvang' aan en geef je de gewenste startdatum en opvangdagen op.

Aan het onthaal van het kindercentrum de Girafant en bij het Centrum voor Kinderopvang in het Stadskantoor kan je hulp krijgen bij het registreren.

Vanaf 9 maanden voor je gewenste startdatum, mailen we je wekelijks een lijst van de aangesloten onthaalouders die (binnen 9 maanden of minder) een vrije plaats hebben.

Kennismaking en reservatie

Je neemt zelf contact op met een onthaalouder naar keuze en maakt een afspraak voor een kennismakingsbezoek. Op de website www.kinderopvangleuven.be kan je een 'praatpapier' downloaden dat je helpt voorbereiden op dit gesprek. Samen met de onthaalouder beslis je of de opvang doorgaat.

De onthaalouder heeft de vrije keuze over het al dan niet aanvaarden van een kind en is niet verplicht buitenschoolse of flexibele opvang te voorzien.

De overeenkomst met opvangplan wordt door beide partijen ondertekend. In het opvangplan staan afspraken die we samen maken over de opvangdagen en -uren en wenperiode.

De onthaalouder stuurt deze overeenkomst met opvangplan door naar de dienst, die de bezetting van het leefgroepje nakijkt. Na deze controle en ondertekening op de dienst ontvang jij en de onthaalouder een exemplaar met de 3 handtekeningen terug.

Inschrijving

Een inschrijving is pas definitief nadat de schriftelijke overeenkomst en het opvangplan door de drie partijen (ouders, onthaalouder en dienst) werden ondertekend.

Je krijgt van de onthaalouder ook inlichtingenfiches mee over de gewoontes van je kind, medische informatie, wie je kindje mag brengen en halen, enz. Deze vul je thuis in en breng je mee naar het intakegesprek met je sociaal pedagogisch consulente op de dienst.

Start je kindje binnen de maand, dan neem je zelf contact op met haar om een afspraak te maken. Is de startdatum later dan een maand, dan word je door ons gecontacteerd voor deze afspraak. Samen maken we je dossier helemaal klaar voor de start.

Wachtlijst en beschikbare plaatsen

Vond je nog geen geschikte plaats? Dan blijf je wekelijks de lijst met vrije plaatsen ontvangen.

Onze contactgegevens staan er bij voor wie hulp nodig heeft.

Was je kind in opvang bij een aangesloten onthaalouder en is zij (tijdelijk) niet meer beschikbaar? Wij zoeken mee naar een alternatief. Een beschikbare plaats die aan jouw opvangnoden voldoet, wordt niet aan nieuwe gezinnen opengesteld als vrije plaats, maar eerst aan jou voorgesteld.

Wanneer een beschikbare plaats wel opengesteld wordt als vrije plaats en er zijn meerdere vragen naar opvang, dan gelden bepaalde voorrangsregels om te bepalen wie een plaats krijgt en eerst ingeschreven wordt. Hou er rekening mee dat de onthaalouder steeds vrije keuze heeft welk kindje ze opvangt.

2.2.2. Voorrangsregels

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

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

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

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

- Alleenstaanden
- Ouders met een laag inkomen
- Pleegkinderen
- Kinderen met een broer of zus in de opvang
- Kwetsbare gezinnen
 - Problemen met de gezondheid of zorg nodig hebben
 - Laag opleidingsniveau

Ook geven we voorrang aan ouders die een noodaanvraag indienden. Een noodaanvraag is een opvangaanvraag waarbij de gewenste startdatum binnen de maand valt. Deze aanvraag kan enkel ingediend worden bij onderstaande redenen:

- Een lid van het gezin werkt niet en vindt plots werk of start met een opleiding en heeft binnen het gezin of informeel netwerk geen opvangmogelijkheden.
- Er is een acute crisis in het gezin waardoor het noodzakelijk is dat het kind naar de kinderopvang gaat.
- Het gezin kan – buiten zijn wil – niet meer gebruik maken van eerdere opvangmogelijkheden.

Bovendien komen op een aantal opvanglocaties in Kessel-Lo, in en nabij de wijken Casablanca, Blauwput en Kop van Kessel-Lo, minstens 30 % van de kinderen die wij op jaarbasis opvangen uit kwetsbare gezinnen.

2.3 Afspraken over brengen en halen van je kind

Je brengt en haalt je kind op het uur dat jullie afspraken in het opvangplan.

Voorzie bij de breng- en haalmomenten tijd om informatie over je kind uit te wisselen met de onthaalouder.

Toon respect voor het privédomein van de onthaalouder en haar materiaal.

Zorg er voor dat je grotere kinderen de opvang niet storen als zij mee aanwezig zijn bij het haal- en brengmoment.

Ook je opvangkindje valt onder jouw verantwoordelijkheid zolang je in de opvang bent.

Werkwijze om de dagen en uren waarop je kind aanwezig is te bevestigen

De onthaalouder houdt de dagen en uren waarop je kind aanwezig is zorgvuldig bij. Kijk deze uren na en meld het indien je niet akkoord bent. Afhankelijk van hoe je onthaalouder de aanwezigheden registreert, zijn hiervoor 2 mogelijkheden:

- De onthaalouder registreert de aanwezigheden schriftelijk:
Jij of de persoon die toelating heeft om je kind te brengen of halen, tekent minstens maandelijks en liefst dagelijks de aanwezigheidslijst schriftelijk of elektronisch voor akkoord.

Ga je niet akkoord met de opgeschreven aanwezigheden dan kan je dit melden aan de pedagogisch teamleider.

OF

- De onthaalouder registreert de aanwezigheden digitaal:
Je krijgt dagelijks na het ophalen van je kind een mail met het dagverloop en de uren van de opvang. Kijk deze na. Indien je niet akkoord bent, laat je dit binnen de 48u weten via aanwezigheden.dvo@zorgleuven.be
Als je geen reactie gaf binnen de 48u, ga je akkoord met de geregistreerde uren.

Vroeger brengen of later ophalen

Is in principe niet mogelijk. Je onthaalouder zorgt er bij haar planning voor dat er nooit teveel kindjes tegelijk aanwezig zijn.

Mits voorafgaand akkoord van je onthaalouder kan je je kind uitzonderlijk vroeger brengen of later afhalen.

Haal je je kind zonder akkoord later op dan het afgesproken einduur, dan betaal je een kost van €4 per begonnen half uur (zie ook 3.5.1).

Personen die je kind kunnen afhalen

Enkel de personen van wie de naam op de afhaallijst staat, mogen je kind in de opvang komen halen. Als er toch een andere persoon je kind komt afhalen, verwittig je schriftelijk wie je kind komt afhalen en wanneer.

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

2.4 Afspraken bij ziekte of ongeval van je kind

Is je kind ziek? Dan kan je kind niet in de opvang terecht. Zoek best vooraf een oplossing voor als je kind onverwacht ziek wordt.

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

De onthaalouder kan je kind niet opvangen als:

- het te ziek is om mee te doen met de normale activiteiten van de kinderopvang.
- het te veel aandacht en zorg vraagt zodat de gezondheid of de veiligheid van de andere kinderen niet meer gegarandeerd kan worden.
- het een besmettelijke ziekte heeft waarbij het kind zelf of de andere kinderen een risico lopen. Meer informatie over infectieziekten, symptomen, behandeling en wanneer het kind terug naar de opvang mag komen vind je op de website van Kind en Gezin via www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/ziek (via “ziek? Zoek hier” vind je alle informatie over een bepaalde infectie).
- het een van de symptomen vertoont zoals beschreven op de checklist van ziektes, symptomen en aanpak op de website van Kind en Gezin. Zie <https://www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/ziek>.

Breng je een te ziek kind toch naar de opvang, dan zal de onthaalouder het weigeren. De onthaalouder en de pedagogisch teamleider hebben steeds het laatste woord in de beslissing of je kind al dan niet naar de opvang kan. Bij de beslissing denken we aan het belang van jouw kind, en ook aan het belang van de andere opgevangen kinderen en de extra werkbelasting die de zorg voor een ziek kind kan meebrengen.

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

Meld alle medische problemen van je kind die we niet kunnen zien. Zeker als we extra moeten opletten of er een gevaar kan zijn voor anderen.

Is er een besmettelijke ziekte in de opvang? Dan verwittigt de opvang jou. Om de privacy van de ouders en het kind te beschermen, vermelden we de naam van het betrokken kind niet.

Wordt je kind tijdens de dag ziek? Dan belt de onthaalouder of pedagogisch teamleider je op. Samen maken jullie dan afspraken over de zorg van je kind. Soms moet je je kind zo snel mogelijk ophalen. Ben je niet bereikbaar? Dan bellen we één van de vertrouwenspersonen of je huisarts (nood- en afhaalijst). Deze dag wordt aangerekend als een aanwezigheidsdag voor de uren waarop het kind effectief in de opvang aanwezig was en als een afwezigheidsdag voor de overige uren (zie 3.4.2).

In geval van nood bellen we onmiddellijk een arts of de hulpdiensten. We brengen je zo snel mogelijk op de hoogte. De opvang heeft een crisisprocedure die toegepast wordt indien nodig.

Je betaalt voor alle kosten voor medische hulp die de kinderopvang maakt.

2.5 Medicatie

Geef medicatie zoveel mogelijk thuis. Vraag je arts om medicatie voor te schrijven die je zelf 's morgens en 's avonds kan toedienen. De opvang geeft enkel medicatie als het echt nodig en haalbaar is.

Meld altijd als je kind medicatie krijgt.

Moet de opvang toch medicatie geven? Dat kan enkel op voorschrift van een arts of apotheker. Vraag een attest aan de arts/apotheker en geef dit aan de onthaalouder. Op dit attest staat:

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

De arts of apotheker kan deze info noteren op een eigen attest of op de medicatiefiche van de dienst. Je ontvangt hiervan een exemplaar bij inschrijven en kan het downloaden op onze website.

Koortswerend middel

Heeft je kind koorts? Dan kan de opvang één keer een koortswerend middel geven, als de verantwoordelijken voor het kind hiermee akkoord gaan en schriftelijke toestemming hebben gegeven op de infofiche. We brengen je op de hoogte van het uur, de dosis en de naam van het koortswerend middel.

2.6 Afspraken over veiligheid

Als organisator gezinsopvang zorgen wij voor een veilige opvang. Met een risicoanalyse schat de verantwoordelijke de risico's in bij de verschillende kinderopvanglocaties en probeert deze te voorkomen en weg te werken. De opvang volgt de regels over brandveiligheid, voedselveiligheid, veilige speeltoestellen en speelterreinen, enz.

Als organisator gezinsopvang zijn wij voorbereid op gevaar. Een procedure legt de stappen en de manier van communiceren vast in geval van crisis. De crisis wordt zo snel mogelijk aan Kind en Gezin gemeld.

Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd. Hiervoor voeren wij een preventief beleid en wordt een plan van aanpak gemaakt.

Juwelen kunnen een risico inhouden voor de veiligheid van je kind. Bovendien zijn we niet verantwoordelijk voor beschadiging of verlies van persoonlijke voorwerpen. Voorkom een ongeluk of schade door juwelen, waardevolle voorwerpen en speelgoed thuis te laten.

We zorgen voor een veilige toegang. Niemand kan de lokalen en buitenruimte van de opvang ongemerkt binnenkomen. Sluit altijd de deur als je binnenkomt en weggaat.

De onthaalouder die huisdieren heeft, meldt dit vooraf aan de ouders die hun kind willen plaatsen. Huisdieren mogen niet in contact komen met opvangkinderen, tenzij onder begeleiding. Voorbeelden: onder toezicht poes aaien, eieren rapen, konijn voeren, ...

2.6.1 Afspraken over slapen

Als organisator gezinsopvang volgen wij de richtlijnen van Kind en Gezin voor veilig slapen. We leggen kinderen op hun rug te slapen. Met een doktersattest of attest van de ouders leggen we je kind uitzonderlijk op de buik, mits akkoord van de onthaalouder.

Als organisator gezinsopvang nemen wij maatregelen om wiegendood te voorkomen. Daarom voldoen alle bedjes en materiaal aan de veiligheidsvoorschriften, is er altijd toezicht, worden baby's onder de 6 maanden te slapen gelegd in de leefruimte en zorgen we voor een goede temperatuur om te slapen. Het is verboden te roken in de opvang.

Heeft je kind een monitor nodig om medische redenen? Dan maken we daar afspraken over.

2.6.2 Afspraken over verplaatsing

Je onthaalouder mag te voet met de kinderen naar buiten. De verplaatsingen tijdens de opvang gebeuren op een veilige manier en onder gepaste begeleiding.

Voor verplaatsingen waarbij gebruik gemaakt wordt van een voertuig, wordt je expliciete toestemming op papier gevraagd. Voorbeelden: van en naar de school, naar een speeltuin ...

Bij buitenschoolse opvang ben je zelf verantwoordelijk voor het vervoer van je kind van en naar school of andere activiteit. Je kan hierover afspraken maken met je onthaalouder.

2.7 Afspraken over ziekte of overmacht van de onthaalouder

Als je onthaalouder door ziekte of een andere vorm van overmacht je kind niet kan opvangen, word je onmiddellijk verwittigd door de onthaalouder of de dienst.

Heb je nood aan alternatieve opvang voor de periode dat je onthaalouder niet werkt, vraag je dit zelf aan bij de dienst. Zij zoeken mee naar andere opvang.

Ook wanneer jou verlof niet samenvalt met dat van je onthaalouder (hou hierbij wel rekening met het principe van opvang bestellen, is opvang betalen, zie punt 3.4), kan je alternatieve opvang vragen aan de dienst.

3 PRIJS

3.1 Hoeveel betaal je?

Je betaalt voor de opvang een tarief afhankelijk van je inkomen. In deze prijs zijn de meeste kosten inbegrepen, zoals eten, verzorging, personeel, enz. Sommige dingen zijn niet inbegrepen in de prijs, zoals melkpoeder, reservekleden, enz. Die breng je zelf mee. Voor andere dingen betaal je extra (zie 3.5).

De prijs wordt berekend op het gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen. Je vindt het op het laatste aanslagbiljet. Je berekent zelf de prijs via het berekeningsinstrument op de website van Kind en Gezin op de volgende manier:

- Surf naar <https://mijn.kindengezin.be>
 - Kies 'attest inkomenstarief'
 - Registreer je
 - Wat heb je nodig? Je federaal token of je e-ID-kaart, je pincode, een kaartlezer en een eigen e-mailadres.
- Bereken je inkomenstarief en vraag een attest aan.
 - Meld je aan met je e-ID of federaal token
 - Beantwoord alle vragen. Vink aan wat voor jou van toepassing is.

- De berekening gebeurt automatisch met informatie van FOD financiën en het Rijksregister.
- Geen aanslagbiljet? Vraag toch een attest aan. Vul je bruto inkomen in.
- Haal je attest inkomenstarief op via Mijn Kind en Gezin en bezorg het aan de dienst.

Heb je geen aanslagbiljet of heb je hulp nodig? Heb je geen computer of kaartlezer? Je kan terecht aan het onthaal van het kindercentrum of bij je pedagogisch teamleider.

De medewerkers van het Centrum voor Kinderopvang in het Stadskantoor en het OCMW van je woonplaats kunnen je ook helpen bij het maken van het attest inkomenstarief.

De **eerste berekening** vraag je ten vroegste 2 maanden voor de start van de opvang. De prijs geldt zolang je kind naar de opvang gaat tot het 3,5 jaar wordt tenzij een nieuwe berekening nodig is.

Jaarlijkse indexaanpassing van je inkomenstarief

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

Wanneer moet je een **nieuwe berekening** van het inkomenstarief aanvragen?

- In de maand waarin je kind 3,5 jaar, 6 jaar en 9 jaar wordt (herberekening binnen de 2 maanden voor het einde van de geldigheidsdatum is nodig)
- Als je gezinssituatie verandert (vb. huwelijk, echtscheiding, enz.)
- Als je aantal kinderen ten laste verandert (vb. geboorte van een kind)
- Als je denkt recht te hebben op een individueel verminderd tarief
- Als je individueel verminderd tarief vervalt (herberekening binnen de 2 maanden voor het einde van de geldigheidsdatum is nodig)

Hoe vraag je een nieuwe berekening aan? Surf naar <https://mijn.kindengezin.be> of vraag hulp aan het onthaal van het kindercentrum, je pedagogisch teamleider of de CKO medewerker in het Stadskantoor.

Zonder geldig attest inkomenstarief kan je deze opvang niet gebruiken. Elk attest heeft een einddatum. Als je na de einddatum van het attest nog opvang nodig hebt, herbereken dan je tarief. Dat doe je best 2 maanden voor de einddatum van je attest. Als we van jou nog geen nieuw attest kregen, sturen we je tegen de einddatum van je attest een herinnering. Bezorg ons je nieuwe attest **uiterlijk 25 dagen na de einddatum van je eerdere attest**.

Ook bij officiële wijzigingen in de gezinsamenstelling moet je herberekenen. Lukt het niet? Laat het weten. We helpen je graag. Bezorg altijd het nieuwe attest aan de dienst.

Doe je dit niet, zal de dienst een attest met maximumtarief aanmaken. **Let op: dit blijft geldig tot je ons een nieuw attest bezorgt.** Het nieuwe tarief kan pas ingaan op de eerste maand na aanvraagdatum.

Zorg ervoor dat de dienst altijd het juiste (individueel verminderd) tarief aanrekent. Vul steeds ons e-mailadres opvanggezinnen@zorgleuven.be in het invulvakje 2^{de} e-mailadres. Zo krijgt de dienst ook een melding van de aanmaak of de wijziging van je attest.

Op het berekende inkomenstarief gelden **verminderingen** per kind ten laste vanaf het 2de kind en een aanvullende vermindering voor gezinnen met 1 of meer meerlingen ten laste. Deze verminderingen gelden tot en met het jaar waarin een kind ten laste 12 jaar wordt.

Foute informatie en controle

Kind en Gezin doet controles op de berekening van je tarief.

Geef je foute info? Of kan je de bewijsstukken niet bezorgen? Dan kan Kind en Gezin het juiste tarief opnieuw bepalen, of een boete opleggen. Ook voor de periode waarin je te weinig betaalde, kan Kind en Gezin een schadevergoeding vragen.

Gebeurde er een fout en was het niet jouw schuld? Dan krijg je het teveel dat je betaalde terug.

Gebruik je documenten bij de berekening van je tarief, bewaar deze bewijsstukken dan gedurende **5 jaar**.

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 (vb. kind wordt 3.5 jaar). De einddatum staat vermeld op je attest zodat je tijdig een nieuwe aanvraag kan doen.

Welke individueel verminderde tarieven zijn er? Welke situaties geven recht op een individueel verminderd tarief?

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

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

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

Hoe vraag je een individueel verminderd tarief aan? Surf naar <https://mijn.kindengezin.be> of vraag hulp aan de dienst.

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

Kan je het (individueel verminderd) tarief dat op je attest staat toch niet betalen?

Wend je tot het OCMW. Het OCMW kan je een OCMW-tarief toekennen met een terugwerkende kracht van maximum 6 maanden. Op basis van hun beslissing zorgt Kind en Gezin voor een attest.

3.3 Prijs voor opvang

Voor opvang van je kind betaal je het inkomenstarief of individueel verminderd tarief voor:

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

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

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

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

- voor opvang meer dan 5 uur en minder dan 11 uur: 100% van het tarief
- voor opvang meer dan 3 uur en minder dan 5 uur: 60 % van het tarief
- voor opvang minder dan 3 uur: 40% van het tarief
- voor opvang meer dan 11 uur: 160% van het tarief
- korte buitenschoolse opvangmomenten van minder dan 1 uur worden op dagbasis samengeteld. Je betaalt het inkomenstarief in verhouding tot het aantal opvanguren.

3.4 Principe opvang reserveren, is opvang betalen

Reserveer je opvang? Dan betaal je de opvang.

Je betaalt voor de dagen die je reserveerde. Ook voor extra gepresteerde dagen betaal je.

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

Ga dus bij de plaatsreservatie goed na of jou vraag en het aanbod van de onthaalouder overeen komen. Bespreek ook wanneer de onthaalouder vakantie neemt en stem je gezinsvakantie daar zoveel mogelijk op af. Voor verlof van de onthaalouder betaal je immers niet, voor je eigen verlof buiten haar sluiting wel als je gerechtvaardigde afwezigheden op zijn (zie gerechtvaardigde afwezigheden 3.4.2).

Bij onregelmatige opvang wordt de gemiddelde opvangnood berekend en genoteerd in het opvangplan. De afrekening gebeurt maandelijks.

Ook voor buitenschoolse opvang, tijdelijke of noodopvang en vakantieopvang wordt een opvangplan vastgelegd en gelden dezelfde regels bij niet naleving.

Voor buitenschoolse opvang wordt een opvangplan per schooljaar opgesteld, met uitzondering van de schoolvakanties (krokus, Pasen, zomer, herfst en kerst).

Voor tijdelijke plaatsen in kader van dringende opvangnood wordt een opvangplan opgesteld voor de periode van maximaal 6 maanden. Er is 1 verlenging met maximaal 6 maanden mogelijk.

3.4.1. Extra opvangdagen

Wil je een extra dag opvang? Vraag dit op voorhand. Een extra dag is immers enkel mogelijk als er nog een plaatsje vrij is.

Voor een extra dag opvang betaal je het inkomenstarief.

3.4.2. Regeling afwezigheden

Gerechtvaardigde afwezigheidsdagen

Je hebt recht op 'gerechtvaardigde afwezigheidsdagen'. Je kan zo'n dag gebruiken wanneer je kind afwezig is op een dag die in het opvangplan gereserveerd werd, **ongeacht de reden** (bv. je baby is ziek thuis, je neemt vakantie, je kindje gaat eens een dagje naar oma, enz.). Voor deze dagen moet je niet betalen. Ook op sluitingsdagen van de opvang moet je niet betalen.

Een ouder heeft bij een voltijds opvangplan recht op 18 gerechtvaardigde afwezigheidsdagen per volledig jaar. Voor een deeltijds opvangplan wordt het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen verhoudingsgewijs verminderd. Hetzelfde geldt voor een onvolledig kalenderjaar.

Ook op sluitingsdagen van de onthaalouder of tijdens een periode van hospitalisatie van je kind, moet je niet betalen. In dit laatste geval verwittig je je onthaalouder en bezorg je haar een attest van opname in het ziekenhuis (geen consultatie). De onthaalouder geeft dit door aan de dienst voor de facturatie.

Gerechtvaardigde afwezigheidsdagen worden verrekenend 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.

Je vindt het aantal dagen waar je recht op hebt en het aantal dagen dat je al opgenomen hebt, terug op je maandelijks factuur.

Komt je kind vanuit een andere opvang naar onze dienst? Je gerechtvaardigde afwezigheidsdagen worden berekend volgens je opvangplan en instapmoment, zonder rekening te houden met je saldo aan dagen bij de vorige organisator. Verandert je kind van onthaalouder binnen onze dienst, dan loopt de verrekening van afwezigheidsdagen door.

Ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen

Dit zijn de 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 betaal je het inkomenstarief.

Neem bij ernstige problemen, zoals een langdurige afwezigheid van het kind om medische redenen, contact op met de dienst. We zoeken samen een oplossing.

Verwittigen als je kind afwezig is en sanctie indien dit niet gebeurt

Alle afwezigheden dienen tijdig verwittigd te worden, ongeacht of het gerechtvaardigde of ongerechtvaardigde dagen betreft:

- bij vooraf geplande afwezigheid:
 - Verwittig de onthaalouder 2 dagen op voorhand als je kind een dag of enkele dagen niet aanwezig zal zijn.
 - Een afwezigheid van een week of langer verwittig je 4 weken op voorhand.
- bij plotse afwezigheid:
 - Indien je kind door onverwachte omstandigheden niet naar de opvang kan gaan, verwittig je de onthaalouder voor het afgesproken beginuur.

Verwittigen doe je telefonisch, niet per sms, voice mail of mail.

Voor een niet tijdig meegedeelde afwezigheid betaal je een extra kost van 25% van je inkomenstarief, met als minimum de minimumbijdrage zoals bepaald in het ministerieel besluit betreffende de financiële bijdrage, per gereserveerde dag.

3.4.3. Wijziging opvangplan

Als je het opvangplan van je kind wil wijzigen, dan vraag je dit 2 maanden op voorhand aan.

De onthaalouder en de dienst beslissen of en wanneer er op de wijzigingsvraag kan worden ingegaan. Zij houden hierbij ook rekening met de wettelijke bepalingen inzake maximaal aantal aanwezige kinderen.

De onthaalouder of de pedagogisch teamleider kan je vraag weigeren indien het nieuwe opvangplan niet past.

Als de wijziging mogelijk is, wordt een nieuw opvangplan opgesteld en getekend door ouders en onthaalouder. De dienst tekent mee voor kennisname. Het gewijzigde opvangplan heeft een looptijd van minstens 4 maanden.

Kon je de wijziging niet tijdig aanvragen?

Uitzonderingen op moment van aanvraag en looptijd van wijzigingen zijn enkel mogelijk op initiatief van de dienst en mits akkoord van de onthaalouder.

Volg je het opvangplan vaak niet (vaak afwezig en/of extra opvangdagen)? Dan kan de onthaalouder of pedagogisch teamleider een gesprek vragen met jou om een nieuw opvangplan te maken of om een andere oplossing te zoeken.

Ook bij overmacht kan de onthaalouder of pedagogisch teamleider vragen om het opvangplan te wijzigen.

3.5 Extra kosten

Er wordt een bijkomend tarief gevraagd voor bepaalde kosten. Daarnaast vragen we je een aantal zaken mee te brengen die niet zijn inbegrepen in de kostprijs.

3.5.1 Kosten die te maken hebben met de opvang

Als ouder betaal je in onze opvang:

- 25% van je inkomenstarief, met als minimum de minimumbijdrage zoals bepaald in het ministerieel besluit betreffende de financiële bijdrage, per gereserveerde dag, voor een niet- of laattijdig verwittigde afwezigheid van je kind (zie 3.4.2.);

- 25% van je inkomenstarief voor 2 maanden, met als minimum de minimumbijdrage zoals bepaald in het ministerieel besluit betreffende de financiële bijdrage, per gereserveerde dag, voor een niet- of laattijdig verwittigde opzeg van de opvangovereenkomst (zie 6.2.1);
- €4 per begonnen half uur voor opvang na de uren zoals overeengekomen in het opvangplan, zonder akkoord van de onthaalouder (zie 2.3);
- €0,13 per hele aanwezigheidsdag en €0,07 per halve of derde aanwezigheidsdag als bijdrage in de kosten voor afvalverwerking;
- €3 voor een warme maaltijd van je kind ouder dan 3,5 jaar of dat voltijds naar school gaat;
- €3,5 per maand per gezin waarin opvang plaats vond voor administratie- en facturatiekosten;
- Inningskosten bij wanbetaling volgens het algemeen retributiereglement van het Zorg Leuven;
- Als de onthaalouder gebruik maakt van de eigen wagen voor het vervoer van een onthaalkind, betaalt je het bedrag per kilometer vermeld in het koninklijk besluit houdende de algemene regeling inzake reiskosten.

Deze bedragen kunnen aangepast worden aan de levensduurte.

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

Volgende zaken vragen we dat je als ouder zelf meebrengt naar de opvang:

- flessenvoeding: lege, gesteriliseerde flesjes, melkpoeder en water (gelabeld)
- dieetvoeding of andere voeding met een etiket
- reservekledij: boven en onderkledij. Geef genoeg onderbroekjes, hemdjes en extra reservekledij mee als je kind leert het potje te gebruiken.
- een voorraad luiers
- vochtige doekjes of bodylotion
- producten voor verzorging: zalf, fysiologisch water, zonnecrème, zakdoekjes, enz.
- zonnebescherming (vb. een hoedje, zonnecrème, enz.) in de zomer, pantoffeltjes in de winter
- thermometer, haarborstel ...
- een tutje of een knuffeldoekje die je liefst in de opvang achterlaat
- een slaapzak die je liefst in de opvang achterlaat
- middel tegen koorts

Zet duidelijk de naam van je kind in alle persoonlijke spullen. Zo vermijd je dat we spullen verliezen of verwisselen.

3.6 Hoe betaal je?

Je ontvangt elke maand een factuur van Zorg Leuven met deze info:

- het aantal volle en halve dagen waarop het kind gerechtvaardigd en ongerechtvaardigd aanwezig was. De geregistreerde aanwezigheden worden door jou bevestigd op de aanwezigheidslijst.
- het inkomenstarief van het gezin
- dit is ook het tarief voor ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen
- de gedetailleerde weergave van alle bijkomende tarieven met vermelding van aard, aantal en het bedrag

Betaal de factuur binnen de termijn voorzien op de factuur, deze bedraagt 1 maand na opmaak factuur. Betaal je te laat? Dan krijg je daarover een herinnering, een aanmaning. Een tweede aanmaning gebeurt met een aangetekende brief. Bij herhaalde laattijdige betaling of bij niet-betaling van 3 facturen, kan de dienst de overeenkomst stopzetten.

De invordering van de gefactureerde bedragen zal desnoods door middel van een oproeping in verzoening of een gerechtelijke vervolging gebeuren. Als je blijft weigeren te betalen, vragen we dus hulp van de rechtbank. Eventuele kosten voor een gerechtelijke inning worden toegevoegd aan je factuur.

Bij betalingsproblemen is het belangrijk dit tijdig te melden aan je pedagogisch teamleider zodat er eventueel een afbetalingsplan kan afgesproken worden en bijkomende kosten vermeden worden.

De regels over wanneer de prijs van de opvang verandert, staan in de schriftelijke overeenkomst.

Prijswijzigingen in je nadeel worden 2 maanden vooraf bekend gemaakt aan de ouders met een brief. Die moet je tekenen als bewijs dat je op de hoogte van de wijziging bent.

Ga je niet akkoord? Dan mag je de overeenkomst opzeggen zonder kosten en zonder opzegvoorwaarden op voorwaarde dat je dit doet binnen de twee maanden nadat je op de hoogte werd gebracht. Je verwittigt de dienst en de onthaalouder schriftelijk (zie ook 6.2.1).

3.7 Fiscaal attest

De kosten voor kinderopvang tot 12 jaar zijn fiscaal aftrekbaar. Zorg Leuven geeft je na het verlopen jaar een fiscaal attest van de betaalde kosten. Je ontvangt dat in het eerste semester van het volgende jaar. Het bedrag op het fiscaal attest kan je fiscaal aftrekken, extra kosten niet.

3.8 Prijs voor inschrijving / waarborg

Je betaalt geen prijs voor inschrijving of waarborg.

4 RECHT VAN HET GEZIN

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

De dienst is open en wil met je praten. Daarom geven we:

- Info over hoe we werken (huishoudelijk reglement, brochure, website, enz.)
- de communicatie van de vergunningsbeslissing

Met elke ouder maken wij een

- schriftelijke overeenkomst over de opvang van je kind
- inlichtingenfiches met alles over de gewoontes, gezondheid en veiligheid

Wij informeren je graag over de opvang van jouw kind, door:

- dagelijkse korte gesprekken bij het brengen en halen, eventueel ondersteund door het heen- en weerboekje;
- de kans om te praten met onthaalouder en pedagogisch teamleider voor overleg.

We willen weten of je tevreden bent over onze opvang. Daarom vragen we of je een vragenlijst invult. Als we jouw verwachtingen, opmerkingen en voorstellen kennen, kunnen wij onze werking verbeteren.

4.1 Je kind mag wennen

Je kind mag wennen bij de start.

Wenmomenten bij de start van opvang beschouwen wij als noodzakelijke voorwaarde voor een veilige en kwalitatieve kinderopvang. De eerste dagen van de opvang zorgen voor stress: nieuwe mensen, nieuwe geluiden, nieuwe geuren, enz. Ook voor jullie is het een grote stap.

Je kind went eerst in jouw bijzijn aan de nieuwe omgeving, daarna geleidelijk alleen.

Door te wennen is de overgang van thuis naar de opvang makkelijker. Als je kind zich goed voelt, is dat ook goed voor de gezondheid. Tijdens het wennen leert de onthaalouder jouw gewoontes kennen zodat zij nog beter op de noden van je kind kan ingaan.

Je kind mag 2 weken voor de start of na een langdurige afwezigheid enkele keren wennen. Bij inschrijving krijg je onze informatiefiche over wennen mee. Maak afspraken met je onthaalouder in verband met de concrete invulling en planning ervan.

Als een kind samen met de ouder komt wennen dan is dit gratis. Van zodra een kind alleen in de opvang aanwezig is (al dan niet in het kader van het wennen), voorzie je als ouder een attest inkomenstarief en betaal je dit tarief.

4.2 Ouders mogen altijd binnen

Tijdens de openingsuren heb je als ouder toegang tot alle leefruimtes waar de kinderen worden opgevangen. De slaapruimte is toegankelijk na afspraak met de onthaalouder. Terwijl de kinderen slapen, mag je niet binnen in de slaapkamers.

4.3 Je mag een klacht uiten

Heb je bedenkingen, opmerkingen of klachten? Bespreek ze met de onthaalouder of de pedagogisch teamleider. Samen zoeken we naar een oplossing. Ben je niet tevreden met de oplossing? Je kan een klacht uiten aan de dienst. Dit kan mondeling of schriftelijk, bij elk teamlid. Elke klacht wordt discreet en efficiënt geregistreerd, behandeld en beantwoord volgens de klachtenprocedure beschreven in het kwaliteitshandboek, binnen een termijn van uiterlijk 6 weken na ontvangstmelding.

Ben je niet tevreden over hoe we je vraag of klacht behandelden?

Meld het aan de Klachtendienst van Kind en Gezin,
Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.

e-mail: klachtendienst@kindengezin.be

telefoonnummer klachtendienst: 02/533 14 14

Ben je niet tevreden over hoe we je klacht over de overeenkomst of over de afrekening behandelen?

Meld het aan de Federale Consumentenombudsdienst.

e-mail: contact@consumentenombudsdienst.be

Een klacht indienen kan ook rechtstreek op hun site via deze link

<https://www.consumentenombudsdienst.be/nl/klachtenformulier>

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

Je kan dit via het formulier <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen>

melden aan de Gegevensbeschermingsautoriteit via mail: contact@apd-gba.be of via de post: Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel

4.4 Respect voor de privacy en bescherming van de persoonlijke levenssfeer

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

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.

Categorieën van verzamelde persoonsgegevens

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

Foto's, filmpjes, beeldmateriaal

Om de kwaliteit van onze kinderopvang op te volgen en te optimaliseren maken wij foto's en filmpjes in de kinderopvang. Dit materiaal gebruiken we uitsluitend om informatie te verzamelen over de activiteiten en de werking van de opvang. Het gaat om algemeen beeldmateriaal van groepsactiviteiten én om portretten van jouw kind. Je hebt het recht om het algemeen beeldmateriaal waarop jouw kind staat te laten verwijderen. Dit kan zonder opgave van reden. Contacteer hiervoor de verantwoordelijke.

Voor het maken en gebruiken van portretten van jouw kind, vragen wij jouw toestemming aan de hand van een formulier. Je mag dit weigeren. Je kan op elk moment je beslissing herzien.

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.

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

Recht van het gezin

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

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

Bewaarperiode

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

Overmaken aan derden

Als het noodzakelijk is worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin of Zorginspectie en Zorg Leuven. 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 (bv. een IT-bedrijf). Deze verwerking gebeurt conform de huidige privacywetgeving.

Functionaris voor gegevensbescherming

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt onder toezicht van onze functionaris voor gegevensbescherming: VERA – autonoom provinciebedrijf, Vaartdijk 3 bus 1, 3018 Wijgmaal, privacy@zorgleuven.be

Wij vragen ook aan ouders om de privacy van het onthaalgezin te respecteren.

5 ANDERE DOCUMENTEN

5.1 Verzekeringen

De opvangkinderen worden door de dienst verzekerd tegen lichamelijke schade, de onthaalouder tegen burgerlijke aansprakelijkheid en arbeidsongevallen. Verplaatsingen vallen onder de verzekering, stoffelijke schade niet. Elke onthaalouder beschikt over de nodige aangifteformulieren. De polissen, afgesloten bij Axa, Troonplein 1, 1000 Brussel, kan je inkijsen op de dienst.

Aangifte van schade of ongevallen gebeurt binnen de 24 uur na de feiten bij de dienst zodat de verzekeringsmaatschappij op de hoogte kan gebracht worden. De aangifte van schadegevallen wordt deels ingevuld door de ouders, deels door de opvang.

De onthaalouder is niet verantwoordelijk voor beschadiging of verlies van persoonlijke voorwerpen. Laat waardevolle dingen thuis. Zo kan je beschadiging of verlies voorkomen.

5.2 Inlichtingenfiche en het aanwezigheidsregister

Voor elk opgevangen kind wordt een **inlichtingenfiche** ingevuld. Dit is belangrijk voor de veiligheid van elk kind. De inhoud van de inlichtingenfiche omvat:

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

Zorg ervoor dat de inlichtingenfiche over je kind altijd juist is. Geef veranderingen in de gegevens over de gezondheid van je kind, jouw telefoonnummers of de huisarts onmiddellijk door. Hou je gegevens ook op de website steeds up to date, deze digitale gegevens dienen niet enkel bij het zoeken van een plaats, maar vormen de basis voor je opvangdossier.

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

- de organisator als het echt noodzakelijk is
- de pedagogisch teamleiders
- de onthaalouder die het kind begeleidt
- de toezichthouders voor controle op de naleving van de vergunningsvoorwaarden (Zorginspectie)
- Kind en Gezin
- jou, voor de gegevens over jezelf en je kind

De organisator voorziet een **digitaal of schriftelijk aanwezigheidsregister**. Daarin staat voor elk kind het uur van aankomst en vertrek per dag. Deze registratie gebeurt tot op de minuut nauwkeurig. Zie 2.3 voor de bevestiging van de aanwezigheid van je kind.

5.3 Kwaliteitshandboek

De dienst voor opvanggezinnen heeft een kwaliteitshandboek.

Het kwaliteitshandboek beschrijft hoe we werken. Je vindt er onze doelstellingen voor het pedagogisch beleid, de betrokkenheid van ouders, klachtenprocedure, onze werkwijzen, onze organisatiestructuur, onze verbeterplannen, enz. Je kan het kwaliteitshandboek inkijken, vraag ernaar.

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

6.1 Werkwijze bij wijziging van het huishoudelijk reglement

Wijzigingen aan het huishoudelijk reglement die in je nadeel zijn, en die niet verplicht zijn volgens de regelgeving, melden we schriftelijk minstens 2 maanden vóór de aanpassing. Je tekent als ouder het gewijzigde huishoudelijk reglement voor ontvangst en kennisname.

Je hebt het recht om 2 maanden na kennisname van een aanpassing in je nadeel, de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder enige schade- of opzégvergoeding, mits schriftelijke kennisgeving aan de dienst en de onthaalouder.

Van alle andere wijzigingen aan het huishoudelijk reglement geven we een kennisgeving via e-mail. Je kan steeds een papieren versie verkrijgen bij je onthaalouder en de dienst, of het nalezen op onze website.

6.2. Gelijkwaardige opzegmodaliteiten voor de schriftelijke overeenkomst

6.2.1. Opzegmodaliteiten voor het gezin

Er wordt in onderling overleg een vermoedelijke einddatum (eerste instapdatum kleuterschool) vastgelegd voor de schriftelijke overeenkomst.

Is je kind op de einddatum nog niet klaar voor de kleuterschool, of wens je om andere redenen de opvangduur te verlengen? Vraag dit vooraf aan de pedagogisch teamleider en de onthaalouder. Samen bepalen we dan een nieuwe einddatum. We kunnen je vraag weigeren als er niet genoeg plaats is.

Wanneer je je kind niet meer naar de onthaalouder wenst te brengen of je kind gaat naar school, verwittig je de onthaalouder en de dienst 2 maand op voorhand schriftelijk. Je kan hiervoor gebruik maken van het daartoe voorzien formulier 'einde opvang'. De datum van ondertekening door de onthaalouder voor ontvangst is het moment waarop de opzegtermijn ingaat.

Zeg je de opvang niet op tijd op met een brief zoals hierboven beschreven? Dan betaal je een opzegvergoeding van 25% van je inkomenstarief voor 2 maanden, met als minimum de minimumbijdrage zoals bepaald in het ministerieel besluit betreffende de financiële bijdragen, voor de gereserveerde dagen. De opzegvergoeding zal niet worden aangerekend indien je de opzegtermijn van 2 maanden respecteert.

Dit geldt ook indien je de opvang nog voor de start wil opzeggen. Wanneer de opvang niet kan starten of doorgaan in geval van overmacht, neem je contact op met de pedagogisch teamleider.

Onvoorziene opzeg korter dan 2 maand kan toegestaan worden na gemotiveerde schriftelijke aanvraag op de dienst. De dienst beoordeelt of er een opzegvergoeding wordt aangerekend.

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.

Elke wijziging aan het huishoudelijk reglement in het nadeel van de ouders (vb. afspraken over de extra kosten in het prijsbeleid) moet minstens 2 maanden vooraf op papier meegedeeld worden. Als ouder moet je deze mededeling voor ontvangst en kennisname ondertekenen. Hierna heb je 2 maanden de tijd om de opvang op te zeggen zonder daarvoor een schade- of opzegvergoeding te moeten betalen, mits schriftelijke kennisgeving aan de dienst en de onthaalouder (zie 6.1).

6.2.2. Opzegmodaliteiten voor de organisator

De dienst voor opvanggezinnen kan deze overeenkomst opzeggen en de opvang stopzetten als:

- ouders het huishoudelijk reglement en/of andere afspraken in de overeenkomst niet naleven
- wanneer facturen niet (tijdig) betaald worden
- wanneer ouders de mondelinge en schriftelijke verwittigingen niet opvolgen
- wanneer de ouders de noodzakelijke documenten (vb. attest inkomenstarief) niet bezorgen aan de opvang

Als de organisator **overweegt** om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen omwille van bovenstaande redenen, krijg je een schriftelijke verwittiging.

Als de organisator **beslist** om de overeenkomst op te zeggen, word je schriftelijk op de hoogte gebracht. Je krijgt een aangetekende brief waarin staat waarom en wanneer de opvang wordt stopgezet. De opzegtermijn bedraagt 2 maand en gaat in op de datum van verzending van de aangetekende brief. Als de organisator de opzegtermijn niet respecteert, zal er een opzegvergoeding worden terugbetaald aan de ouders. Deze bedraagt 25% van je inkomenstarief voor 2 maanden, met als minimum de minimumbijdrage zoals bepaald in het ministerieel besluit betreffende de financiële bijdragen, voor de gereserveerde dagen.

De bepaling inzake opzegtermijn en -vergoeding **kan** niet gerespecteerd worden:

- als er een beslissing is van Kind en Gezin tot opheffing van de vergunning.
- in geval van overmacht bijvoorbeeld brand, overstroming,... waardoor sluiting onafwendbaar is.

De bepalingen inzake opzegtermijn **dient** niet gerespecteerd te worden:

- indien de ouder een zware fout heeft begaan en de organisator deze kan aantonen.
- In geval van zwangerschap van de onthaalmoeder, of in geval van overmacht zoals bv. brand, overstroming, plotse ernstige ziekte van de onthaalouder, ...

7 TOT SLOT

Dit huishoudelijk reglement is opgesteld en goedgekeurd door de Raad van Beheer van Zorg Leuven op 3 september 2020, volgens de op dat moment geldende regelgeving en richtlijnen van Kind en Gezin. Alle regels over kinderopvang vind je op www.kindengezin.be.

Heb je vragen of opmerkingen bij dit reglement of bij de werking van de dienst voor opvanggezinnen van Zorg Leuven, praat dan met de pedagogisch teamleider.

Opmerking: alle bedragen en tarieven opgenomen in dit document kunnen aan indexwijzigingen aangepast worden.