



De blauwe lelie

DIENST VOOR ONTHAALoudERS

HUIshouDELIJK REGLEMENT

Inhoudsopgave van het huishoudelijk reglement

1. Algemene informatie	4
1.1 Organisator	4
1.2 Kinderopvanglocatie en bereikbaarheid	4
1.3 Vergunde gezinsopvang Kind en Gezin.....	5
2 Het beleid	5
2.1 Aanbod kinderopvang	5
2.2 Centrum Inclusieve Kinderopvang.....	5
2.3 Visie	6
2.3.1 Pedagogische visie : de kracht van het kind	6
2.3.2 Samenwerking met ouders.....	6
2.3.3 Visie op sociale tewerkstelling	6
2.3.4 Samenwerking met vrijwilligers en scholen	7
2.4 Opnamebeleid	7
2.4.1 Opvangaanvraag indienen	7
2.4.2 Toewijzen opvangplaatsen.....	7
2.4.3 Bezoek onthaalouder	10
2.4.4 De Ouderavond	10
2.4.5 Bevestiging van het opvangvoorstel	11
2.4.6 Melding geboorte	11
2.4.7 Administratief gesprek	11
2.4.8 Wenprocedure.....	12
2.5 Wederzijdse afspraken.....	12
2.5.1 Voeding.....	12
2.5.2 Kleding en verzorging	12
2.5.3 Breng- en haalmomenten	13
2.5.4 Ziekte en ongeval	13
2.5.5 Medicatie	15
2.5.6 Veiligheid en begeleiding bij verplaatsing.....	15
2.5.7 Grensoverschrijdend gedrag en crisissituatie	15
2.5.8 Wiegendoodpreventie.....	16
2.5.9 Roken	16
3 Prijs	16
3.1 Opvangprijs.....	16
3.2 Opvang bestellen is opvang betalen.....	18
3.2.1 Opvangplan	18

3.2.2	Wijzigen opvangplan.....	18
3.2.3	Respijtdagen	18
3.3	Opzeg van de opvang.....	19
3.3.1	Opzeg door de ouders	20
3.3.2	Opzeg door de Dienst voor Onthaalouders	20
3.4	Extra kosten.....	20
3.4.1	Maaltijden	20
3.4.2	Administratieve kosten	20
3.4.3	Milieukosten	21
3.5	Facturatie	21
3.6	Fiscaal attest.....	21
4	Rechten van het gezin	21
4.1	Wenmomenten.....	21
4.2	Ouders mogen altijd binnen.....	22
4.3	Klachtenbehandeling	22
4.4	Naleving van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer	23
5	Andere documenten	25
5.1	Verzekering.....	25
5.2	Het spiegelboekje	25
5.3	Het aanwezigheidsregister.....	25
5.4	Het kwaliteitshandboek	25
6	Wijzigingen in het huishoudelijk reglement	25
7	Tot slot	26
8	Bijlagen	27
8.1	Bijlage – Extra kosten	27
8.2	Bijlage – Slaaphouding	28

1. Algemene informatie

1.1 Organisator

Het organiserend bestuur is welzijnsvereniging De Blauwe Lelie – Ruddershove 4 – 8000 Brugge, hierna De Blauwe Lelie genoemd. De vereniging maakt deel uit van OCMW Brugge-groep (OCMW en verenigingen).



www.deblauwelelie.be



050 32 75 55



info@deblauwelelie.be



KBO 0863329296

De Blauwe Lelie is een overkoepeling van een ruim aanbod aan kinderopvang voor kinderen van 0 jaar tot en met het einde van het basisonderwijs. Het overzicht van alle opvanginitiatieven staat op de website.

Dhr. Rocky Zutterman is de directeur van De Blauwe Lelie.

1.2 Kinderopvanglocatie en bereikbaarheid

Je kan de Dienst voor Onthaalouders bereiken in het hoofdgebouw van het OCMW. Hieronder kan je de contactgegevens vinden.



Ruddershove 4
8000 Brugge



08u00 – 12u00
13u30 – 17u00



050 32 75 55



onthaalouders@deblauwelelie.be

Buiten de kantooruren kan een boodschap op het antwoordapparaat worden ingesproken. Buiten de openingsuren kan, in hoogdringende gevallen, contact opgenomen worden met het algemeen oproepnummer voor interventies (dispatching politie): 050/44 88 44. Deze beschikt over het noodnummer van de De Blauwe Lelie.

De Dienst voor Onthaalouders werkt met onthaalouders, gespreid over het grondgebied Brugge. Alle onthaalouders worden begeleid door een teambegeleider. De teambegeleider en de coördinator staan in voor de dagelijkse ondersteuning.

De informatie en contactgegevens van de kinderopvanglocatie waar jouw kind zal opgevangen worden, vind je terug op de overeenkomst. Je kunt die ook opvragen aan jouw teambegeleider. Bij de start van elk kalenderjaar bezorgt de onthaalouder jou schriftelijk een overzicht van zijn/haar verlofdagen.

1.3 Vergunde gezinsopvang Kind en Gezin

De Dienst voor Onthaalouders is organisator van erkende en vergunde gezinsopvang. De Dienst voor Onthaalouders is gesubsidieerd door Kind en Gezin en voldoet aan de regelgeving voor vergunde gezinsopvang.

De opvang gebeurt door onthaalouders die voldoen aan de eisen, gesteld door de Vlaamse Overheid, Kind en Gezin en De Blauwe Lelie.



Hallepoortlaan 27
1060 Brussel



078 15 01 00



info@kindengezin.be



www.kindengezin.be

2 Het beleid

2.1 Aanbod kinderopvang

De Dienst voor Onthaalouders staat in voor:

- opvang van kinderen tot ze voltijds naar school gaan
- opvang van kinderen tot en met het einde van het basisonderwijs buiten de schooluren en tijdens de vakantieperiodes tot en met het einde van het basisonderwijs
- opvang van kinderen met een specifieke zorgbehoefte

Bepaalde onthaalouders bieden flexibele opvangprestaties aan. Neem hiervoor contact op met de Dienst voor Onthaalouders.

In samenwerking met scholen uit bepaalde regio's biedt de dienst de mogelijkheid tot middagslappen voor de jongste kleuters.

De medewerkers zorgen voor een omgeving die wordt gekenmerkt door gelijkwaardigheid en respect voor diversiteit zowel vanwege socio-culturele afkomst, huidskleur, religie, taal, geslacht, politieke of andere overtuiging, extra zorgbehoefte (inclusie) of andere omstandigheden.

De voorziening eerbiedigt de rechten gewaarborgd bij het Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

2.2 Centrum Inclusieve Kinderopvang

Kinderen met specifieke zorgbehoefte vragen soms een aanpak met meer zorg. onthaalouders gaan samen met de ouders op zoek naar de best mogelijke ondersteuning voor het kind. In de mate van het mogelijke proberen we zorg op maat te bieden. Daarom streven we naar een open communicatie tussen begeleiding en ouders. Hulpverleners (bv. kinesist, gezinsondersteuner, logopedist, verpleegkundige...) kunnen hun zorg in de opvang verlenen, mits afspraken die vooraf zijn gemaakt met de teambegeleider.

2.3 Visie

2.3.1 Pedagogische visie : de kracht van het kind

Elk kind is uniek.

De kinderopvang van De Blauwe Lelie geeft kinderen daarom de tijd en de ruimte om open te bloeien en zich op eigen tempo te ontwikkelen.

We willen dat ze zich goed voelen in de opvang.

We hebben aandacht voor de noden van elk kind, op elke leeftijd.

Bij De Blauwe Lelie luisteren en kijken we naar kinderen. Daardoor leren we hen

- De wereld verkennen en samenleven
- communiceren met de ander
- zich creatief uitdrukken
- voluit bewegen en groeien

Elk kind moet zich in de opvang veilig en geborgen voelen.

We benaderen hen daarom op een positieve manier en houden rekening met de signalen die ze geven. Dit is de basis van onze werking, die we als team dagelijks vormgeven.

2.3.2 Samenwerking met ouders

De samenwerking met het gezin is hierbij erg belangrijk. We streven naar een continu overleg tussen ouders en onthaalouders. Zo is de opvoeding van het kind gedurende de opvangperiode een gedeelde verantwoordelijkheid.

Tijdens de opvangperiode van het kind streven we ernaar om minstens één keer naar de tevredenheid van de ouders over de opvang te bevragen via een tevredenheidsmeting. Daarnaast hechten we belang aan een dagelijkse overdracht tussen onthaalouder en ouder bij het brengen en halen van het kind.

2.3.3 Visie op sociale tewerkstelling

In de huidige samenleving is tewerkstelling belangrijk om deel uit te maken van de maatschappij. Werken zorgt ervoor dat mensen een inkomen hebben, zich nuttig voelen, meer sociale contacten en een zinvolle dagbesteding hebben. Als OCMW-vereniging wil De Blauwe Lelie hiertoe bijdragen. We bieden kwalitatieve kinderopvang en zetten in op duurzame tewerkstelling, ook voor mensen die minder kansen krijgen op de arbeidsmarkt. Met het oog op doorstroom naar een duurzame tewerkstelling op de reguliere arbeidsmarkt kunnen zij:

- werkervaring opdoen
- competenties ontwikkelen
- een opleiding volgen

Een intensieve begeleiding waarborgt de kwaliteit van de dienstverlening. De benaming 'medewerker/begeleider in opleiding' is een bewuste keuze omdat we de nadruk willen leggen op competenties en groeimogelijkheden. Niet alleen voor de medewerker betekent sociale tewerkstelling een grote meerwaarde. Het zorgt ook voor diversiteit in de kinderopvang. De inzet van deze extra medewerkers zorgt voor meer ondersteuning op de werkvloer.

De Blauwe Lelie heeft aandacht voor een goede samenwerking met interne en externe partners. De Blauwe Lelie heeft een pluralistisch karakter. Er wordt geen onderscheid gemaakt omwille van maatschappelijke afkomst, cultuur, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

Belangrijke overkoepelende waarden zijn: vertrouwen, respect en open communicatie.

2.3.4 Samenwerking met vrijwilligers en scholen

De Blauwe Lelie werkt samen met scholen in het begeleiden van stagiaires in hun opleiding. Alle stagiaires worden begeleid door medewerkers en staan nooit alleen bij de kinderen. Er wordt een duidelijke planning opgesteld, zodat de begeleiding voor de medewerkers van stagiaires en kinderen in evenwicht blijft.

Voor sommige activiteiten (bv. logistieke taken, op uitstap gaan...) werken we samen met vrijwilligers. Er wordt op voorhand met elke vrijwilliger een gesprek gepland omtrent hun motivatie en om praktische zaken (bv. attest van goed gedrag en zeden, doktersattest) te kunnen regelen.

De opstart van een stagiair en vrijwilliger wordt door de Algemene Vergadering van De Blauwe Lelie goedgekeurd.

2.4 Opnamebeleid

2.4.1 Opvangaanvraag indienen

Als je op zoek bent naar kinderopvang in De Blauwe Lelie, dien je een opvangaanvraag in via de website van De Blauwe Lelie (www.deblauwelelie.be).

Je vult hier je persoonlijke gegevens in. Ook geef je meer informatie over je opvangvraag: opvangdagen, opvanguren, in welke regio je opvang nodig hebt,...

Als je dit zelf niet online kan invullen, neem dan telefonisch contact of kom langs op de Dienst voor Onthaalouders. We luisteren naar jouw verhaal en noteren zelf jouw aanvraag.

Na het indienen van de aanvraag krijg je een bevestigingsmelding dat jouw aanvraag goed werd ontvangen.

Binnen de week zal je ook een e-mail krijgen waarin vermeld staat wanneer je een antwoord mag verwachten. De termijn van dit antwoord is afhankelijk van de soort opvangaanvraag.



www.deblauwelelie.be



050 32 75 61



aanvragen@deblauwelelie.be

2.4.2 Toewijzen opvangplaatsen

Alle aanvragen worden op het voorziene toewijzingsmoment bekeken. Bij deze toewijzing houden we rekening met de voorrangregels en met jouw voorkeur. Vervolgens gebeurt de verdeling van de opvangplaatsen. Deze procedure staat hieronder beschreven.

2.4.2.1 Voorrangregels

Tijdens de toewijzing houden we rekening met zowel wettelijke als eigen voorrangregels. Indien je behoort tot een wettelijke voorrangsgroep krijg je voorrang op ouders die hier niet toe behoren. Indien je niet behoort tot een wettelijke voorrangsgroep, hebben ouders, die hier wel toe behoren, voorrang op jou. De wettelijke voorrangregels zijn opgesteld door Kind en Gezin.

Wettelijke voorrangsregels

Ik zoek opvang omdat...

- Ik mijn **werk** wil behouden
- Ik **werk** wil zoeken
- Ik een **opleiding** volg in het kader van een inburgeringstraject

Daarnaast krijg je ook voorrang indien je tot **één** van onderstaande situaties behoort:

- Ik ben **alleenstaande**.
- Ik heb een gezinsinkomen **lager dan €27 000** op jaarbasis.
- Ik heb een **pleegkind**(eren).
- Ik heb al **een kind** dat reeds opgevangen wordt in één van de opvanglocaties van De Blauwe Lelie.

Van deze *absolute voorrang* kan worden afgeweken in functie van het behalen van een vooropgesteld percentage uit *andere voorrangsgroepen* die hieronder worden beschreven.

De wetgeving stelt dat 20% van de kinderen die op jaarbasis worden opgevangen door de dienst voor onthaalouders in De Blauwe Lelie, van gezinnen zijn die **behoren tot één van onderstaande situaties**:

Ik zoek opvang...

- In het kader van mijn **werksituatie** en ik heb een **pleegkind**.
- In het kader van mijn **werksituatie** en ik ben **alleenstaande**.
- In het kader van mijn **werksituatie** en ik heb een gezinsinkomen **dat lager ligt dan €27 000**.
- Voor mijn **pleegkind** en ben **alleenstaande**.
- En ik ben alleenstaande met een gezinsinkomen lager dan €27 000.

De wetgeving stelt ook dat 30% van de kinderen die op jaarbasis worden opgevangen in door de dienst voor onthaalouders van De Blauwe Lelie, kinderen van gezinnen zijn die **behoren tot minstens één van onderstaande situaties**:

Ik zoek opvang...

- In het kader van mijn **werksituatie** en er is een **problematische zorg- of gezondheidssituatie**¹.
- In het kader van mijn **werksituatie** en heb (net als mijn partner) **geen diploma secundair onderwijs**.
- In het kader van mijn **werksituatie** en ik heb een gezinsinkomen **dat lager ligt dan €27 000**.
- In het kader van mijn **werksituatie** en ik ben **alleenstaande**
- Ik heb een **gezinsinkomen** dat **lager ligt dan €27 000**. Ook is er een **problematische zorg- of gezondheidssituatie**.
- Ik heb een **gezinsinkomen** dat **lager ligt dan €27 000** en ik heb (net als mijn partner) **geen diploma secundair onderwijs**.
- Ik heb een **gezinsinkomen** dat **lager ligt dan €27 000** en ik ben **alleenstaande**.

¹ Een van de ouders als persoon met een beperking in aanmerking komt voor belastingvermindering/verhoogde kinderbijslag.

Een van de ouders verminderde zelfzorg heeft en hiervoor is aangewezen op derden.

Het gezin professioneel begeleid wordt in kader van sociale of pedagogische redenen.

- Ik heb een **problematische zorg – of gezondheidssituatie** en ik heb (net als mijn partner) **geen diploma secundair onderwijs**. Ook is er.
- Ik ben **alleenstaande** en er is een **problematische zorg- of gezondheidssituatie**.
- Ik ben **alleenstaande** en ik heb **geen diploma secundair onderwijs**

Eigen voorrangsregels

Daarnaast heeft de Dienst voor Onthaalouders ook **eigen voorrangsregels** die na de wettelijke voorrangsregels worden toegepast :

- Ik ben **personeel** van **De Blauwe Lelie** of van **OCMW Brugge**.
- Mijn kind wordt opgevangen in een andere locatie van **De Blauwe Lelie**.
- Mijn kind heeft een extra zorgbehoefte.
- Bij de slaapklasjes wordt voorrang verleend aan jongste kinderen en aan de kinderen met de meeste slaapbehoefte. Er wordt geëvalueerd van instap- naar instapmoment.

2.4.2.2. Voorkeuren van de ouders

Na de voorrangsregels wordt er gekeken naar jouw voorkeur. Je kan verschillende voorkeuren doorgeven bij het indienen van jouw aanvraag. Deze worden hieronder weergegeven.

Voorkeur regio's

Je kan op voorhand doorgeven in welke regio jij op zoek bent naar kinderopvang. Bij deze keuze houd je best rekening met je woonplaats en met je werklocatie.

Voorkeur opvangvorm

Je kunt ook doorgeven welke opvangvorm jij verkiest. Je kunt kiezen voor: een kinderdagverblijf, een peuterspeelplaats of een onthaalouder. Indien je geen specifieke voorkeur hebt, kan je dit ook aangeven.

Specifieke voorkeur

Het kan zijn dat je een specifieke voorkeur hebt voor één bepaalde opvanglocatie. Dit kan en je mag dit gerust medelen bij 'extra opmerkingen'. Bij de toewijzing wordt er zo goed als mogelijk rekening gehouden met deze specifieke voorkeur. Indien er geen plaats is bij deze opvanglocatie, kijken we of we je op een andere locatie aan opvang kunnen helpen.

Opvanguren en opvangdagen

Geef ons zo goed mogelijk een idee van de opvangdagen en van de opvanguren die je nodig hebt. Afhankelijk van je vraag zullen we je al dan niet een opvangvoorstel doen. Indien je op voorhand niet perfect weet welke opvangdagen je nodig hebt, kun je eventueel een concreet aantal dagen doorgeven. Wij bekijken dan opnieuw de mogelijkheden.

2.4.2.1 Toewijzen opvangplaats

Elke opvangaanvraag wordt grondig bekeken. De toewijzing gebeurt centraal voor de volledige welzijnsvereniging. Na de verdeling van de vrije opvangplaatsen krijg je een e-mail waarin we jou laten weten dat we een opvangplaats hebben voor-jouw kind bij een onthaalouder. We vragen je om binnen de 3 dagen contact op te nemen met de onthaalouder en op bezoek te gaan. Na dit bezoek laat je aan de dienst weten of je de opvangplaats al dan niet neemt.

Indien we binnen De Blauwe Lelie geen plaats hebben voor je kind krijg je ook hierover een bericht per e-mail. In De Blauwe Lelie werken we niet met een wachtlijst. We verwijzen je dan ook door naar het loket kinderopvang Brugge. Het loket kinderopvang heeft een overzicht van alle kinderopvanglocaties in Brugge. Het loket zal naar jouw opvangvraag luisteren en samen met jou zoeken naar een oplossing. Dit is geheel vrijblijvend.

2.4.3 Bezoek onthaalouder

Na het opvangvoorstel krijg je 3 dagen tijd om contact op te nemen met de onthaalouder en een bezoek te plannen. Dit bezoek plan je binnen de week na het opvangvoorstel. Indien dit niet lukt door omstandigheden, breng je de dienst voor onthaalouders op de hoogte van het uitgestelde bezoek.

Tijdens dit bezoek geeft de onthaalouder een woordje uitleg over de werking van de opvang. Na dit bezoek beslis je of je de opvangplaats neemt of niet. Je brengt de dienst voor onthaalouders op de hoogte.

Wil je een andere opvangplaats? Neem contact op met de dienst om dit te bespreken. Je aanvraag kan opnieuw bekeken worden.

2.4.4 De Ouderavond

Elke eerste dinsdagavond van de maand organiseert de Dienst voor Onthaalouders een ouderavond voor startende ouders.

Tijdens deze ouderavond komt **onderstaande informatie** aan bod:



Huishoudelijk reglement overlopen



Toelichting schriftelijke overeenkomst



Attest inkomenstarief aanvragen (voor geboren kinderen)



Toelichting spiegelboekje



Vragen over de opvang



Fijn ontmoetingsmoment tussen ouders

Als je niet aanwezig kan zijn op de ouderavond, nodigt de teambegeleider je uit voor een persoonlijk intakegesprek. Ook als je de uitleg niet volledig begrepen hebt, tijdens de ouderavond, plant de teambegeleider een intakegesprek met jou.

Praktische informatie:



Hoofdgebouw OCMW Brugge
Ruddershove 4
8000 Brugge



Eerste dinsdagavond van de maand.



Van 19u30 tot 21u30.

2.4.5 Bevestiging van het opvangvoorstel

Ik neem de opvangplaats...

Indien je de opvangplaats neemt, onderteken je de schriftelijke overeenkomst. Deze overeenkomst bezorg je binnen de week terug aan de teambegeleider van de dienst. Vanaf het moment dat wij een ondertekende schriftelijke overeenkomst hebben ontvangen, is jouw opvangplaats bevestigd. Je bent nu zeker van je opvangplaats.

Ik neem de opvangplaats niet...

Indien je de opvangplaats niet wilt nemen, laat je dit telefonisch of per e-mail weten aan de teambegeleider van de dienst.

Indien de ouder de Dienst voor onthaalouders niets meer laat weten...

Hebben wij een week na de ouderavond niks van jou gehoord, dan sturen wij je nog een herinneringsmail waarin we je vragen om contact met ons op te nemen. Reageer je binnen de week niet op deze herinneringsmail, dan gaan wij er van uit dat je de opvangplaats niet meer nodig hebt. Jouw aanvraag wordt dan geschrapt.

2.4.6 Melding geboorte

Vanaf het moment dat je kind geboren is, stuur je een geboortemelding naar de opvanglocatie. Op die manier is de teambegeleider op de hoogte van de geboorte van het kind en kan de start van de opvang verder gepland worden. Je mag dit doen in de vorm van een geboortekaartje of door een e-mail te sturen naar de Dienst voor Onthaalouders.

2.4.7 Administratief gesprek

Twee maanden voor de effectieve opstart van jouw kind, belt je teambegeleider je op om, indien nodig, een administratief gesprek te plannen. Dit administratief gesprek gaat door één maand voor de start van de opvang.




Tijdens dit administratief gesprek komen de volgende elementen aan bod:



Schriftelijke overeenkomst overlopen



Attest inkomenstarief aanvragen

-  Spiegelboekje toelichten
-  Wenprocedure bespreken
-  Opstart plannen

2.4.8 Wenprocedure

Voor de effectieve start van de opvang kunnen er wenmomenten worden ingepland. Een wenmoment is een kort moment waarop het kind met of zonder de ouder kennismakt met de opvang. Het zorgt voor een hoger welbevinden van het kind bij de start van de opvang. Een wenmoment geeft de kans aan de ouder en de begeleiders om informatie uit te wisselen. Meer informatie over het wenbeleid vind je terug in het kwaliteitshandboek.

We raden de ouder sterk aan om deze wenmomenten samen met de teambegeleider vast te leggen, maar deze zijn niet verplicht. In de meeste gevallen gaat het om :

- 1 wenmoment samen met de ouder
- 2 wenmomenten zonder de ouder

Wenmomenten zijn gratis en duren maximum 3 uur.

2.5 Wederzijdse afspraken

2.5.1 Voeding

Kinderen ontbijten in principe thuis. Na afspraak met de onthaalouder kan je, bv. bij vroege opvang, het ontbijt meegeven.





Baby 's krijgen flesvoeding zoals ze dat thuis gewoon zijn. De flesvoeding (flesjes en poeder afzonderlijk) voor jouw baby breng je zelf mee. Meld ons hoe we die moeten klaarmaken. De flesvoeding maakt de onthaalouder klaar net voor ze aan jouw baby wordt gegeven. Geef je borstvoeding? Maak hierover afspraken met jouw onthaalouder.

Afhankelijk van het tijdstip en de duur van de aanwezigheid in de opvang, voorziet de onthaalouder een maaltijd. De maaltijden worden vers bereid. Bijzondere dieetproducten of uitzonderingsproducten worden door de ouder meegebracht en dit in samenspraak met de onthaalouder.

2.5.2 Kleding en verzorging

Het kind komt 's morgens gewassen en aangekleed aan bij de onthaalouder.

De ouder staat in voor:

-  Voldoende reservekledij en aangepaste kledij om (buiten) te spelen
-  Luiers
-  Verzorgingsproducten
-  Flesvoeding

2.5.3 Breng- en haalmomenten

Respecteer het afgesproken uur in het opvangplan bij het brengen en ophalen van jouw kind. Indien je kind uitzonderlijk vroeger komt of later de opvang verlaat, verwittig dan de onthaalouder. Indien mogelijk, vragen wij om jouw kind niet te brengen of halen tijdens rust- of eetmomenten.

Tijdens breng- en haalmomenten kan je van de gelegenheid gebruik maken om informatie met de onthaalouder uit te wisselen. Teken de fiche met start- en einduur van de opvang af. Haal je kind ten laatste 10 minuten voor sluitingstijd af. Zo kan de onthaalouder nog de nodige informatie over het dagverloop van jouw kind meedelen. Bij herhaaldelijk laattijdig afhalen, wordt samen met de teambegeleider naar een oplossing gezocht. Indien dit zich blijft herhalen, kan de opvang beëindigd worden.

De kleuters van het schoolslapen worden door de onthaalouder in de klas afgehaald en na het middagdutje ook teruggebracht. Het ondertekenen van het prestatieblad gebeurt op het einde van de maand met tussenkomst van de leerkracht.

De onthaalouder vertrouwt de kinderen alleen toe aan de personen die uitdrukkelijk worden vermeld in de overeenkomst. Verwittig, bij voorkeur schriftelijk, de onthaalouder als iemand anders jouw kind zal komen afhalen.

Wijzigingen in het ouderlijk gezag of het verblijfs- of bezoekrecht dienen aan de onthaalouder gemeld te worden zodat de overeenkomst kan worden aangepast. Hiervoor is er een gerechtelijk bewijs nodig.

Als het kind wordt afgehaald door een persoon die onder invloed is (of een vermoeden van) en de onthaalouder oordeelt dat de veiligheid van het kind daardoor in het gedrang komt, dan kan de onthaalouder (tijdelijke) maatregelen treffen om de veiligheid te waarborgen.

2.5.4 Ziekte en ongeval

We zetten het welzijn van elk kind voorop. Wanneer het kind ziek is en hierdoor is het welbevinden van het kind niet goed is, het kind meerdere symptomen vertoont, het kind niet kan spelen/ deelnemen aan activiteiten in groep, dan kan het kind niet worden opgevangen. In sommige gevallen kan de ziekte een gevaar inhouden voor de andere kinderen (besmetting) in dit geval kan de opvang niet doorgaan (de lijst kan geraadpleegd worden bij de onthaalouder).

Is jouw kind ziek voor de start van de opvang?

Voelt jouw kind zich ziek, vertoont het verschillende symptomen, speelt het kind niet? Dan kan jouw kind niet in de opvang terecht.

Meld alle medische problemen van het kind aan de opvang, ook als die niet uiterlijk zichtbaar zijn. Zeker als die extra zorgen vergen of als er een gevaar kan zijn voor anderen.

Indien het kind thuis al een koortswerend middel heeft gekregen of ziektesymptomen vertoont is het van groot belang om dit te melden aan de onthaalouder bij het brengmoment.

We vragen om al bij de start van de opvang een alternatieve opvangmogelijkheid te zoeken voor het geval dat je kind ziek zou zijn en er dringend een andere oplossing nodig is.

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

De Blauwe Lelie beschikt over een dienst 'Thuisopvang voor zieke kinderen'. Een antwoordapparaat registreert elke oproep op het nummer 050/ 32 71 80. Een begeleider kan dan bij jouw thuis op het zieke kind passen, op voorwaarde dat je een medisch attest kunt voorleggen dat thuisopvang nodig is en op voorwaarde dat een begeleider beschikbaar is. Enkel kinderen tot 12 jaar die in Brugge gedomicilieerd zijn, kunnen hierop een beroep doen.

Wanneer er een besmettelijke ziekte, die gemeld moet worden aan de ouders, aanwezig is in de opvang en wordt je als ouder hiervan op de hoogte gebracht. Om de privacy van het gezin te bewaren, zijn deze waarschuwingen anoniem. We spreken over een besmettelijke ziekte waarbij het kind zelf of de andere kinderen een risico oplopen. De lijst van deze ziekten kan je raadplegen via de onthaalouder of via de Dienst voor Onthaalouders.

Wordt jouw kind ziek tijdens de opvang of er gebeurt een ongeval?

Als jouw kind in de loop van de dag ziek wordt, neemt de opvang contact op met jullie. Samen maken we afspraken over de zorg van jouw kind waarbij het welzijn van het kind steeds voorop wordt gesteld. Indien de opvang beslist dat het kind niet langer aanwezig kan zijn dient het kind zo snel als mogelijk worden opgehaald.

Indien we denken dat een kind geholpen kan worden met een koortswerend middel, worden de ouder(s) opgebeld en na overleg wordt maximaal 1x een koortswerend middel toegediend. Hiervoor moet de opvang over een schriftelijk akkoord beschikken. Dit schriftelijk akkoord is aanwezig in het spiegelboekje.

In geval van medische noodsituaties of bij een ongeval met jouw kind en je bent niet bereikbaar, contacteert de opvang de opgegeven derde persoon zoals afgesproken bij de inschrijving. In ernstige gevallen worden de hulpdiensten verwittigd en wordt jouw kind naar het ziekenhuis gebracht. Voor de werking is het niet altijd haalbaar dat de onthaalouder jouw kind vergezelt naar het ziekenhuis. Als je een specifieke arts of ziekenhuis wenst, vermeld dit in de schriftelijke overeenkomst. In geen enkel geval mag de begeleider zelf naar de dokter gaan met een kind.

Alle medische kosten vallen ten laste van de ouders.

Vaccinaties

De volgende vaccinatie is verplicht:



poliomyelitis

In België is alleen het vaccineren van kinderen tegen poliomyelitis verplicht. Het is echter sterk aanbevolen om een kind te vaccineren volgens het schema van Kind en Gezin. Een onvoldoende immuniteit voor difterie; kinkhoest; klem, hersenvliesontsteking door haemophilus influenza B of door meningokokken C, mazelen, bof, rode hond en hepatitis B kunnen immers ernstige gevolgen hebben.

Via de dienst wordt geen preventief-medisch toezicht georganiseerd en worden geen vaccinaties toegediend. Hiervoor kan men terecht bij een arts of het consultatiebureau van Kind en Gezin.

Luizen

Als ouder behandel je zelf jouw kind dat luizen heeft. Bij een hardnekkig probleem wordt een verdere aanpak besproken tussen ouders en de teambegeleider. De onthaalouder mag opvang weigeren indien het probleem blijft duren.

2.5.5 Medicatie

Geef medicatie zoveel mogelijk thuis. Vraag jouw arts om medicatie voor te schrijven die je zelf 's morgens en 's avonds kunt toedienen. De onthaalouder geeft enkel medicatie als het echt nodig en haalbaar is. Dit kan enkel op voorschrift van een arts of apotheker. Op dit attest moeten volgende zaken vermeld staan :

- 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

Homeopathische middelen dienen gestaafd te worden met een voorschrift.

Sommige kinderen hebben permanente medische zorgen nodig. Je kunt thuisverpleging regelen om naar de opvanglocatie te komen zodat de nodige medische zorgen kunnen worden toegediend. Eventueel kan de onthaalouder deze medische zorgen zelf toedienen mits duidelijke afspraken.

2.5.6 Veiligheid en begeleiding bij verplaatsing

Als organisator van gezinsopvang zorgen wij voor een veilige opvang. Met een risicoanalyse schat de onthaalouder in samenspraak met de teambegeleider de risico's in bij de kinderopvanglocatie en probeert deze te voorkomen en weg te werken. De opvang volgt de regels over brandveiligheid, voedselveiligheid, veilige speeltoestellen en speelterreinen, enz. Het gebeurt dat de onthaalouder tijdens de opvang naar buiten of op uitstap gaat. (bv. wandeling bij mooi weer...). De onthaalouder houdt hierbij rekening met onder andere de veiligheidsvoorschriften, de groepsgrootte, het weer en de afgesproken breng- en haalmomenten. Hiervoor vragen wij jouw schriftelijke toestemming. Dit attest bezorg je vooraf aan de onthaalouder.

2.5.7 Grensoverschrijdend gedrag en crisissituatie

De dienst voor onthaalouders probeert preventief in te spelen op gevaar. Een procedure legt de stappen en de manier van communiceren vast in geval van een crisissituatie. De crisis wordt zo snel mogelijk aan Kind en Gezin gemeld.

Er bestaat eveneens een beleid omtrent preventie, detectie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag. Hieronder wordt verstaan: "een situatie waarin een kind in relatie tot een persoon – die aanwezig is tijdens de opvang – slachtoffer is of dreigt te worden van bedreigingen of geweld".

Elk signaal en/of vermoeden van een verontrustende situatie (wanneer de invulling en de fysieke of emotionele behoefte in het gedrag komt of dreigt te komen) of grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van jouw kind kun je steeds melden aan de teambegeleider. Elke melding wordt onderzocht en opgevolgd.

2.5.8 Wiegendoodpreventie

Als organisator gezinsopvang volgen wij de richtlijnen van Kind en Gezin voor veilig slapen.

We leggen kinderen op hun rug te slapen in een passende slaapzak en aangepaste temperatuur. Kinderen kunnen een fopspeen zonder lint gebruiken om in te slapen. Het helpt het kind als het thuis dezelfde slaaphouding en -gewoontes heeft. We vinden het belangrijk om te communiceren over de slaapgewoontes tijdens de wemomenten.

We nemen maatregelen om wiegendood te voorkomen. Daarom voldoen alle bedden en ander materiaal om te slapen aan de veiligheidsvoorschriften en is er toezicht voorzien tijdens de slaapmomenten. Baby's onder de 6 maanden slapen in de leefruimte. Alle onthaalouders hebben eveneens een attest levensreddend handelen bij kinderen en krijgen om de 3 jaar een opfrissing hiervan.

Indien je als ouder toch wenst dat jouw kind in een andere slaaphouding dan ruglig wordt gelegd, dien je een schriftelijke toestemming van jouw arts en jezelf in te dienen (bijlage).

2.5.9 Roken

De onthaalouders verbinden zich ertoe om niet te roken in de ruimtes waar de kinderen verblijven. Ook de gezinsleden en de ouders houden zich hieraan.

3 Prijs

3.1 Opvangprijs

Je betaalt een opvangprijs afhankelijk van het gezinsinkomen. Voor de start van de opvang dient een attest inkomenstarief afgegeven te worden aan de Dienst voor Onthaalouders. Zonder dit attest kan de opvang niet starten. Het attest bekom je per mail via de website van Kind en Gezin (stappenplan in de bijlagen). Als je niet over een computer beschikt of er zijn problemen bij het opvragen van het attest, dan kan je dit via de Dienst voor Onthaalouders opvragen. Jaarlijks ontvang je automatisch van Kind en Gezin een nieuw attest dat geïndexeerd is. Bezorg dit zo snel mogelijk aan de Dienst voor Onthaalouders.

In onderstaande gevallen dient het attest doorheen het jaar opnieuw berekend te worden:

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

De ouder heeft de verantwoordelijkheid elke wijziging zelf door te geven.

De prijs van de opvang wordt berekend op basis van het gezinsinkomen en staat in verhouding tot de verblijfsduur van het kind in de opvang. De ouder betaalt voor alle dagen dat een kind in de opvang aanwezig is.

Het attest met het inkomenstarief wordt door de ouder aan de Dienst voor Onthaalouders bezorgd. Neem contact op met de Dienst voor Onthaalouders indien je problemen hebt:



Ruddershove 4
8000 Brugge



050 32 75 55

Voor een baby en een peuter betaalt de ouder per kalenderdag:

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

Let wel: in geval van nachtopvang wordt het tarief per dagdeel per kalenderdag berekend.

Voor een kind ouder dan 3,5 jaar en/of dat voltijds naar school gaat betaalt de ouder per kalenderdag:

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

Let wel: in geval van nachtopvang wordt het tarief per dagdeel per kalenderdag berekend.

Verblijfstijden van minder dan 1 uur op een dag worden samengevoegd op weekbasis. Verblijfstijden van een kind gespreid over verschillende tijdstippen op 1 dag, worden per kinderopvanglocatie samengevoegd (enkel voor buitenschoolse opvang).

Individueel verminderd tarief

In bepaalde omstandigheden heb je recht op een individueel verminderd tarief. Dit tarief geldt voor 12 maanden tenzij een herberekening nodig is (bv. het kind wordt 3,5 jaar). De einddatum staat vermeld op het attest zodat je tijdig een nieuwe aanvraag kunt doen.

Neem contact op met de **dienst** intake om jou hierbij te helpen.

Dienst intake:



Hoogstraat 9
8000 Brugge



050 37 77 70

3.2 Opvang bestellen is opvang betalen

3.2.1 Opvangplan

In het opvangplan staan de dagen en uren dat jouw kind naar de opvang zal komen. Dit opvangplan wordt vastgelegd in de schriftelijke overeenkomst. Op basis van dit opvangplan worden respijtdagen toegekend. Een opvangplan is van kracht van het begin tot aan het einde van de opvang. Indien nodig kan je een aanvraag tot wijziging indienen. In De Blauwe Lelie werken we met 2 soorten opvangplannen. Deze worden hieronder besproken.

Vast opvangplan

Bij een vast opvangplan heb je opvang nodig op vaste momenten. In dit opvangplan zit een structuur en een regelmaat.

Variabel opvangplan

Een variabel opvangplan stellen we op als je door een werk- of leersituatie, niet altijd kan zeggen wanneer je opvang nodig hebt. Met een variabel opvangplan bezorg je het opvangplan een maand of twee weken voordien aan de opvang. Deze periode is afhankelijk van jouw werksituatie. Dit wordt ook vastgelegd in het werkgeversattest.

Ouders die een variabel opvangplan hebben, kunnen een “werkgeversattest variabele opvang” voorleggen. Dit werkgeversattest wordt ondertekend door één van de werkgevers van de ouders. Dit attest bewijst dat ouders wel degelijk nood hebben aan een variabel opvangplan. Op die manier kunnen we dan ook enkel variabele opvang geven aan ouders die dit effectief nodig hebben.

Indien deze ouders zich niet aan de afgesproken termijn houden en hun opvangdagen niet tijdig doorgeven, is de opvang niet verplicht om voor hen opvang te voorzien.

3.2.2 Wijzigen opvangplan

Indien je het opvangplan structureel² wilt wijzigen, dien je een aanvraag ‘wijziging van het opvangplan’ in. Deze aanvraag tot wijziging bezorg je aan jouw teambegeleider. De aanvraag wordt in de dienst bekeken en indien mogelijk goedgekeurd. Deze goedkeuring gebeurt binnen de maand na aanvraag.

Nadat een wijziging goedgekeurd is, stellen we een nieuw opvangplan op. Deze voegen we toe als bijlage bij de schriftelijke overeenkomst. Je moet geen nieuwe schriftelijke overeenkomst ondertekenen.

Je kan maximaal 3 keer per kalenderjaar het opvangplan wijzigen. De data van deze wijzigingen worden in de dienst voor onthaalouders bijgehouden. Een wijziging gebeurt enkel op jouw vraag.

3.2.3 Respijtdagen

² Het gaat om een wijziging op lange termijn. De wijziging duurt minstens één maand en maximum tot aan het einde van de opvang.

Wat

Respijtdagen zijn dagen waarbij je opvang reserveerde voor jouw kind, maar er geen gebruik van maakt. De reden voor de afwezigheid speelt geen enkele rol. Je hoeft hiervoor niets te betalen, je dient de onthaalouder wel te verwittigen. Als je door de onthaalouder wordt gecontacteerd om je ziek kind te komen halen, wordt voor deze dag geen respijtdag aangerekend.

Aantal

Een kind dat voltijds ingeschreven staat (= 5 volle dagen per week), heeft recht op 24 respijtdagen per kalenderjaar. Is het kind meer dan 24 dagen afwezig, dan heeft het al zijn respijtdagen opgebruikt en moet er vanaf de 25^e dag afwezigheid opvangvergoeding worden betaald.

Er worden standaard 24 respijtdagen voorzien per kind dat voltijds naar de onthaalouder gaat. Indien de ouder deeltijds opvang reserveert, worden ook slechts deeltijds respijtdagen toegekend volgens een verdeelsleutel. Bij een halve dag afwezigheid, wordt ook maar een halve respijtdag gebruikt.

Ziekte van jouw kind

Indien het om afwezigheid door ziekte met doktersattest gaat, wordt er geen respijtdag aangerekend. Het attest dient voor het einde van de maand waarin het kind is ziek geweest, ingediend te worden bij de onthaalouder. Ziekte zonder doktersattest wordt wel van de respijtdagen afgetrokken. Als je door de onthaalouder wordt gecontacteerd om je ziek kind te komen halen, wordt er geen respijtdag afgetrokken.

Verlof van het gezin

Vooraf geplande vakanties met het gezin worden opgenomen in het opvangplan en bijgevolg ook niet van de respijtdagen afgetrokken. Bij snipperdagen of verlof dat niet vooraf werd doorgegeven, gebeurt dit wel.

Verlof van de onthaalouder

Indien de opvang gesloten is worden er geen respijtdagen afgetrokken.

Prijs

Respijtdagen hoef je niet te betalen. Indien het aantal respijtdagen overschreden wordt, betaal je de dagprijs zoals voor een gewone opvangdag. Als je niet verwittigt voor het afgesproken tijdstip (zie verder), dan betaal je een boete.

Verwittigen

Als jouw kind onverwacht niet naar de opvang kan komen, vragen wij jou omwille van praktische redenen (maaltijden, planning medewerkers...) voor 9u te verwittigen. Indien dit niet tijdig gebeurt, wordt een extra bijdrage van 25% van de dagprijs aangerekend.

3.3 Opzeg van de opvang

3.3.1 Opzeg door de ouders

Als je de opvang wenst te beëindigen, meld je dit ten minste één maand op voorhand schriftelijk (brief of mail) aan de teambegeleider. Dit geldt niet voor kinderen die vanuit de opvang de overgang naar de school maken. De opzegtermijn gaat in de dag na de schriftelijke opzegging. Bij het niet naleven van de opzegtermijn zal een opzegvergoeding van 25% van de opvangprijs x het aantal afwezige dagen worden aangerekend (met de minimumouderbijdrage als absoluut minimum). Resterende respitdagen kunnen hiervoor worden ingezet.

Bij een definitieve inschrijving waarbij de opvang nog niet werd opgestart, maar de schriftelijke overeenkomst reeds werd ondertekend, dient ten laatste één maand op voorhand schriftelijk (brief of mail) te worden geannuleerd. Indien dit later gebeurt, wordt een bedrag aangerekend van 25% van de theoretische opvangprijs voor de geplande opvang gedurende één maand (met de minimum ouderbijdrage als absoluut minimum).

De opzegvergoeding wordt niet gevraagd indien de ouders de opzegtermijn respecteren of indien de onthaalouder een zware fout heeft begaan waardoor Kind en Gezin de vergunning heeft opgeheven, noch wanneer het een geval van overmacht betreft bij één van beide partijen. Indien er een schadevergoeding is verschuldigd, dient deze schadevergoeding in verhouding te staan met de geleden schade. Schadevergoeding kan niet gevraagd worden in geval van overmacht bij één van beide partijen.

3.3.2 Opzeg door de Dienst voor Onthaalouders

De Dienst voor Onthaalouders kan de opvang eenzijdig schorsen of beëindigen wanneer de ouder de bepalingen van het huishoudelijk reglement of de schriftelijke overeenkomst niet naleeft en er geen gevolg is gegeven aan schriftelijke of mondelinge verwittigingen.

De opzegging of schorsing wordt één maand op voorhand per aangetekende brief meegedeeld met vermelding van reden en ingangsdatum.

De opzegtermijn dient niet gerespecteerd te worden als er sprake is van een zware fout bij de contracthouder of overmacht bij één van de partijen. Indien er een schadevergoeding is verschuldigd, dient deze schadevergoeding in verhouding te staan met de geleden schade. Schadevergoeding kan niet gevraagd worden in geval van overmacht van één van beide partijen.

3.4 Extra kosten

3.4.1 Maaltijden

- Kleuters: bij het geven van een warme maaltijd in een derde dag (buitenschoolse opvang) wordt een toeslag van **1,50 euro** aangerekend.
- Kinderen uit de lagere school : onafhankelijk van het dagdeel wordt bij het geven van een warme maaltijd een toeslag van **2,25 euro** aangerekend.

3.4.2 Administratieve kosten

Administratieve kosten worden per gezin aangerekend. Indien meerdere kinderen in het gezin gelijktijdig gebruik maken van opvang binnen één van de opvanginitiatieven van De Blauwe Lelie, betaal je deze slechts één keer. Er wordt geen rekening gehouden met het aantal dagen dat kinderen naar de onthaalouder komen.

Dagprijs	Administratieve kosten
Standaard voor alle gezinnen	2,50 euro per maand
Gezinnen minder dan 5 euro	0,50 euro per maand

3.4.3 Milieukosten

Er worden voor elk opgevangen kind milieukosten aangerekend. Dit is voor afvalverwerking (luiers, dagelijks afval...). Het bedrag is afhankelijk van volle of halve opvangdagen. Milieukosten worden op maandbasis gefactureerd. De effectieve prijzen kan je in de bijlage “Extra kosten” terugvinden.

3.5 Facturatie

Maandelijks ontvangen alle ouders een factuur met de rekening van de opvangkosten van de voorbije maand.

Binnen 30 dagen na de facturatedatum dient de rekening te worden betaald.

Dit kan door middel van een domiciliëringsopdracht of door middel van overschrijving. De factuur wordt verstuurd naar jouw persoonlijke e-mailadres. Indien gewenst, kan dit gewijzigd worden naar een document dat per post wordt opgestuurd.

Alle personen met ouderlijk gezag zijn aansprakelijk voor de opvangkosten.

Indien de factuur niet wordt betaald binnen de 30 dagen, stuurt de financiële dienst een schriftelijke aanmaning tot betalen. Hierbij worden 5 euro extra kosten aangerekend. Als hieraan nog steeds geen gevolg wordt gegeven, volgt een tweede schriftelijke aanmaning waarvoor 20 euro extra administratiekosten worden aangerekend.

Wanneer je omwille van persoonlijke redenen de factuur moeilijk kunt betalen, kunnen er persoonlijke afspraken worden gemaakt in samenspraak met de teambegeleider in verband met een afbetalingsplan.

Ter inning van de achterstallige bedragen kan in eerste instantie een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld worden. In dit geval vallen alle wettelijke intresten en uitvoeringskosten ten laste van de klant. Indien noodzakelijk worden bijkomend verdere gerechtelijke stappen ondernomen. De hieraan verbonden kosten worden eveneens aan de klant doorgerekend.

Het niet betalen van rekeningen of het niet naleven van gemaakte afspraken rond de betaling kan leiden tot een stopzetting van de opvang. De opvangplaats wordt nadien niet langer open gehouden.

3.6 Fiscaal attest

Een fiscaal attest voor de opvang is mogelijk voor kinderen tot 12 jaar. De Dienst voor Onthaalouders bezorgt dit jaarlijks aan de ouder. Het vermelde bedrag betreft enkel de reeds betaalde opvang binnen het kalenderjaar, extra kosten staan niet op het fiscaal attest vermeld.

4 Rechten van het gezin

4.1 Wenmomenten

Zie 2.4.8 Wenprocedure.

4.2 Ouders mogen altijd binnen

De ouder heeft tijdens de openingsuren toegang tot alle leefruimtes waar de kinderen worden opgevangen. De slaapruijnte is toegankelijk na afspraak met de onthaalouder. Terwijl de kinderen slapen, is er geen toegang tot de slaapkamers.

4.3 Klachtenbehandeling

In eerste instantie streven we naar een zo open mogelijke communicatie tussen ouders en onthaalouder. Als je toch een vraag of een bedenking hebt waarmee je niet bij een onthaalouder terecht kunt, kun je contact opnemen met de teambegeleider.

Een klacht is een uiting van een ontevredenheid over een aspect van de werking waarbij:

- De naam van de persoon die een klacht heeft duidelijk is en mag meegedeeld worden aan de betrokken partijen
- Een overleg tussen de melder van de klacht en de opvang de ontevredenheid niet heeft weggenomen

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk geformuleerd worden. De klacht wordt samen met de coördinator en het team onderzocht, opgevolgd en beantwoord. Je kunt ook zelf de coördinator of directeur hierover inlichten.

Indien een uiting van ontevredenheid over een aspect van de werking niet voldoet aan deze definitie, is het een signaal. Een signaal wordt in het logboek genoteerd en meegenomen om te bespreken met het team.

Discussiepunten in verband met klachten waarvan je de indruk hebt dat ze ontoereikend beantwoord werden, kunnen voorgelegd worden aan:

Klachtendienst Kind en Gezin



Hallepoortlaan 27
1060 Brussel



025 33 14 14



Klachtendienst@kindengezin.be

Federale Consumenten-
ombudsdienst



klachten@consumentenombudsdienst.be

Ombudsdienst van het lokaal bestuur



Hoogstraat 9
8000 Brugge



050 44 80 90



ombudsman@brugge.be

De Vlaamse Ombudsdienst



Leuvensesteenweg 86
1000 Brussel



klachten@vlaamseombudsdienst.be

Voor een klacht omtrent de **voedselveiligheid of de kwaliteit van de voeding**:

Meldpunt FAVV



Kruidtuinlaan 55
1000 Brussel



080 01 35 50



meldpunt@FAVV.be

Voor een klacht over **de privacy van persoonsgegevens** kun je terecht bij:

Commissie voor de bescherming van de
persoonlijke levenssfeer



022 74 48 00



commission@privacycommission.be

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

De Blauwe Lelie 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, gezinsondersteuning en de naleving van de vergunnings- en subsidievoorwaarden voor kinderopvang.

Rechtsgrond

We mogen dit doen op basis van het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin en de uitvoeringsbesluiten.

Voor het verwerken van andere gegevens vragen we je toestemming. Deze toestemming kan je op elk moment intrekken of wijzigen. Indien we inschatten dat er omwille van een maatschappelijke noodzaak bij een verontrustende situatie een melding moet gedaan worden, kunnen we hierop een uitzondering maken.

Data- en verwerkingsregister

In ons data- en verwerkingsregister vind je meer informatie over welke persoonsgegevens en hoe wij die verwerken zowel op papier als in de digitale informatieomgeving en op het internet. Ook de wettelijke en andere grondslagen en de bewaartermijnen vind je daar.

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 de teambegeleider van jouw onthaalouder.

Bewaarperiode

Je gegevens worden vernietigd als de wettelijke bewaartermijn voorbij is.

Vertrouwelijkheid

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 (bvb een IT-bedrijf). Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2018.

Overmaken aan derden

Als het noodzakelijk is, worden jouw persoonsgegevens doorgegeven aan toezichthouders zoals Kind en Gezin of andere ondersteunende diensten (bvb. Financiële Dienst, Algemene Vergadering...).

Functionaris voor de gegevensbescherming

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt onder toezicht van onze informatieveiligheidsconsulent: Karel Poupeye, Adviseur Informatica en Veiligheidsconsulent, 050/32.73.27, karel.poupeye@mintus.be

Foto's, filmpjes, beeldmateriaal

Wij maken foto's en filmpjes in de kinderopvang. Dit materiaal gebruiken we om informatie te verstrekken 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 teambegeleider.

Voor het maken en gebruiken van portretten van jouw kind, vragen wij toestemming. Dit doen we aan de hand van een aparte vermelding in de schriftelijke overeenkomst. Je mag dit weigeren. Je kan elk moment jouw beslissing herzien.

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

Wij gebruiken sociale media en slaan gegevens op het internet en in cloud. Hiervoor verwijzen we naar het beleid sociale media. Ook hiervoor vragen wij jouw toestemming. Je kan op elk moment jouw beslissing herzien.

5 Andere documenten

5.1 Verzekering

De Dienst voor Onthaalouders verzekert de kinderen en de onthaalouder voor burgerlijke aansprakelijkheid en persoonlijke ongevallen tijdens de opvang. Materiële schade is niet verzekerd.

De aangifte van het schadegeval of ongeval dient binnen de 24 uren na het ongeval te gebeuren bij de dienst. Wanneer er een ongeval zich voordoet juist voor het weekend of voor een feestdag dient dit onmiddellijk na het weekend of feestdag te gebeuren.

Wij zijn verzekerd bij Ethias, Prins Bisschopssingel 73, 3500 Hasselt. Polisnummer voor burgerlijke aansprakelijkheid en lichamelijke ongevallen van de kinderen is 45.106.567. Het polisnummer voor de Algemene polis burgerlijke aansprakelijkheid (medewerkers, inclusief de onthaalouders) is 45.061.827.

5.2 Het spiegelboekje

Het spiegelboekje is een inlichtingsformulier waarin informatiegegevens over de gewoontes en eigenheid van jouw kind, de bereikbaarheid van de ouders, wensen van de ouders en eventuele medische informatie over het kind wordt vermeld. We gebruiken dit om de opvang zo goed mogelijk te kunnen afstemmen op jouw kind. Het spiegelboekje wordt ingevuld door de ouders en tijdens wenmomenten besproken. Daarna wordt dit aan de onthaalouder afgegeven. De fiche kan enkel geraadpleegd worden door medewerkers van de dienst of Kind en Gezin, of kan bij Zorginspectie opgevraagd worden. We rekenen erop dat de inlichtingenfiche steeds zo actueel mogelijk blijft en dat je hiervoor de nodige informatie doorgeeft aan de onthaalouder.

5.3 Het aanwezigheidsregister

Dagelijks wordt de aanwezigheid van het kind geregistreerd. Dit is zowel het uur van aankomst als vertrek. De ouder zet een handtekening bij deze registratie en bevestigt hiermee het akkoord. De facturatie is gebaseerd op deze aanwezigheidslijst.

5.4 Het kwaliteitshandboek

De Dienst voor Onthaalouders heeft een kwaliteitshandboek waarin de volledige werking staat beschreven. Het betreft onder andere de pedagogische visie en de uitwerking hiervan, alsook de visie op de samenwerking met het gezin en de uitwerking hiervan. Wil je graag het kwaliteitshandboek inkijken, dan kun je dit vragen aan de teambegeleider.

6 Wijzigingen in het huishoudelijk reglement

De Blauwe Lelie kan het huishoudelijk reglement eenzijdig wijzigen. Elke verandering aan het huishoudelijk reglement in het nadeel van het gezin wordt minstens 2 maanden voor de aanpassing ingaat aan de ouders schriftelijk meegedeeld. Ouders dienen de ontvangst en kennisname hiervan te ondertekenen.

Het gezin heeft recht om binnen de twee maanden nadat ze op de hoogte gebracht werden van de aanpassing, de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder een opzegvergoeding verschuldigd te zijn.

7 Tot slot

Dit huishoudelijk reglement is goedgekeurd op 07 november 2019 door de Algemene Vergadering van De Blauwe Lelie - welzijnsvereniging van het OCMW. Het huishoudelijk reglement is van toepassing vanaf 1 januari 2020.

Heb je vragen of opmerkingen bij het huishoudelijk reglement? Richt je tot jouw teambegeleider van de dienst voor onthaalouders.

8 Bijlagen

8.1 Bijlage – Extra kosten

Administratieve kosten (aangerekend per gezin)	De administratieve kost bedraagt standaard:	2,50 euro per maand
	Indien je dagprijs minder is dan 5 euro of indien je een individueel verminderd tarief betaalt, bedraagt je administratieve kost:	0,50 per maand
Milieukosten (aangerekend per kind)	Volle dag	0,10 euro per volle dag
	Halve dag	0,05 euro per halve dag
	Anderhalve dag	0,15 euro per anderhalve dag of dag > 11 uur
Niet-verwittigde afwezigheid	25% van de dagprijs	
Aanmaningskosten	Eerste schriftelijke aanmaning	5,00 euro extra kosten
	Tweede schriftelijke aanmaning	20,00 euro extra kosten
	Kosten gerechtsdeurwaarder (bij achterstallige bedragen)	Tussen 75,00 euro en 150,00 euro extra kosten

8.2 Bijlage – Slaaphouding

Attest over de slaaphouding van een kind in de kinderopvang

K&G-06-18032018

Kind & Gezin

Kind en Gezin
Afdeling Kinderopvang
 Hallepoortlaan 27, 1060 BRUSSEL
 Tel. 02 533 14 67 – Fax 02 544 02 80
 Website: <http://www.kindengezin.be>

Wie vult dit attest in?

De persoon die een schriftelijke overeenkomst heeft met de kinderopvang voor het betrokken kind, vult dit attest in.

Er kan maar één attest ingevuld worden per kind. Als er tegelijkertijd verschillende schriftelijke overeenkomsten voor hetzelfde kind gesloten zijn met dezelfde kinderopvanglocatie, moeten alle personen die een overeenkomst hebben gesloten met de kinderopvanglocatie dit attest ondertekenen. Bij vermoedelijke niet-instemming van een van de personen met ouderlijk gezag, moet die persoon dit attest meeondertekenen.

Waarom vul je dit formulier in?

In de kinderopvang wordt ieder kind dat jonger is dan één jaar, op de rug te slapen gelegd om wiegendood te voorkomen. Als je als gezin wil dat de kinderopvang daarop een uitzondering maakt, is dat alleen mogelijk op basis van dit attest of, in geval van medische redenen, op basis van een attest van de arts. De kinderopvang is niet verplicht om de uitzondering toe te staan.

Identificatiegegevens

1 Vul de gegevens in van je kind.

voornaam familienaam
 geboortedatum dag maand jaar

Ondertekening

2 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik vraag om mijn kind niet op de rug te slapen te leggen.

Ik heb de informatie over veilig slapen op de website van Kind en Gezin gelezen en ben op de hoogte van het belang van het slapen op de rug om wiegendood te voorkomen.

	in te vullen door persoon 1	in te vullen door persoon 2
voor- en familienaam	<input type="text"/>	<input type="text"/>
relatie tot het kind	<input type="text"/>	<input type="text"/>
handtekening	<input type="text"/>	<input type="text"/>
datum	dag <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> maand <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> jaar <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	dag <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> maand <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> jaar <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

Aan wie bezorg je dit attest?

3 Bezorg dit attest aan de organisator van de kinderopvanglocatie.