



PAVOK vzw
Markt 15
1750 Lennik
T 02 532 04 90
F 02 532 21 39
kinderopvang@pavok.be
www.pavok.be

Dienst Kinderopvang



Huishoudelijk reglement

Afspraken voor een goede samenwerking

(Versie januari 2018)





Deze brochure is ons huishoudelijk reglement en een onderdeel van de schriftelijke overeenkomst met Pavok VZW.

Bij de schriftelijke overeenkomst ondertekent u voor 'ontvangst en kennisneming' van dit huishoudelijk reglement en verklaart u zich akkoord om dit huishoudelijk reglement na te leven.

De dienst kan het huishoudelijke reglement eenzijdig wijzigen of aanvullen bij veranderingen in de wetgeving of richtlijnen van Kind & Gezin. De ouders en onthaalouders worden hiervan op de hoogte gebracht ter kennisgeving. Bij wijzigingen in uw nadeel zal de toepassing ten vroegste 2 maand na de kennisgeving worden uitgevoerd en u heeft het recht de opvang te beëindigen zonder dat een sanctie wordt aangerekend. De stopzetting gaat ten vroegste in na toepassing van de wijziging in uw nadeel.

Huishoudelijk reglement	1
Afspraken voor een goede samenwerking	1
1 PAVOK vzw	4
Medewerkers	4
Hoe kan u ons bereiken?	4
Noodgevallen.....	4
Jaarlijkse sluiting	4
2 Onze visie op kinderopvang	5
Pedagogisch beleid	5
Samenwerking met ouders en kinderen	5
Samenwerking met de onthaalouders	5
Samenwerking met partners.....	5
3 De aanvraag en inschrijving	6
Eerste contact.....	6
Wachlijst.....	6
Keuze van de onthaalouder en een opvangplaats reserveren	6
Bureelbezoek (Laatste regelingen voor de opvang start)	6
Reservatiegeld	7
Het opvangplan.....	7
Respijtdagen (reserveren = betalen) = gerechtvaardigde afwezigheidsdagen	7
4 Het wijzigen en/of beëindigen van het contract	8
Door de ouders	8
Door de dienst	8
5 Concrete afspraken.....	9
Inlichtingenfiche (praatpapier)	9
Wiegedoodpreventie	9
Huisdieren.....	9
Roken.....	10
6 De dagelijkse opvang.....	10
Wennen	10
Breng- en haalmomenten.....	10
Maaltijden	10
Kleding en verzorging	11
Heen-en weerboekje.....	11
7 Vakanties en afwezigheden	11
Vakantie van de onthaalouder.....	11
Vakantie en afwezigheden van het kind.....	11
8 Een ziek kind	12
Zieke kinderen kunnen niet naar de opvang	12
Verwittigen bij ziekte	12
Ziekte of ongeval tijdens de opvang	12
Zieke ouders	12
Medicatie	13
Vaccinaties	13
9 De ouderbijdrage en mogelijke kosten	13
Berekeningswijze	13
Sociaal tarief	13
Herberekening van de ouderbijdrage	14
Fiscaal attest	14
Facturatie.....	14
10 Verzekering	14
11 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	15
12 Klachtenbehandeling	15
13 Contactgegevens Kind en Gezin	15
Klachtenkaart voor ouders	16
Bijlage:	17

1 PAVOK vzw

Pavok vzw is organisator kinderopvang en is erkend en gesubsidieerd door Kind & Gezin. Het werkgebied van Pavok vzw situeert zich in Vlaanderen, meer bepaald in de gemeentes die vallen onder de zorgregio's Asse en Halle De voertaal op de dienst is Nederlands en de kinderen worden uitsluitend in het Nederlands opgevoed. PAVOK vzw vangt kinderen op tot 12 jaar.

Markt 15, 1750 Lennik – ondernemingsnummer: 0431.123.923
 Maatschappelijke zetel: Kroonstraat 1, 1750 Lennik
 Tel.: 02/532.04.90
 kinderopvang@pavok.be

Medewerkers

Voorzitter: Etienne Van Vaerenbergh
 Diensthooft: Greet Peelman
 Pedagogisch verantwoordelijken: Jill Cooman – Noona Fieremans – Sofie Wahlen
 Dossierverantwoordelijke: Rosie Vandenbril
 Boekhouding (opvolging betalingen): Dominique Chantrain
 Administratief medewerker: Annie De Gieter
 Onthaalouders (kindbegeleiders) aangesloten bij onze organisatie: zij beschikken over een vergunning van Kind en Gezin, en voldoen aan de start- en werkingsvoorwaarden.

Hoe kan u ons bereiken?

Er is telefonische permanentie op:

maandag 09 – 13 u
 dinsdag 09 – 13 u
 1^{ste} donderdag van de maand 17 – 21 u
 vrijdag 09 – 13 u

Bij afwezigheid kan u een bericht inspreken op het **antwoordapparaat** met vermelding:

Naam, familienaam en voornaam (eventueel van het kind)
 telefoonnummer
 uw vraag

U kan ons ook bereiken via **mail**, zeker voor administratieve vragen:
 vragen ivm met de opvang, regelgeving, het huishoudelijk reglement, uw factuur,...
 wijziging van het opvangplan
 wijziging van de gezinssamenstelling
 wijziging van de dagprijsberekening
 het maken van een afspraak

Noodgevallen

De onthaalouder kan ons altijd bereiken via een noodnummer.

Jaarlijkse sluiting

PAVOK vzw is jaarlijks gesloten:

tussen kerstmis en nieuwjaar,
 de week van paasmaandag
 de laatste twee weken van juli.

2 Onze visie op kinderopvang

In ons kwaliteitshandboek staat onze visie uitvoerig beschreven. Dit ligt bij ons op kantoor ter inzage.

Pedagogisch beleid

De onthaalouders aangesloten bij Pavok, zorgen voor een veilig, kindvriendelijk klimaat waarin optimaal ruimte is voor de individuele noden van elk kindje. We willen kinderen de beste kansen bieden om zich te ontplooiën en te ontwikkelen op eigen tempo. Wij discrimineren niemand op basis van cultuur, afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

Hierbij is er extra aandacht voor het wennen van elk kind. Er wordt gewerkt met een regelmatige dagindeling. Er wordt gezorgd voor een gevarieerd aanbod aan spelmaterialen, bewegings- en andere activiteiten. Hierbij wordt het welbevinden en de betrokkenheid van de kindjes opgevolgd.

We streven naar een stabiele en continue begeleiding, zodat elk kindje een vertrouwensrelatie kan opbouwen met de onthaalouder(s).

Samenwerking met ouders en kinderen

De verantwoordelijke en de onthaalouders werken nauw samen met de ouders. Zij zorgen voor een goede communicatie over de werking van de dienst en stemmen voortdurend onderling af over de ontwikkeling, over de betrokkenheid en het welbevinden van hun kind.

Van de ouders wordt verwacht dat ze de verantwoordelijke en de onthaalouder alle informatie geven die nodig is om de opvang maximaal af te stemmen op de individuele noden van hun kind.

Samenwerking met de onthaalouders

De verantwoordelijke zorgt voor een professionele begeleiding van de onthaalouders. Elke onthaalouder wordt regelmatig bezocht; tijdens deze begeleidingsbezoeken wordt de ontwikkeling van de kinderen opgevolgd en kan de onthaalouder met vragen en ideeën terecht.

Verder organiseert PAVOK jaarlijks minimaal 12 uur vorming voor de onthaalouders. Hiermee wordt ingespeeld op leernoden die aan de orde komen tijdens de begeleidingsbezoeken. Onthaalouders blijven door deze vormen op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen in de kinderopvang.

Samenwerking met partners

PAVOK vzw heeft goede contacten binnen de regio met andere partners in de kinderopvang zoals buitenschoolse kinderopvang, kinderdagverblijven, scholen, gemeentelijke diensten en regioverpleegkundigen van Kind en Gezin. De dienst neemt actief deel aan het lokaal overleg kinderopvang binnen elke gemeente waar we actief zijn. De dienst wordt in haar werking ondersteund door het Steunpunt kinderopvang van VVSG vzw.

3 De aanvraag en inschrijving

Eerste contact

Tijdens het eerste contact (meestal telefonisch) wordt er afgestemd over:

de opvangbehoefte
de werking van de dienst en onthaalouders
de onthaalouders die in aanmerking komen

WachtlIJst

Indien er geen opvangplaatsen voorhanden zijn, kan de vraag worden ingeschreven op een wachtlIJst. De dienst volgt de voorrangregels die vastgelegd zijn in de wettelijke voorschriften:

ouders die werken of een opleiding volgen hebben absolute voorrang
ouders met een laag inkomen
alleenstaande ouder
broer of zus in de opvang
pleegkind dat opvang nodig heeft
laag opleidingsniveau van beide ouders (geen diploma secundair onderwijs)
sociale en/of pedagogische motieven in functie van het kind
problematische gezondheids- of zorgsituatie

Keuze van de onthaalouder en een opvangplaats reserveren

Naargelang de aanvraag geeft de dienst kinderopvanglocaties door die mogelijk plaats hebben. De ouders nemen contact op met deze kinderopvang en maken een afspraak om verder kennis te maken.

De onthaalouder en de ouder hebben een vrije keuze over het al dan niet tekenen voor de plaats voor het kindje. De onthaalouder heeft de vrije keuze om te bepalen of een vraag voor kinderopvang al dan niet passend is; bijv. in geval van deeltijdse opvang.

Als de keuze gemaakt is, wordt door de ouders en de onthaalouder:

het formulier 'Contract: Individueel opvangplan' ondertekend en het **betalingsbewijs van het reservatiegeld** door de ouders aan de onthaalouder bezorgd.

De onthaalouder bezorgt beide documenten aan de dienst.

Alleen op basis hiervan kan een plaats gereserveerd worden. De inschrijving wordt in laatste instantie goedgekeurd door de dienst; ter bevestiging wordt een inschrijvingsbewijs bezorgd samen met:

Een papieren versie van het huishoudelijke reglement, een kopie van het contract en een stappenplan voor de aanvraag van het "**Attest inkomenstarief**".

Bureelbezoek (Laatste regelingen voor de opvang start)

De ouders maken een afspraak met de dienst uiterlijk een maand voor de opvang start. Tijdens dit contact wordt de werking van dienst uitgelegd.

De precieze startdatum wordt vastgelegd en genoteerd op het contract.

De ouders brengen het "**Attest inkomenstarief**" mee, hierop staan de kindcode, de ouderbijdrage en de periode waarvoor die geldig is. Dit attest kan ook bij ons worden aangemaakt. Let op: zonder geldig attest betaal je de maximale ouderbijdrage en is je plaatsje niet gegarandeerd. (Zie punt 11: Ouderbijdrage)

De ouders ontvangen een Infomap met volgende documenten:

- een inschrijvingsbrief
- een inlichtingenfiche (praatpapier)
- sancties voorkomen
- een tevredenheidsonderzoek na 1 maand
- een wijzigingsformulier
- en een document Einde Opvang.

Reservatiegeld

Bij inschrijving betaalt u per kind €210 reservatiegeld en €15 voor het gebruik van het 1^{ste} heen- en weer boekje, kopieën ten behoeve van activiteiten in de opvang, knutselmateriaal,.... Dit is een forfaitair bedrag per kindje en niet individueel aanpasbaar. Elk volgend boekje wordt apart gefactureerd aan €10.

Is het belastbaar beroepsinkomen op jaarbasis lager dan een door de overheid vastgelegd minimum, betaalt u €50 reservatiegeld. Hiervoor dient u de meeste recente aanslagbiljetten te bezorgen aan de dienst.

Het reservatiegeld wordt betaald op de rekening van de dienst. Dit bedrag wordt verrekend met de laatste factuur of andere openstaande facturen.

Indien de opvang niet kan starten omwille van een situatie van overmacht wordt het reservatiegeld alsnog terugbetaald mits er een attest kan worden voorgelegd die de overmacht rechtvaardigt.

Indien de opvang niet start of later start dan de opgegeven maand omwille van een reden die een keuze van het gezin inhoudt, bijv. verhuis, zal het reservatiegeld niet worden terugbetaald en moet in geval van latere start opnieuw €210 betaald worden.

Indien de gereserveerde dagen zoals vermeld in het opvangplan, verminderen zal een sanctie worden aangerekend. (Zie sanctionerende vergoedingen pt.9)

Het opvangplan

In het contract wordt de duur van de opvang vastgelegd (= de maand waarin de opvang start en de einddatum), alsook het aantal dagen opvang per week. Dit is bindend voor de ouders en voor de dienst. Omwille van de gewenning van elk kind vragen we een minimum van 2 volledige dagen opvang per week, bij voorkeur aaneensluitend.

De opvang duurt maximum 11 uur per dag. Opvang die langer duurt of weekendopvang wordt enkel uitzonderlijk toegestaan en mits uitdrukkelijke toelating van de dienst.

Gezinsvakantie worden best zoveel mogelijk afgestemd op de sluitingsdagen van de opvang. Dit kan voor ondertekening van het contract in overleg met de onthaalouder opgenomen worden. In onderling akkoord worden de vakanties al dan niet opgenomen in het opvangplan.

Respijtdagen (reserveren = betalen) = gerechtvaardigde afwezigheidsdagen

Indien uw kindje niet naar de opvang komt ongeacht de reden, dient de opvang toch te worden betaald als een aanwezige dag (zie punt 9 Facturatie). Er zijn op jaarbasis bij een voltijds opvangplan wettelijk minimaal 18 respijtdagen vastgelegd. Dit pakket dagen wordt beschouwd als "gerechtvaardigde afwezigheid".

U hoeft voor de afwezigheid van uw kindje niet te betalen zolang u een tegoed aan dergelijke dagen heeft. Afwezigheden bovenop deze dagen moeten worden betaald = te betalen afwezigheden.

Dit aantal wordt berekend per kalenderjaar en houdt rekening met de start- en einddatum zoals vastgelegd in het contract.

Dit aantal komt bovenop de sluitingsdagen van de opvanglocatie. Sluitingsdagen dienen nooit te worden betaald.

Dit aantal is binnen onze dienst als volgt vastgelegd:

Bij een plan per week van :	5 dagen	20 respijtdagen
	4.5	18
	4	16
	3.5	14
	3	12
	2.5	10
	2	8

Let op: ziekte geeft geen recht op extra respijtdagen. Indien het tegoed aan respijtdagen is opgebruikt, zal bij ziekte van uw kindje, de opvang evengoed betaald moeten worden. Indien uw kindje langdurig ziek is, meer dan 1 kalenderweek, of om gezondheidsredenen niet regelmatig naar de opvang mag, kunt u dit met de dienst bespreken, eventueel is een aanpassing van het opvangplan een mogelijkheid. Vanaf de 2^{de} week worden extra respijtdagen toegekend. Hiervoor is een doktersattest met begin- en einddatum noodzakelijk. Afwezigheden tijdens de eerste week (7 kalenderdagen) worden altijd van de respijtdagen afgetrokken.

Gezinsvakanties buiten het opvangplan geven evenmin recht op extra respijtdagen. Wijzigingen van het opvangplan in functie van verlof is niet mogelijk.

4 Het wijzigen en/of beëindigen van het contract

Door de ouders

Elke wijziging in de dag- en uurregeling moet schriftelijk vastgelegd worden met het formulier 'Wijziging van het opvangplan' en verloopt steeds in overleg met de ouders, de onthaalouder en de dienst. Het formulier 'Wijziging van het opvangplan' zit in de infomap of kan bekomen worden via de onthaalouder. De ouders bezorgen dit formulier 1 maand vooraf bij de dienst.

Bij een vermeerdering in het aantal dagen, dient de onthaalouder en de dienst goedkeuring te geven. Vermeerdering van het opvangplan in de loop van het jaar, geeft geen recht op aanpassing van het aantal respijtdagen.

Bij een vermindering in het aantal dagen of bij het beëindigen van de opvang vóór de afgesproken datum vastgelegd in 'Het contract: individueel opvangplan' moeten de onthaalouder en de dienst vooraf schriftelijk verwittigd worden. **Er geldt steeds een opzegperiode van 4 weken**, de gereserveerde dagen zullen aangerekend worden ongeacht de aan- of afwezigheid van uw kindje. In deze opzegperiode gelden geen respijtdagen.

Daar bovenop wordt er een sanctionerende vergoeding aangerekend, tenzij de wijziging of de beëindiging 4 maanden vooraf schriftelijk aan de dienst wordt meegedeeld of in geval van overmacht, mits er een attest kan worden voorgelegd die de overmacht rechtvaardigt. (Zie sanctionerende vergoeding pt.9). Het aantal respijtdagen zal worden verminderd in functie van het nieuwe opvangplan.

Bij een vervroegde stopzetting, wordt in de opzegperiode van 4 weken, het aantal respijtdagen op 0 gezet. Jullie kindje moet tijdens deze vooropzeg gedurende 4 weken aanwezig zijn volgens plan; bij afwezigheid wordt de dagprijs evengoed aangerekend.

Door de dienst

De dienst kan de opvang onmiddellijk en eenzijdig beëindigen wanneer de facturen niet tijdig worden betaald.

De dienst kan de opvang eenzijdig stopzetten in geval van overmacht (bijv. bij stopzetting of tijdelijke stopzetting van een kinderopvanglocatie). De dienst zorgt voor een intensieve begeleiding naar een nieuwe opvangplaats, doch de dienst kan geen garanties geven. In geval van vrije plaatsen binnen de dienst is er voorrang op nieuwe aanvragen.

Als de bepalingen van het opvangplan of het huishoudelijke reglement niet nageleefd worden, of als er aanpassingsproblemen zijn van het kindje in de groep, zal altijd eerst in overleg naar een oplossing gezocht worden. Lukt dit niet, dan kan de dienst de opvang eenzijdig schorsen of beëindigen, in het belang van het kindje, de andere kinderen en/of de onthaalouder. Waar mogelijk zal een opzegperiode van 4 weken gerespecteerd worden.

5 Concrete afspraken

Inlichtingenfiche (praatpapier)

Deze fiche geeft de ouders en de onthaalouder de mogelijkheid om belangrijke informatie in verband met de opvang te bespreken en vast te leggen zoals:

- personen aan wie het kind mag worden toevertrouwd
- medische informatie/ behandelende arts en adresgegevens
- wenperiode
- afspraken rond verzorging, voeding, ziekte, verlof,
- slaap- en andere gewoontes

De fiche wordt door de ouders samen met de onthaalouder ingevuld voor de opvang start.

De onthaalouder kan haar eigen huishoudelijk reglement uitwerken, zolang dit in overeenstemming is met het huishoudelijk reglement van PAVOK vzw. Dit wordt vóór de opvang start aan de ouders bezorgd.

Ouders hebben het recht om de ruimtes waar hun kindje verblijft, te zien. Aangezien de opvang gebeurt in gezinsverband, kan dit enkel in overleg met het opvanggezin.

Wiegedoodpreventie

In het kader van wiegedoodpreventie willen de dienst en de onthaalouders de mogelijke risicofactoren uitschakelen. **Zo wordt een kind altijd op de rug slapen gelegd!**

Een andere slaaphouding kan enkel op basis van een medische verklaring. Ouders dienen hun kindje deze slaaphouding op de rug eigen te maken en zullen hiervoor de nodige inspanningen doen.

Tot de leeftijd van 6 maanden slaapt het kind bij voorkeur in de ruimte waar de onthaalouder aanwezig is om regelmatig toezicht te kunnen garanderen. Ook leggen we geen knuffels in het bed van de baby's.

Huisdieren

Huisdieren zijn toegelaten. Een onthaalouder die huisdieren heeft, moet dit duidelijk melden aan de ouders die hun kind willen plaatsen. Ouders zijn verantwoordelijk dit vooraf te bevragen.

De dieren moeten verzorgd zijn, de verplichte vaccinaties krijgen en opgenomen zijn in de familiale polis. Een jaarlijks gezondheidsattest ligt ter inzage bij de onthaalouder.

De huisdieren mogen nooit in de slaapruijnte. Drink-, eet-, en grindbakken bevinden zich buiten bereik van de kinderen.

Kinderen mogen niet zonder begeleiding in aanraking kunnen komen met de dieren.

Roken

Bij de onthaalouders mag er niet gerookt worden in aanwezigheid van de opgevangen kinderen.

Onthaalouders die roken tijdens de opvangtijden, moeten dit vooraf duidelijk melden aan de ouders die hun kind willen plaatsen en mogen dit niet doen in de ruimtes waar kinderen kunnen verblijven

6 De dagelijkse opvang

Wennen

Bij de start van de opvang is het wenselijk om vooraf een wenperiode in te plannen. Hoe dit wennen concreet gebeurt, wordt door de onthaalouder samen met de ouder afgesproken en genoteerd op de inlichtingenfiche. Er zijn meerdere mogelijkheden om het wennen van het kindje vlot te laten verlopen. Het is belangrijk dat de ouder tijdens deze periode beschikbaar blijft. Het doel is de overgang van een veilige thuissituatie naar een vreemde omgeving soepel te laten verlopen. De overgang bezorgt elk kindje extra stress. Dit is geen probleem, maar we raden aan deze extra stress bij elk individueel kind te bewaken. De wenperiode gebeurt liefst aansluitend aan de start van de opvang. Het kan wenselijk zijn om de eerste keer als ouder samen met je kindje een uurtje in de opvang te blijven. De dag(en) nadien kan je misschien met een halve dag starten. Het is goed om als ouder beschikbaar te blijven en je kindje wat eerder af te halen als de onthaalouder dit beter vindt voor je kind. Er zijn veel variaties mogelijk, en dit vraagt een goed overleg tussen ouder en onthaalouder. Hierbij dient ook rekening gehouden te worden met de totale opvangsituatie van de onthaalouder, en is uiteraard niet alles mogelijk. De wendagen worden gefactureerd als andere dagen; de momenten waarop de ouder samen met het kindje in de opvang is, zijn gratis.

Breng- en haalmomenten

De ouders zijn ten laatste 5 minuten vóór het afgesproken eind uur aanwezig bij de onthaalhouder. Wij vragen met aandring om de afgesproken uren te respecteren. We kunnen van een onthaalouder, ook al werkt ze in eigen huis, geen grenzeloze flexibiliteit verlangen. Een goede onderlinge communicatie met wederzijds respect is noodzakelijk. Als ouder verwittigt je de opvang tijdig bij elke afwijking van de gemaakte afspraken.

Bij laattijdig afhalen kan een sanctie aangerekend worden (zie sanctionerende vergoeding pt.9). Bij 3 x laattijdig afhalen zal aangedrongen worden om een oplossing te zoeken zodat dit, in de toekomst, voorkomen wordt. Misbruik kan aanleiding geven om de opvang te beëindigen.

De onthaalouder vertrouwt de kinderen uitsluitend toe aan wie vermeld is op de inlichtingenfiche. Wanneer andere personen ingeschakeld worden, moet de onthaalouder vooraf schriftelijk verwittigd worden.

Als het ouderlijke gezag of het verblijf- of bezoekrecht van het kind wijzigt, moet een nieuw contract worden opgemaakt.

Het vervoer van kinderen die naar school gaan, wordt door de ouders geregeld. De onthaalouder kan niet instaan voor het van/naar school halen/brengen.

Maaltijden

Ouders staan in voor het ontbijt van hun kind en voor de flesvoeding. Speciale voeding, dieetvoeding, of een extra maaltijd worden meegegeven.

De onthaalouder zorgt tijdens de opvang voor gezonde, gevarieerde en aangepaste maaltijden: (het menu hangt ter inzage of wordt op een andere wijze meegedeeld)

warme maaltijd rond het middaguur
 fruitmaaltijd in de namiddag
 Bij een 1/3 dag opvang (enkel buitenschools en maximum 3 uur) is géén maaltijd voorzien.

Kleding en verzorging

Het kind komt gewassen en gekleed toe bij de onthaalouder.

Ouders zorgen voor:

luiers: minimaal zes per dag

verzorgingsproducten: vochtige doekjes, zalf, zakdoeken, slabbetjes

thermometer

medicijnen, vitaminen, fysiologisch serum, koortswerend middel...

kledij:

- o reserve kledij
- o tijdens de zindelijkheidsstraining: extra broekjes, sokjes + reserveschoenen.
- o aangepaste kledij om buiten te spelen: mantel, laarsjes...

Heen-en weerboekje

Het heen- en weerboekje is een handig communicatiemiddel tussen ouders en onthaalouder. Alle praktische afspraken ivm de opvang gebeuren best via dit boekje; we raden af om hiervoor losse briefjes te gebruiken omdat die al eens zoek raken.

Het heen- en weerboekje bevat verder belangrijke informatie over het kind:

gewoontes en eigenheden van het kind

bereikbaarheid van de ouders

wensen van de ouders

medische informatie van het kind

7 Vakanties en afwezigheden

Vakantie van de onthaalouder

Zomervakantie: de onthaalouder geeft minstens 3 maanden vooraf haar vakantieperiode door aan de ouders en aan de dienst.

Snipperdagen: de onthaalouder verwittigt de ouders minimum één week vooraf (uitgezonderd ziekte of klein verlet).

Als er de mogelijkheid is, kunnen de kinderen tijdelijk bij een andere onthaalouder terecht.

Vakantie en afwezigheden van het kind

(Let op: zie ook respijtdagen bij pt.3 Het opvangplan)

Alle afwezigheden worden tijdig verwittigd:

Snipperdagen: de week vooraf

Het kind moet echter minimum 2 volledige dagen in de week aanwezig zijn.

Vakantie van 1 week of meer: minimaal een maand

Bij afwezigheid buiten de sluitingsperiode van de opvang van méér dan een maand, wordt de plaats niet langer gegarandeerd en zal er voorrang worden gegeven aan andere kinderen, tenzij dit vooraf in het opvangplan is opgenomen.

Voor **afwezigheden die niet verwittigd zijn**, wordt bijkomend een sanctionerende vergoeding aangerekend (zie sanctionerende vergoedingen pt.9).

8 Een ziek kind

(Let op: zie ook respijtdagen bij pt.3 Het opvangplan)

Zieke kinderen kunnen niet naar de opvang

Een ziek kind heeft extra zorgen nodig en zou andere kinderen kunnen besmetten; daarom kunnen zieke kinderen niet bij de onthaalouder terecht. Wij raden ten stelligste aan om hiervoor op voorhand een alternatief te zoeken.

(Let op: ziekte geeft geen recht op extra respijtdagen, zie respijtdagen).

Kinderen met volgende ziekteverschijnselen worden niet toegelaten:

Het kind kan niet deelnemen aan de normale activiteiten omdat het te ziek is
 Bij: keelpijn, oorpijn, rode uitslag, braken, zware en/of aanhoudende hoest, diarree: lopende, waterige of bloederige ontlasting, al dan niet met koorts, een gele huid of geel oogwit en bij koorts:

- kinderen tot 6 maanden: maximum 38°
- kinderen ouder dan 6 maanden: maximum 38,5°

Bij mogelijks besmettingsgevaar, dient een arts toelating te geven om naar de opvang te komen. De onthaalouder heeft het recht een arts te raadplegen in geval van twijfel. De kosten zijn ten laste van de ouders.

Bij kinderziektes wordt altijd een dokter geraadpleegd om de diagnose en het besmettingsgevaar vast te stellen.

Verwittigen bij ziekte

De onthaalouder wordt uiterlijk vóór 8 uur verwittigd dat het kind afwezig zal zijn en wordt zo snel mogelijk geïnformeerd over de duur van de ziekte. Een ziektebriefje is niet noodzakelijk, tenzij medicatie gegeven moet worden (zie medicatie).

gezondheidsproblemen:

Indien ten gevolge van ziekte een kind niet regelmatig naar de opvang kan komen, kunt u dit met de dienst bespreken en zal er een aanpassing of een stopzetting van het opvangplan besproken worden. Dit gebeurt in onderling overleg. Er wordt steeds officiële een attest gevraagd die de aanpassing rechtvaardigen.

Ziekte of ongeval tijdens de opvang

Als het kindje in de loop van de dag ziek wordt, stemt de onthaalouder af met de ouders. Meestal is het best om het kindje zo snel mogelijk op te halen.

Als de ouders niet bereikbaar zijn of bij noodsituaties of een ongeval, doet de onthaalouder beroep op haar eigen huisarts of de dienst 100. Bij ernstige situaties wordt de verantwoordelijke betrokken.

Zieke ouders

Ouders die zelf ziek zijn en hun kind naar de opvang brengen, moeten alles doen om besmettingsgevaar te voorkomen. Zij kunnen hun kind best aan de voordeur aan de onthaalouder toevertrouwen, zo wordt contact met andere opvangkinderen vermeden.

Medicatie

Wettelijk mag een onthaalouder **géén medicatie** toedienen en wordt deze dan ook zoveel mogelijk thuis gegeven.

Toedienen van medicatie kan enkel met een schriftelijk medisch attest met volgende gegevens:

naam van het kind
naam van het medicijn
dosering en wijze van toediening
duur van de behandeling

Dit geldt evenzeer voor vrij te verkrijgen medicatie bv. hoestsiroop of koortswerend middel.

Zowel de ouders als de onthaalouder vermelden in het heen- en weerboekje telkens datum, medicijn en het tijdstip van te toegediende medicatie.

In geval van extra zorg wordt er steeds een schriftelijke instructie gevraagd van de behandelende arts of andere professionele begeleider.

Vaccinaties

In België is alleen het vaccineren tegen poliomyelitis verplicht. We raden echter aan om het door Kind & Gezin aanbevolen vaccinatieschema te volgen.

9 De ouderbijdrage en mogelijke kosten

Berekeningswijze

De ouderbijdrage wordt berekend volgens de richtlijnen van Kind en Gezin. In deze bijdrage wordt rekening gehouden met het inkomen, het aantal kinderen ten laste en voor meerlingen is er een extra korting.

De berekening gebeurt door de ouders via de berekeningsmodule beschikbaar gesteld door Kind en Gezin, zie www.mijnkindengezin.be. Wij kunnen jullie helpen bij deze berekening, neem hiervoor contact op met onze dienst. Het "Attest inkomenstarief kinderopvang" wordt bij voorkeur 2 maanden vóór de start van de opvang door de ouders aan de dienst bezorgd. Er gebeurt **jaarlijks op 1 januari** een indexatie, de verwerking gebeurt volgens de richtlijnen van Kind en Gezin.

Naargelang van het aantal uren dat het kind aanwezig is wordt een percentage van de dagprijs verrekend. Aanwezigheden tijdens de wenperiode waarbij je als ouder samen met je kindje in de opvang bent worden niet aangerekend. De andere aanwezigheden en afwezigheden buiten de respitdagen, worden aangerekend volgens dit schema:

Opvang	Aantal uur	Maaltijd inbegrepen	Dagprijs
Halve dag	Maximum 5 uur	Ja - 1 maaltijd	60%
Volledige dag	Meer dan 5 uur	Ja - 2 maaltijden	100%
	Vanaf 11 uur en meer	Ja - 3 maaltijden	160%
Derde dag	Enkel BSO, max 3 uur	Neen	40%

Sociaal tarief

Voor gezinnen in een moeilijke financiële situatie, kan een sociaal tarief toegepast worden. Hiervoor moet u zich wenden tot het OCMW van uw gemeente.

Herberekening van de ouderbijdrage

Jaarlijks wordt de ouderbijdrage geïndexeerd. Kind en Gezin brengt de ouders hiervan op de hoogte, Het nieuwe attest inkomenstarief wordt automatisch aangepast en bij ons verwerkt.

Herberekening kan in volgende gevallen:

- Bij wijziging van het aantal kinderen ten laste
- Bij wijziging burgerlijke staat : Wanneer de gezinssamenstelling officieel wijzigt bv. bij samenwonen of bij echtscheiding kunt u de bijdrage herberekenen. Volg hiervoor de richtlijnen van Kind en Gezin.
- Bij vermindering van het inkomen. Volg hiervoor de richtlijnen van Kind en Gezin.

De nieuwe dagprijs gaat **in na ontvangst van het nieuwe attest inkomenstarief.**

Fiscaal attest

De dienst levert jaarlijks een fiscaal attest af tot de leeftijd van 12 jaar. De betaalde ouderbijdrage voor alle aanwezige dagen gedurende de periode december tot en met november van het vorige kalenderjaar zijn daarin opgenomen.

Facturatie

De ouders tekenen de aan- en afwezigheden af bij de onthaalouder. Elke dag wordt op het aanwezigheidsblad het begin- en einduur ingevuld door de ouder of de onthaalouder. Op het einde van de maand tekent de ouder voor akkoord, zowel voor de aan- als voor de afwezigheden.

Op de factuur staan:

De aanwezigheden: gefactureerd aan de ouderbijdrage.

De gerechtvaardigde afwezigheden: gratis zolang je een tegoed aan respijtdagen hebt.

De te betalen afwezigheden: gefactureerd aan de ouderbijdrage. Dit zijn alle afwezige dagen ongeacht de reden als je geen respijtdagen meer over hebt.

Het tegoed aan respijtdagen en de gebruikte respijtdagen.

De sanctionerende vergoedingen.

De extra kosten.

Voorschot: Dit is de terugbetaling van het reservatiegeld bij de laatste factuur.

De betaling wordt binnen de 8 kalenderdagen na ontvangst uitgevoerd met vermelding van factuurnummer. Bij laattijdige betaling volgt een herinnering.

De incassokosten zullen mee verrekend worden met een minimum van € 7 per 2^{de} en volgende betalingsherinnering. Wanneer er hierna geen betaling volgt, zal het dossier gerechtelijk gebeuren en kan de opvang met onmiddellijke ingang stopgezet worden. De kosten vallen ten laste van de ouders.

De dienst kan de opvang onmiddellijk beëindigen wanneer de facturen niet tijdig worden betaald.

10 Verzekering

Naam: AXA Belgium N.V.

Adres: Vorstlaan 25 – 1170 Brussel

Polis nummer: 010.714.508.592

De kinderen zijn verzekerd voor lichamelijke ongevallen, de onthaalouder voor arbeidsongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid.

Een ongeval moet binnen de 24 uur aan de dienst gemeld worden.

Indien de onthaalouder het kind meeneemt in de wagen is dit op haar eigen verantwoordelijkheid en valt dit niet onder onze verzekering.

11 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Volgens de erkenningsvoorwaarden is een dienst voor onthaalouders gerechtigd om persoonsgegevens op te vragen bij inschrijving en gedurende de hele periode van de opvang.

Het betreft volgende gegevens:

administratieve gegevens van het kind, de ouders en het gezin

financiële gegevens van de ouders

medische gegevens van het kind

sociale of medische gegevens van andere gezinsleden, voor zover ze relevant zijn voor de opvang.

Administratieve en sociale gegevens worden opgevraagd en verwerkt onder de verantwoordelijkheid van het diensthoofd.

In overeenstemming met de wet van 8.12.1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer hebben ouders recht op toegang tot de administratieve gegevens van hun kind en van henzelf. Zij kunnen vragen om hierin wijzigingen aan te brengen.

De medewerkers en de onthaalouders zijn gebonden door het beroepsgeheim en delen geen informatie mee aan derden over kinderen en ouders.

Ouders dragen eveneens zorg voor het privéleven van de onthaalouder.

Publicatie van foto's:

Om een beeld te geven van de sfeer in de opvang en bij speciale activiteiten worden foto's genomen van de kinderen. Voor publicatie van niet-geposeerde, spontane foto's en sfeerbeelden geldt de ondertekening van het huishoudelijk reglement als toestemming.

Ouders die bezwaar hebben tegen het uithangen of publiceren van foto's, delen dit schriftelijk mee aan de verantwoordelijke en de onthaalouder.

12 Klachtenbehandeling

Het is mogelijk dat er tijdens de opvang iets gebeurt dat niet helemaal bevalt of misschien zijn er suggesties hoe de werking kan verbeteren...

Wij willen erop aandringen om dit in een zo vroeg mogelijk stadium te bespreken met de onthaalouder of de verantwoordelijke. Op die manier kunnen we samen naar een oplossing zoeken.

Klachten kunnen ook schriftelijk worden ingediend met de klachtenkaart (zie achteraan dit huishoudelijk reglement) bij de coördinator of bij de voorzitter.

We garanderen dat elke klacht snel en doeltreffend behandeld zal worden. Pas als de klacht niet door de dienst opgenomen wordt, kan men zich richten tot de klachtendienst van Kind & Gezin.

13 Contactgegevens Kind en Gezin

Kind en Gezin:

Hallepoortlaan 27 te 1060 Brussel

Kind en Gezin lijn ☎ 078/150.100

Via contactformulier: <http://www.kindengezin.be/formulieren/contact.jsp>

Klachtendienst: ☎ 02/533.14.14 of klachtendienst@kindengezin.be.



Klachtenkaart voor ouders

Beste mama en/of papa,

Het is mogelijk dat er tijdens de opvang iets gebeurt dat niet helemaal bevalt of misschien zijn er suggesties hoe de werking kan verbeteren...

Wij willen erop aandringen om dit in een zo vroeg mogelijk stadium te bespreken met de onthaalouder of de begeleider. Op die manier kunnen we samen naar een oplossing zoeken. Als dit echter geen oplossing is of biedt

kan u uw klacht op deze klachtenkaart neerschrijven. Als dienst verbinden wij ons ertoe om zo snel mogelijk een gepaste oplossing te zoeken en dit binnen een vertrouwelijk gegeven.

U bent:

Familie:

.....

Ouders van:.....

Wij kunnen u bereiken op volgend telefoonnummer:

Adres:

Uw onthaalouder is:.....

Omschrijving van de klacht/suggestie:

.....

Wat verwacht je van de dienst en/of de onthaalouder:

.....

Datum en handtekening:

Bezorg dit terug aan de dienst: tav Peelman Greet – Diensthoofd Pavok

✉ Markt 15,1750 Lennik ☎ 02/532.04.90

📧 kinderopvang@pavok.be

Bijlage:

Extra onkosten

Volgende onkosten worden extra aangerekend:

Administratiekost: €3,5 per factuur als je kiest voor een papieren versie van facturatie en andere info; Als je kiest voor elektronische facturatie via een opgegeven e-mailadres krijg je een korting en betaal je €1 per factuur.

Huisvuilverwerking: (is niet gelinkt aan het gebruik van luiers, geldt als algemene kost voor verwerking van het huisvuil en wordt doorgestort aan de onthaalouder)

- Per volledige dag €0,30 en voor een
- halve of derde dag opvang: €0,18

Extra maaltijd: 3 €

Heen- en weerschriftje: bij inschrijving inclusief- 2^{de} boekje: €10

Wanneer **de kosten niet worden betaald** zullen deze worden verrekend met het gestorte voorschot!

Sanctionerende vergoeding

Voor onderstaande zaken wordt een sanctionerende vergoeding aangerekend:

Opvang zonder Attest inkomenstarief: mag niet doorgaan. In geval dit toch gebeurt: de maximale ouderbijdrage, rechtzetting met terugwerkende kracht is niet mogelijk en de opvangplaats wordt alsnog stopgezet.

Vermindering van het aantal gereserveerde opvangdagen per week zoals vastgelegd in het contract: 40€ per verminderde dag in het plan (gefactureerd als sanctie). Als de wijziging 4 maanden vooraf schriftelijk aan de dienst wordt meegedeeld, wordt deze sanctie niet aangerekend.

Er geldt steeds een vooropzeg van 4 weken waarbinnen het vorige opvangplan gerespecteerd moet worden.

Als de opvang vroeger wordt stopgezet dan vastgelegd in het contract: 210€ (gefactureerd als sanctie). Als de vervroegde stopzetting 4 maanden vooraf schriftelijk aan de dienst wordt meegedeeld, wordt deze sanctie niet aangerekend.

Er geldt steeds een maand (4 weken) vooropzeg.

Tijdens deze opzegperiode gelden geen respijtdagen.

Afwezigheden tijdens de maand vooropzeg: een sanctie van €15 niet fiscaal aftrekbaar (gefactureerd *als afwijking opvangplan*).

Afwezigheid zonder verwittigen bij ziekte, snipper- of verlofdag of andere reden: een respijtdag of de ouderbijdrage als er geen respijtdagen meer zijn. Daarbovenop een sanctie van 15€ (gefactureerd als afwijken van het opvangplan).

Afwezigheden als er geen respijtdagen meer beschikbaar zijn: de ouderbijdrage, maar niet fiscaal aftrekbaar (gefactureerd als te betalen *afwezigheid*).

Bij laattijdige afhaling van je kind **buiten de openingsuren van de onthaalouder** kan per kind 10€ aangerekend

Wanneer **de kosten of sancties niet worden betaald** zullen deze worden verrekend met het gestorte reservatiegeld!

LET OP:

de ouderbijdrage voor niet gerechtvaardigde afwezigheden = te betalen afwezigheden, sancties en andere extra kosten geven **GEEN recht op fiscale aftrek**.