







Welkom bij de Dienst Onthaalouders Oudenaarde!

Jullie kindje wordt binnenkort opgevangen bij één van onze onthaalouders thuis of bij één van onze samenwerkingen van onthaalouders.

Om deze opvang vlot te laten verlopen, kan je via deze brochure reeds kennismaken met onze Dienst en de werking ervan.

Mocht je na het doornemen van de brochure nog vragen hebben, aarzel dan niet ons te contacteren.

Organisator: DIENST ONTHAALLOUDERS OUDENAARDE VZW
MEERSPOORT 30
9700 OUDENAARDE

Dienstverantwoordelijken: Anick Forret, Gerda Vanderstraeten,
Carmen Terryn, Yana Viville, Ruth Pauwels, Carmen Collet
Boekhoudkundig administratief bediende: Nele Claeys

Tel.: 055/33.02.35

E-mail: info@dienstonthaaloudersoudenaarde.be

Website: www.dienstonthaaloudersoudenaarde.be

Rek.nr.: BE26 737-5041949-29

Ondernemingsnummer 863249223

Facturatieadres: Dienst Onthaalouders Oudenaarde v.z.w.
Meerspoort 30
9700 Oudenaarde

Voorzitter: Elisabeth Meuleman : 0473/41.61.47

Secretaris: Kim Van den Driessche : 0471/24.03.52



Openingsuren:

- Tijdens de kantooruren op afspraak
- Telefonische permanentie : maandag, dinsdag en donderdag van 13.00u tot 17.00u,
- Gesloten op woensdagnamiddag

Buiten deze openingsuren kan een boodschap worden ingesproken op het antwoordapparaat.

In geval van nood, buiten de openingsuren van de dienst, kan je als ouder terecht bij je onthaalouder die je dienstverantwoordelijke vraagt om je te contacteren.

De uitzonderlijke sluitingsdagen (brugdagen) van de dienst worden bekend gemaakt via het antwoordapparaat of affichering op de dienst.

De informatie en contactgegevens van de kinderopvang van je kindje, vind je in bijlage.

Telkens bij het begin van het jaar bezorgt je onthaalouder of kinderopvang je een overzicht van de sluitingsdagen.

Kind en Gezin:

De Dienst Onthaalouders Oudenaarde vzw heeft een vergunning voor de kinderopvanglocaties en voldoet aan de wettelijke voorwaarden.

Kind en Gezin

Hallepoortlaan 27

1060 Brussel

info@kindengezin.be

www.kindengezin.be

Hoe ziet een goede kinderopvang er volgens ons uit?

- Kinderen:

Het is onze overtuiging dat een kind zoveel mogelijk door dezelfde persoon moet opgevangen worden, omdat dit het kind een veilig gevoel geeft, wat heel belangrijk is voor het ontwikkelen van zijn zelfvertrouwen. Dit kan bij een onthaalouder, maar het houdt ook in dat de dienst erover wil waken dat kinderen niet zomaar van onthaalouder moeten veranderen.

Opvang bij een onthaalouder betekent een soepele instapregeling (eerst eventjes komen wennen) en de mogelijkheid tot een geleidelijke overgang naar de school. Wij willen dat kinderen opgroeien in een omgeving waar ze zich veilig en geborgen voelen, waar we tijd en aandacht schenken aan elk kind apart. Waar elk kind de tijd krijgt om volgens zijn eigen ritme te groeien en toch gestimuleerd wordt in zijn ontwikkeling tot een zelfstandig individu.

Wij willen dat kinderen voldoende ruimte hebben om te bewegen, op ontdekking te gaan en dit zowel binnen als buiten. Ook willen wij dat kinderen voldoende spelmogelijkheden en spelmateriaal krijgen als zij bij de onthaalouder zijn.

De dienst heeft haar eigen speeltheek zodat elke onthaalouder verantwoord en gevarieerd speelgoed kan aanbieden.

Gezonde voeding, een goede hygiëne en veiligheid is iets waar wij blijven op toezien.

De dienst biedt uitzonderlijk ook flexibele opvang aan. Dit is opvang met een bepaalde regelmaat, maar op atypische uren. Het gaat over opvang voor 6.30u 's ochtends, na 18.30u 's avonds, opvang 's nachts of in het weekend.

Er wordt nauw toegezien op het gebruik van de flexibele opvang, zodat de draagkracht van de kinderen in flexibele opvang niet overschreden wordt, bv door frequentere observaties naar welbevinden en betrokkenheid.



- Onthaalouders:

De dienst is ervan overtuigd dat een onthaalouder die haar/zijn job goed wil doen, beschikt over voldoende kennis van de ontwikkeling van kinderen.

Wij stimuleren de onthaalouders tot het volgen van vorming en het open staan voor nieuwe kennis en vaardigheden, zodat zij meer doordacht bepaalde situaties kunnen aanpakken en hun eigen werking in vraag kunnen/durven stellen.

Het is een basisvoorwaarde dat zij open staan voor begeleiding en voor samenwerking met de dienstverantwoordelijke.

Onthaalouder-zijn is een geïsoleerd beroep. Wij stimuleren onthaalouders om voldoende in contact te komen met andere mensen.

Wij vinden het een pluspunt als onthaalouders ervaringen kunnen uitwisselen, als zij collega's hebben waar zij bij terecht kunnen en indien nodig vervangingen doen voor elkaar.

Dat het werkgebied van de Dienst Onthaalouders zich beperkt tot Groot - Oudenaarde maakt het eenvoudiger om hieraan te werken.

Het is niet alleen belangrijk dat kinderen opgevangen worden door iemand die hen graag ziet. Die iemand moet zich ook goed voelen in zijn of haar job. Wij verwachten van onthaalouders dat zij sociaalvaardig zijn, tactvol, liefdevol, professioneel, ... en zoveel meer.

Het spreekt voor zich dat de onthaalouders de maatschappelijke waardering moeten krijgen die zij verdienen.



- Ouders:

Onthaalouders hebben niet alleen een verzorgende functie. Zij staan ouders bij in de opvoeding van hun kinderen wanneer de ouders dit niet kunnen omwille van werk- of andere leefomstandigheden.

De onthaalouders houden, in de mate van het mogelijke, rekening met de wensen en verwachtingen van de ouders. Dit zowel op het vlak van voeding, breng- en haalmomenten, slaap- en eetmomenten, enz.... Hierbij willen wij evenwel steeds het belang van het kind voorop stellen.

Onze visie op de relatie onthaalouder-ouder is er één van 'open dialoog'. Dit betekent dat er informatie uitgewisseld wordt en dat er duidelijke afspraken gemaakt worden, kortom dat onthaalouders en ouders samen heel wat bespreken. Dat dit geen éénmalige gebeurtenis is, is duidelijk!

Wat willen wij nog voor de ouders zijn?

- een aanspreekpunt voor informatie (bvb. contactgegevens, vervangingen, financiële zaken, voeding)
- een ondersteunend team waarbij men terecht kan voor bvb. vragen rond ontwikkelingsachterstand van hun kind,
- het zoeken naar de juiste onthaalouder.
- bemiddelen in geval van problemen in de opvang
- een team dat open staat voor verandering en bijsturing en dus rekening houdt met voorstellen, opmerkingen en suggesties over alle mogelijke elementen van de kinderopvang (dienst, onthaalouder, Kind en Gezin, enz.).

Wij willen de ouders tegemoet treden met respect voor hun mening en thuissituatie. Wij rekenen ook op respect vanwege de ouders voor de privacy en de opvanguren van de onthaalouder



- **Dienstverantwoordelijken:**

Onze visie over de noodzaak van vorming voor onthaalouders wordt doorgetrokken naar de dienstverantwoordelijken die hen dagdagelijks begeleiden.

Wij willen een team van dienstverantwoordelijken zijn dat samen de dienst draagt, dat samen met de onthaalouders zich steeds opnieuw inzet opdat de kinderen in de best mogelijke omstandigheden opgevangen en begeleid worden.

- **Het bestuur:**

Maandelijks komt het Dagelijks Bestuur samen, dit zijn de voorzitter (schepen van Kinderopvang en Gezinsbeleid), de Secretaris en twee dienstverantwoordelijken.

Wij zitten regelmatig rond de tafel, om waar nodig en op tijd bij te sturen en de nodige ondersteuning te geven. Praktische afspraken worden gemaakt en opgevolgd.

Kinderen, Ouders, Onthaalouders, Dienstverantwoordelijken en Bestuur zijn ieder een belangrijke schakel binnen de Dienst Onthaalouders te Oudenaarde.

Wij vinden het belangrijk dat de opvang van uw kindje zo vlot mogelijk verloopt. Vandaar deze richtlijnen die dienen als geheugensteuntje tijdens het verblijf van uw kindje bij de onthaalouder.

Doelgroep

De dienst staat open voor alle kinderen tot de leeftijd van 12 jaar van ouders die door werk-, levens- of materiële omstandigheden niet in de mogelijkheid zijn hun kinderen overdag zelf op te vangen.

De dienst staat open voor de inclusieve opvang van kinderen met een specifieke zorgbehoefte.



Vorrangsbeleid

Bij **gelijktijdige** aanvragen voor opvang wordt er voorrang gegeven aan:

Een gezin waarvoor kinderopvang noodzakelijk is om te werken of om een opleiding met het oog op werk te volgen.

Hierbij wordt absolute voorrang gegeven aan :

- Ouders die aan het werk zijn of een opleiding volgen met het oog op werk.
- Broers of zussen van kinderen die tegelijkertijd naar dezelfde kinderopvang gaan
- pleegkinderen

Inschrijving

Bij het eerste contact krijgen de ouders de contactgegevens van alle onthaalouders die een plaats vrij hebben, tenzij de ouder specifieke wensen heeft met betrekking tot woonplaats van de onthaalouder, huisdieren, pedagogische omgang met kinderen, e.a.

Een inschrijving is pas definitief nadat de schriftelijke overeenkomst werd ondertekend en een voorschot van € 50 is betaald. Naast de schriftelijke overeenkomst wordt ook een bijlage met opvangplan opgemaakt dat tot stand komt in onderling akkoord tussen de onthaalouder en de ouders.

Ouders ontvangen een factuur van 50 € voor vereffening van het voorschot.

Er wordt geen voorschot gevraagd als de opvang onmiddellijk start of bij buitenschoolse opvang.



Het voorschot wordt teruggestort binnen de drie maand na de eerste dag van uitbesteding en betaling van de rekening.

Gaat de opvang niet door dan verlies je dit voorschot.

Wanneer krijg je je voorschot wel terug?

- Bij het mislopen van de zwangerschap
- Als je je opvang minstens 9 maanden voor de start verwittigt dat de opvang niet doorgaat.

Verblijf van de kinderen

De kinderen blijven in dagopvang tot ze naar school gaan, van zodra een kindje volle of halve dagen naar school gaat valt dit onder buitenschoolse opvang.

Mits akkoord en in afspraak met de onthaalouder kunnen kinderen buitenschools opgevangen worden tot het einde van het kwartaal waarin ze de lagere school verlaten + aansluitend schoolverlof. Daarna dient naar een andere opvangmogelijkheid gezocht te worden.

Opvang reserveren is opvang betalen

Kind en Gezin vraagt aan alle kinderopvangvoorzieningen om het principe van “opvang reserveren is opvang betalen” toe te passen.

Er wordt verwacht dat je kindje naar de opvang wordt gebracht zoals vermeld in een vooraf afgesproken opvangplan.

Omdat het om jonge kinderen gaat en omdat niet elk gezin lang vooraf zijn exacte opvangbehoefte kent (bv. door werksituatie) kan je als ouder niet altijd de planning perfect nakomen.

Daarom krijgt elk gezin de ruimte om niet steeds voor elke afwezigheid te moeten betalen. **Je hebt hiervoor recht op een aantal afwezigheidsdagen (respijtdagen).**

Gerechtvaardigde afwezigheden

Wanneer betaal je niet bij de afwezigheid van je kind in de opvang?

- Je kind is ziek en dit wordt gestaafd met een medisch attest. Verwittig wel je onthaalouder voor de start van de gereserveerde opvangdag en bezorg je attest aan de dienst (of onthaalouder)
Dit attest wordt tijdig bezorgd, dwz **ten laatste 7 dagen na het einde van de ziekte.**
- Als de opvang/de onthaalouder zelf sluit.
- Bij een geplande gezinsvakantie (buiten het verlof van de kinderopvang) die minstens 1 week omvat en die minstens 1 maand op voorhand aan de opvang wordt meegedeeld. Op jaarbasis is dit mogelijk voor maximaal 2 weken bovenop de sluiting van de opvang.
- Indien je als ouder tijdelijk een verminderd werkregime hebt door bvb technische werkloosheid en je kan dit motiveren door een attest of verklaring op eer. Dit kan voor maximaal 1 week per kalenderjaar.
- Bij ziekte van de ouder van minstens 1 week en gestaafd met een medisch attest. Dit kan voor maximaal 1 week per kalenderjaar.
- Hier bovenop krijg je als ouder ook een "een aantal respijtdagen", maw een "pakket" dagen waarop je kindje afwezig kan zijn in de opvang zonder dat je hier voor moet betalen.

Verwittig je opvang zo snel mogelijk als je kindje afwezig zal zijn, ten laatste net voor het normale aankomstuur van die dag. Zonder verwittigen of bij te laat verwittigen wordt deze dag aanzien als respijtdag. In geval de respijtdagen opgebruikt zijn wordt deze dag beschouwd als een ongerechtvaardigde afwezigheidsdag en wordt deze gefactureerd aan het inkomenstarief met een minimum van 10 € per dag. Afwezigheden wegens ziekte zonder medisch attest worden afgetrokken van het pakket respijtdagen. Laattijdig bezorgde medische attesten komen niet meer in aanmerking.

Hoeveel respijtdagen heeft elk kind?

Als je kindje 5 dagen per week naar de opvang komt heb je recht op 18 respijtdagen voor dit kind. Deze gerechtvaardigde afwezigheidsdagen worden verrekend **naar rato** van het opvangplan én naargelang het aantal maanden opvang dat je nodig hebt gedurende het jaar.

Tevens worden deze gerechtvaardigde afwezigheidsdagen verrekend in functie van de duur van de afwezigheidsdag. Als ouders gerechtvaardigde afwezigheidsdagen opnemen wordt het totaal aantal dus verminderd volgens de duur van de afwezigheid.

Wat betaal je bij ongerechtvaardigde afwezigheid?

Wanneer je respijtdagen opgebruikt zijn en je kindje is afwezig zonder geldige reden (bv ziekte zonder attest), gaat het om een ongerechtvaardigde afwezigheid. Hiervoor wordt een vergoeding aangerekend die gelijk is aan het inkomenstarief dat voor die dag zou worden aangerekend als je kindje aanwezig zou zijn, dit met een minimum van 10 € per dag. Deze ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen worden aangerekend in functie van de duur van de afwezigheid (volle, halve of derde dag).

De uurregeling wordt vooraf met de OO besproken. Ouders met onregelmatige werkuren geven minstens één week voordien het verloop van de volgende week door aan de opvang.

Opvangplan

- Extra opvangdagen

Wil je occasioneel een extra dag opvang? Vraag dit op voorhand en bespreek dit met je opvang.

De kinderbegeleider/verantwoordelijke kan dit weigeren als er geen plaats meer is of door overmacht.

Voor een extra dag opvang betaal je het inkomenstarief.

- Wijziging opvangplan

Ouders die het opvangplan willen wijzigen, bespreken dit met de opvang.

Voorbeelden van wijzigingen:

- Meer of minder dagen opvang
- Wijziging opvanguren
- Van dagopvang naar buitenschoolse opvang

Een opvangplan kan enkel gewijzigd worden als het gaat over een periode van **minstens 4 weken**. Voor ouders uit het onderwijs kan er dus enkel voor de zomervakantie een ander opvangplan gevraagd worden.

De opvang maakt samen met de ouders een nieuw opvangplan. Vraag de wijziging van je opvangplan aan minstens **1 maand voorafgaand** aan de gewenste startdatum van het gewijzigd opvangplan. De opvang overlegt dit met de dienstverantwoordelijke, ook rekeninghoudend met de wettelijke bepalingen inzake maximaal aantal aanwezige kinderen.

Je vraag kan geweigerd worden als er niet genoeg plaats is of door overmacht.

Volg je het opvangplan vaak niet (vaak afwezig en/of extra opvangdagen), dan kan de kinderbegeleider/verantwoordelijke een gesprek vragen met jou om een nieuw opvangplan te maken of om een andere oplossing te zoeken.

Ook bij overmacht kan de kinderbegeleider/verantwoordelijke vragen om het opvangplan te wijzigen.



Verlof en opvanguren

Het jaarlijks verlof wordt met de opvang besproken, in geval van opvangproblemen kan je beroep doen op de dienst voor een vervang - onthaalouder.

De ouders brengen hun kindje op het afgesproken uur en halen het op het afgesproken uur. Hiervan kan enkel afgeweken worden als dit vooraf werd aangevraagd aan de opvang.

Wanneer ouders door onvoorziene omstandigheden hun kindje niet op het afgesproken tijdstip kunnen afhalen dienen zij de OO daarvan te verwittigen. Wanneer je je kindje herhaaldelijk (= meer dan tweemaal) en onverwittigd na de openingsuren van de opvang (overeenkomstig het contract) afhaalt, zal een toeslag van € 10 per half uur aangerekend worden (tenzij bij overmacht).

Ingeval een kindje door iemand anders afgehaald wordt dan door de ouders, wordt de opvang hiervan verwittigd om misverstanden te vermijden.

Financiële bijdrage

- Attest kindcode

Als ouder betaal je een bijdrage volgens je inkomen. Dat tarief (attest kindcode) dien je als ouder zelf te laten berekenen via Kind en Gezin (www.kindengezin.be).

Vanaf 2026 betaal je tussen 6,47 euro en 35,89 euro per dag. Je krijgt 4,05 € korting per kind vanaf het tweede kind ten laste.

Enkele kinderen tot 30 maanden worden als ten laste beschouwd voor de kindkorting. Ouders met een meerling hebben recht op een extra korting van 4,05 €.



Aan de hand van dit attest kunnen je opvangdagen worden gefactureerd. De opvang heeft de kindcode op dit attest ook nodig om de aanwezigheden van je kindje te kunnen doorgeven aan Kind en Gezin.

Hoe kan je er zelf voor zorgen dat je kinderopvang altijd het juiste (individueel verminderd) tarief aanrekent? Vul bij je eerste en latere berekeningen steeds het e-mailadres van de kinderopvang in: info@dienstonthaaloudersoudenaarde.be. Hiervoor zal je bij het doorlopen van alle vragen een apart invulvakje vinden: 2^{de} email-adres.

Zonder 'attest inkomenstarief' kan de opvang van je kindje niet starten.

- Wanneer maak je de berekening?

De **eerste berekening** van je attest inkomenstarief vraag je ten vroegste 2 maanden voor de start van de opvang. De prijs geldt zolang je kindje naar de opvang gaat tot het 3,5 jaar wordt, tenzij een nieuwe berekening nodig is. Jaarlijks krijg je automatisch een nieuw attest inkomenstarief dat een prijs vermeldt die is aangepast aan de index.

De kinderen ten laste zijn de kinderen waarvoor je financieel verantwoordelijk bent tot het jaar waarin ze 2,5 jaar worden.

- Welke stappen moet je volgen voor je registratie op 'Mijn
Opgroeien' en voor de berekening van je inkomenstarief ?

- STAP 1 Surf naar <https://mijn.kindengezin.be>
Daar registreer je je.
Wat heb je nodig? je e-ID-kaart, je pincode,
een kaartlezer en een eigen e-mailadres.
Andere loginmogelijkheden zijn Itsme,
beveiligingscode via mobiele app of sms.
- STAP 2 Bereken je inkomenstarief en vraag een attest
aan.
Klik op 'Attest inkomenstarief aanvragen'.
Meld je aan.
Beantwoord alle vragen. Vink aan wat voor
jou van toepassing is.
De berekening gebeurt automatisch met
informatie van FOD Financiën en het
Rijksregister.
Geen aanslagbiljet? Vraag toch een attest
aan. Vul je bruto inkomen in.
Je krijgt het attest inkomenstarief via e-mail.
- STAP 3 Bezorg je attest inkomenstarief aan de dienst
onthaalouders of breng hen op de hoogte dat
het attest is aangemaakt.

Is dit nog niet helemaal duidelijk voor jou of lukt de
aanvraag niet, dan helpt de dienst onthaalouders je
graag op weg.

- Wanneer eindigt je attest?

Je attest eindigt op 30 september. Je krijgt automatisch een nieuw geïndexeerd attest voor het nieuwe jaar.

Heb je een individueel verminderd tarief? Dan eindigt je attest na 1 jaar.

Wordt je kind 3,5/6/ 9 of 12 jaar? Dan eindigt je attest op het einde van de maand waarin je kind verjaart.

Vervalt je attest binnenkort? Bezorg je nieuwe attest tijdig aan je opvang

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

- In de maand waarin je kind 3,5 jaar, 6, 9 en 12 jaar wordt (herberekening binnen de 2 maanden voor het einde van de geldigheidsdatum is nodig)
- Als je gezinssituatie verandert (vb. huwelijk, echtscheiding, enz).
- Als je aantal kinderen ten laste verandert (vb. geboorte van een kind).
- Bij een volgend kindje in het gezin moet je zowel voor het jongste kind als voor het oudere kindje in opvang een nieuw tarief aanvragen. Voor het oudere kindje ontvang je dan een nieuwe dagprijs met aftrek gezinslast (volgens het aantal kinderen ten laste). Doe dit zo snel mogelijk na de geboorte van de nieuwe baby.
- Als je denkt recht te hebben op een individueel verminderd tarief.
- Als je individueel verminderd tarief vervalt (herberekening binnen de 2 maanden voor het einde van de geldigheidsdatum is nodig).

- Foute informatie

Kind en Gezin doet controles op de berekening van je tarief. Geef je foute info? Of kan je de bewijsstukken niet bezorgen? Dan kan Kind en Gezin het juiste tarief opnieuw bepalen. Dit tarief moet je in de toekomst betalen. Ook voor de periode waarin je te weinig betaalde, kan Kind en Gezin een schadevergoeding vragen. Gebeurde er een fout en was het niet jouw schuld? Dan krijg je het teveel betaalde terug. Bewaar de documenten die bewijzen dat je situatie voldoet aan de voorwaarden voor een individueel verminderd tarief gedurende **5 jaar**.

Individueel verminderd tarief

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

Welke individueel verminderde tarieven er zijn, kan je terugvinden op de site van Kind en Gezin
<https://www.kindengezin.be/img/inkomenstarief-ouders.pdf>

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

Wend je tot het OCMW. Op basis van hun beslissing zorgt Kind en Gezin voor een attest. Bij het aanvragen van je attest inkomenstarief kan je in het systeem aanvinken welke situaties je recht geven op verminderd tarief. Je krijgt dan automatisch een verminderd tarief. Is je situatie veranderd en heb je hierdoor recht op een individueel verminderd tarief? Dan kan je dit op elk moment aanvragen.

Verblijfsduur en aanrekening van de opvangdagen

De effectief te betalen ouderbijdrage staat in verhouding tot de verblijfsduur.

Voor baby's en peuters betaal je:

- 100% van het inkomenstarief voor opvang tussen 5 en 11 uur
- 60% van het inkomenstarief voor opvang minder dan 5 uur
- Opvang op verschillende tijdstippen van dezelfde dag wordt samengevoegd
- 160 % voor opvang van 11 uur of meer

Zodra je kind naar de kleuterschool gaat betaal je:

- 100% van het inkomenstarief voor opvang tussen 5 en 11 uur
- 60% van het inkomenstarief voor opvang tussen 3 en 5 uur
- 40% van het inkomenstarief voor opvang minder dan 3 uur.
- 160 % voor opvang van 11uur of meer

Opvang 's nachts :

Opvang 's nachts (20-6u) van minder dan 11u : 100 % van het inkomenstarief.

Opvang vanaf 11u : 160 % van het inkomenstarief

Toeslagen:

- Luiers:

Ouders hoeven geen luiers mee te brengen naar de opvang, er worden ter plaatse voldoende recycleerbare luiers voor elk kind voorzien.

Hiervoor wordt een ***tarief aangerekend van € 1,52 €*** per dag. Voor een halve dag opvang bedraagt het luiertarief 0,76 €.

Je vindt dit bedrag maandelijks terug op de factuur van de opvang van je kindje.

Sociaal tarief: € 0,76 per dag en 0,38 € voor een halve dag. Dit tarief wordt jaarlijks geïndexeerd.

Enkel indien je kiest voor wasbare luiers wordt deze luierservice niet aangerekend. Je betaalt dan enkel de afvalverwerking. Is je kindje bijna zindelijk en is er maximaal 1 luier nodig dan betaal je 0,40 € voor de luier (0,20 € voor sociaal tarief) en de afvalverwerking van 0,06 € voor een hele dag en 0,03 € voor een halve dag. Pas wanneer een kindje geen middagdutje meer doet betaal je geen luiers meer en betaal je enkel de afvalverwerking.

Ter bescherming van het bedmateriaal krijgt elk kindje dat enkel in de namiddag nog een dutje doet een luier om, ook als het zindelijk zou zijn.

Voor kinderen in buitenschoolse opvang betaal je enkel de afvalverwerking.

- Voeding bij 1/3 dag

Voor **kinderen in buitenschoolse opvang** kan de onthaalouder bij een verblijf van minder dan 3 uur per dag een warme maaltijd geven mits toeslag van €3.

- Afvalverwerking

Elke ouder dient een bijdrage afvalverwerking te betalen.

Voor een volle dag bedraagt dit € 0,06, voor een halve dag € 0,03.



- Vervoersonkosten:

Bij vervoer van een kind van en naar school of naar een andere activiteit wordt per rit en per kind € 0,50 aangerekend.

Co-ouderschap en echtscheiding

Zowel feitelijk co-ouderschap als feitelijke scheiding volstaan om te werken met twee verschillende ouderbijdragen, naargelang het kind de opvang bezoekt vanuit de nieuwe situatie van beide ouders.

Alle kinderen opgenomen in de co-ouderschapsregeling komen voor beide co-ouders in aanmerking voor de korting ten gevolge van het aantal kinderen ten laste.

Aanwezigheidsregister

Elke kinderopvanglocatie voorziet een **aanwezigheidsregister**. Daarin staat voor elk kind het uur van aankomst en vertrek per dag. Deze registratie gebeurt tot op de minuut nauwkeurig. Je kinderopvang geeft deze aankomst- en vertrektijden van je kindje digitaal door naar de dienst. Als ouder ontvang je van deze registratie dagelijks een email die zonder tegenbericht geldt als akkoord. Op basis hiervan en rekening houdend met gerechtvaardigde en ongerechtvaardigde afwezigheden gebeurt de facturatie door de dienst onthaalouders.

Standaardprocedure facturatie en betaling

Je krijgt elke maand een factuur van de opvang **via mail**.

Op uitdrukkelijk verzoek kan je als ouder je factuur via de post ontvangen.

Betaal het bedrag op het rekeningnummer vermeld op de factuur met vermelding van de gestructureerde mededeling. Let op de vervaldatum. Als u via domiciliëring wenst te betalen



dan kan u dit doorgeven aan de dienst.

Er is een betalingstermijn van 14 dagen na ontvangst van de rekening.

Standaardprocedure bij niet betaling

Bij niet betaling wordt een aanmaning gestuurd. Indien na deze herinnering geen betaling ontvangen wordt zal de opvang geschorst worden. Zonder reactie van de ouders wordt het dossier doorgestuurd naar de gerechtsdeurwaarder/rechtbank.

Ouderportaal

Na registratie kan elke ouder op het ouderportaal het volgende terugvinden of nakijken:

facturen (betaald of niet), fiscale attesten, de dagelijkse heen- en weerboekjes (in zoverre deze digitaal ingevuld worden), eigen gegevens in ons bestand, evt foto's van je kindje.

Ook communiceren met de dienst of opvang is mogelijk via deze weg.

Fiscale aftrekbaarheid

Ouders die hun kind(eren) toevertrouwen aan een kinderopvang, kunnen tot de leeftijd van 14 jaar 45 % van hun gemaakte kosten fiscaal inbrengen met een maximum van €16,90 per dag.

Het fiscaal attest van je opvang wordt jaarlijks rechtstreeks verstuurd naar Belcotex-on-web. Om die reden worden de rijksregisternummers van je kind en je gezin opgevraagd.

Hou er rekening mee dat de factuur voor de opvang van december pas opgemaakt en vereffend wordt in januari en dat deze kosten pas op het fiscaal attest van het daaropvolgende jaar vermeld zullen staan.

Begeleiding door de dienst

De dienstverantwoordelijke bezoekt regelmatig elke OO, dit gebeurt meestal onaangekondigd.

Het doel hiervan is dubbel nl.:

- De ontwikkeling van uw kind volgen.
- Erop toezien of de OO blijft voldoen aan de voorwaarden en normen die door de dienst en Kind en Gezin gesteld worden.

De dienst staat in voor de **vorming** van de onthaalouder.

- Sinds 1 april 2014 worden aan startende onthaalouders een aantal kwalificatievereisten gesteld.
- De dienst organiseert jaarlijks een uitgebreid vormingsaanbod voor de onthaalouders.
- Elke onthaalouder is verplicht de cursus levensreddend handelen op regelmatige basis te volgen.

De onthaalouder aanvaardt de controle van Kind en Gezin.

Kind en Gezin vraagt om ernaar te streven dat een onthaalouder gemiddeld 4 voltijdse kinderen opvangt, eigen kinderen die nog niet naar school gaan inbegrepen. De OO mag maximum 8 kinderen tegelijkertijd opvangen (eigen kinderen tot en met de kleuterschool inbegrepen). Het aantal kinderen in opvang wordt mede bepaald naar gelang de draagkracht van de onthaalouder.

Wennen in de opvang

Wij raden aan om kort voor de opvang start samen met je kindje kennis te maken met je onthaalouder. Je kan dan de gewoontes van je kindje ivm voeding, slapen, spelen, enz... bespreken en doorgeven. Om het wennen in de opvang soepeler te laten verlopen, is het aangewezen dat je kindje na dit bezoekje één of meerdere keren korte tijd alleen komt wennen voor de effectieve opvang van start gaat. Dit kan na overleg met je onthaalouder.



Je ontvangt dan van haar het heen- en weerschriftje met het ontwikkelingsschema van je kind.

Het wennen in de opvang in aanwezigheid van de ouders is kosteloos. Als je kindje alleen gaat wennen in de opvang betaal je volgens je inkomenstarief.

Toegang in de opvang

Tijdens de openingsuren heb je als ouder toegang tot de leefruimtes waar de kinderen worden opgevangen. De slaapruijnte is toegankelijk na afspraak met de onthaalouder.

Medisch toezicht

Het is aangeraden de ingeschreven kinderen te laten vaccineren volgens het door Kind en Gezin aanbevolen vaccinatieschema.

Dit kan gebeuren door de behandelende arts van het kind of op het consultatiebureau.

Ziekte

Een ziek kind met besmettingsgevaar voor de andere opgevangen kinderen mag **niet** naar de opvang komen. Belangrijk is dat je vooraf nagaat welke opvangmogelijkheden je hebt in geval van ziekte. De meeste ziekenfondsen organiseren thuisopvang voor zieke kinderen.

Als het kindje ziek wordt gedurende zijn verblijf bij de opvang, neemt de onthaalouder contact op met de ouders. Samen wordt dan naar een oplossing gezocht. Indien ouders niet bereikbaar zijn en zij het nodig acht, zal de onthaalouder de huisarts van het kindje raadplegen, dit in het belang van je kindje en de andere kinderen in het gezin. Eventuele medische kosten vallen ten laste van de ouders.



In de meeste gevallen is het aangewezen dat een ziek kindje zo snel mogelijk wordt opgehaald, zowel in zijn eigen belang als in het belang van de andere opvangkinderen.

In ernstige gevallen wordt de hulpdienst verwittigd of wordt je kindje naar het ziekenhuis gebracht. Als ouder word je zo snel mogelijk verwittigd.

Medicatie

Een OO mag enkel na schriftelijk doktersadvies medicatie toedienen in de opvang. Dit kan enkel als de medicatie voorzien is van een etiket van de apotheek met vermelding naam arts, naam kind, datum aflevering en einddatum behandeling, dosering en wijze van toediening. Eénmalig mag een koortswerende siroop toegediend worden na overleg met de ouders. Voorgeschreven medicatie wordt zoveel mogelijk thuis toegediend.

- Een ziek kind kan in bepaalde gevallen in de opvang geweigerd worden.

- Het kind is te ziek om deel te nemen aan de normale activiteiten in de opvang.
- Het zieke kind vraagt te veel aandacht en zorg zodat de gezondheid of de veiligheid van de andere kinderen niet gegarandeerd kan worden.
- Het kind heeft één of meerdere van deze symptomen:
- Diarree: verandering van stoelgangpatroon met 3 waterige ontlastingen in de laatste 24 uur bij een kind dat te ziek is om in de opvang te blijven.

- Uitzondering: wanneer de diagnose 'peuterdiarree' wordt gesteld, mag het kind wél naar de opvang komen.
- Braken
 - Bloedbraken
 - 2 of meer keer tijdens de laatste 24 uur bij een kind dat te ziek is voor de opvang
 - Wanneer er gevaar voor uitdroging bestaat
 - Wanneer een zuigeling jonger dan 6 maanden is
- Ademhalingsmoeilijkheden, gierende hoest of ademnood
- Koorts
- Huiduitslag in combinatie met koorts bij een te ziek kind of een verandering in het gedrag
- Mondzweertjes bij een te ziek kind
- Aanhoudende buikpijn van 2 uren of langer

Het kind heeft een besmettelijke ziekte waarbij het kind zelf of de andere kinderen een risico lopen. In geval van twijfel kan de OO beslissen het kindje te weigeren in haar/zijn opvang en de ouders te vragen een arts te raadplegen.

Er wordt gevraagd om eventuele, niet onmiddellijk zichtbare medische problemen van je kind te signaleren, zeker wanneer deze bijzondere waakzaamheid vergen of een gevaar kunnen betekenen voor anderen. Dit met het oog op het preventief beschermen van je eigen kindje, de onthaalouder en zijn of haar gezinsleden en andere kinderen in de kinderopvang en om onnodige risico's zoveel mogelijk uit te sluiten.



Als ouder word je ervan op de hoogte gebracht als er een besmettelijke ziekte in de opvang is.

Bij ziekte van de eigen kinderen van de kinderbegeleider stelt zij de ouders hiervan op de hoogte, die dan zelf beslissen of ze hun kindje al dan niet brengen. Indien de kinderbegeleider zelf ziek wordt of om een andere reden niet voor de opvang van je kind kan instaan, kan je beroep doen op de dienst voor vervanging.

Verzorging

Om de opvang van je kindje vlot te laten verlopen is het van groot belang dat je voldoende verzorgingsproducten en reservekledij meegeeft voor je kindje.

Er wordt verwacht dat je kindje bij het brengen gewassen, verschoond en aangekleed is.

Zoals eerder vermeld voorziet de opvang in recycleerbare luiers die aangerekend worden op de maandelijkse factuur.

Voeding

De kinderbegeleider staat in voor aangepaste, gezonde en afwisselende voeding. Afhankelijk van het tijdstip en de duur van de aanwezigheid van je kindje zorgt de onthaalouder voor een gepaste maaltijd.

De samenstelling van het menu wordt regelmatig met de dienstverantwoordelijke besproken en wordt aan de ouders meegedeeld.

- Volle dag uitbesteding omvat:
 - ✓ warme maaltijd, eventueel soep
 - ✓ fruitpap / broodmaaltijd
- Halve dag uitbesteding omvat:
 - 1 maaltijd (afhankelijk van het uur van de uitbesteding!)
 - warme maaltijd, eventueel soep
 - ofwel fruitpap / broodmaaltijd
- Derde dag uitbesteding (enkel voor buitenschoolse opvang) omvat:
 - een tussendoortje of vieruurtje
 - geen warme maaltijd (tenzij met toeslag van € 2)

Flesvoeding voor baby's en/of bijzondere (dieet)voeding wordt meegebracht door de ouders. Je bezorgt de kinderbegeleider de nodige informatie over het product en de bereidingswijze. Voor de flesvoeding breng je voldoende schoongemaakte flessen mee, met het nodige water en het melkpoeder. De fles wordt net voor de toediening door de onthaalouder op hygiënische wijze bereid. Ook borstvoeding meegeven is mogelijk.

Ontbijt: In principe ontbijten kinderen thuis. Na afspraak met de onthaalouder, bijvoorbeeld bij een vroege opvang, kan je het ontbijt meebrengen.



Als je kindje een allergie heeft of bepaalde voedingsmiddelen niet mag eten geef dit dan zeker door aan je opvang

Wiegendoodpreventie

In het kader van wiegendoodpreventie willen we de nodige maatregelen treffen. Zo wordt een kindje steeds op de rug te slapen gelegd. Wanneer ouders vragen een andere slaaphouding te geven aan hun kind (buik-of zijligging) moet dit aan de hand van een schriftelijk attest bevestigd worden door de ouders of een behandelend arts en kan dit pas na overleg met de kinderbegeleider. De kinderopvang is niet verplicht om dit toe te staan.

Tot de leeftijd van 6 maanden slaapt je kindje in de leef- of speelruimte van de onthaalouder om regelmatig toezicht te kunnen garanderen. Ook worden geen knuffels in het bedje van de baby gelegd.

In dit kader is roken in de leef-en slaapruidtes van de kinderen verboden

Veiligheid

De dienst zorgt voor een veilige opvang. Aan de hand van een risicoanalyse schat de onthaalouder samen met de verantwoordelijke de risico's in . Vanuit de dienst worden tips en adviezen gegeven om risico's te voorkomen en weg te werken.

Door middel van een procedure die de stappen en manier van communiceren vastlegt in geval van crisis zijn wij voorbereid op gevaar. Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd. Hiervoor voeren wij een preventief beleid en wordt een plan van aanpak opgemaakt.



Veilige toegang

Elke kinderopvang zorgt voor een veilige toegang. Niemand kan de opvang en buitenruimte ongemerkt binnenkomen. Zorg als ouder dat je de deur altijd sluit als je binnenkomt en weggaat.

Huisdieren

Volgens de richtlijnen van Kind en Gezin worden huisdieren enkel toegelaten wanneer er voldoende toezicht mogelijk is. Ouders worden van bij de aanvang van de opvang op de hoogte gebracht van de aanwezigheid van huisdieren.

Roken

In de kinderopvang wordt niet gerookt en is er geen rookgeur aanwezig in de leef- en slaapruimtes van de kinderen.

Verzekeringen

De dienst voor onthaalouders heeft een verzekering afgesloten bij Ethias, Prins Bisschopssingel 73, 3500 Hasselt. Er werd een verzekering afgesloten voor de burgerlijke aansprakelijkheid van de onthaalouders, de kinderen en het personeel van de dienst (polisnr 45.041.427), alsook tegen lichamelijke ongevallen voor de onthaalouders (polisnr 45.062.177) en de opgevangen kinderen (polisnr 45.045.280), op de momenten dat het kind onder toezicht staat van de kinderbegeleider. Aangifte van schade of ongeval moet binnen de 24u na de feiten gebeuren bij een dienstverantwoordelijke. De dienst brengt de verzekeringsmaatschappij op de hoogte.

Inlichtingenfiche en aanwezigheidsregister

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

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

Zorg ervoor dat de inlichtingenfiche over je kind altijd correct ingevuld is. Geef wijzigingen in de gegevens over de gezondheid van je kind, jouw telefoonnummers of de huisarts onmiddellijk door.

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

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

- De organisator
- De kinderbegeleider die het kind begeleidt
- De toezichthouders voor controle op de naleving van de vergunningsvoorwaarden (Zorginspectie)
- Kind en Gezin
- De ouders, voor de gegevens over jezelf en je kind

Opzegmodaliteiten

- Opzeg door het gezin

Er wordt in onderling overleg een einddatum vastgelegd voor de schriftelijke overeenkomst. De meeste kinderen zijn schoolrijp op de leeftijd van 2,5 jaar en kunnen op de eerste instapdatum naar de kleuterschool.

Bij sommige kinderbegeleiders blijft je kind ook welkom wanneer het (deeltijds) naar school gaat.

Is je kind op deze einddatum nog niet klaar voor de kleuterschool, dan kan je ervoor kiezen om het langer in de opvang te houden. Ook om andere redenen kan de opvangduur, in overleg met de verantwoordelijke, worden verlengd. De vraag tot wijziging van de einddatum wordt ten laatste 1 jaar vooraf meegedeeld aan de verantwoordelijke. In dat geval wordt samen met de ouders een nieuwe einddatum bepaald. De dienst kan je vraag weigeren omwille van overmacht of als er onvoldoende plaats is.

Wil je de opvang vroeger stoppen dan afgesproken? Stuur een aangetekende brief 4 weken vooraf naar de dienst. De datum van de verzending van de aangetekende brief is het moment waarop de opzegtermijn ingaat. Je kan de opzegbrief ook afgeven aan de dienstverantwoordelijke.

Zeg je de opvang niet op zoals hierboven beschreven? Dan betaal je een opzegvergoeding ten bedrage van 4 weken opvang (naar rato van je opvangplan). De vergoeding wordt berekend aan het inkomenstarief, met een minimum van 10€ per dag.

Als je kan aantonen dat de opvang een ernstige fout heeft gemaakt of de contractuele bepalingen niet heeft nageleefd, dan moeten de regels voor opzegtermijn en opzegvergoeding niet worden nageleefd.

Als je tijdens ziekte van je kindje de opvang wil opzeggen, gaat de opzegtermijn in onmiddellijk na het ziekteverlof.

- Opzeg voor de start

Geef je minder dan 9 maanden voor de start je opzeg, dan wordt het voorschot van 50€ niet terugbetaald maar wordt dit aan de opvang doorbetaald.

Zeg je minder dan 4 weken voor de start van de opvang je overeenkomst met de opvang op, dan betaal je een opzegvergoeding van 4 weken naar rato van je opvangplan aan je inkomenstarief (met een minimum van 10 € per dag). Zonder inkomenstarief betaal je het dan geldende maximum tarief zoals bepaald door Kind en Gezin. Het voorschot van 50 € wordt doorgestort naar de opvang.

Overmacht

In geval van overmacht zoals bv overlijden kindje, verhuis na brand,.. zal er geen opzegtermijn gelden.

- Opzeg door de dienst

De Dienst Onthaalouders Oudenaarde kan deze overeenkomst opzeggen en de opvang stopzetten als:

- Ouders het huishoudelijk reglement en/of andere contractuele bepalingen niet naleven
- Wanneer facturen niet (tijdig) betaald worden
- Wanneer geen gevolg gegeven wordt aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen van de dienst
- Wanneer de ouders de noodzakelijke documenten (vb. attest inkomenstarief) niet bezorgen aan de opvang

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

Als de dienst **beslist** om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen omwille van bovenstaande redenen, krijg je een aangetekende brief met vermelding van de reden van de opzeg.

Bij niet (tijdige) betaling van de factuur ontvang je als ouder een schriftelijke aanmaning, bij niet tijdig betalen na deze herinnering ontvangt de ouder een brief met schorsing.

Ook de **kinderopvang** kan de opvang stopzetten. Zij brengt hiervan de dienst op de hoogte. De opzeg dient minstens 4 weken vooraf aan de ouders meegedeeld te worden, opdat zij tijdig een andere oplossing zouden kunnen zoeken.

De bepaling inzake opzegtermijn **kan** niet gerespecteerd worden indien er een beslissing is van Kind en Gezin tot opheffing van de vergunning.

De bepalingen inzake opzegtermijn dienen door de dienst niet gerespecteerd te worden indien de ouder een zware fout heeft begaan en de dienst of kinderbegeleider deze kan aantonen.

Wijzigingen huishoudelijk reglement

Elke wijziging aan het huishoudelijk reglement melden we schriftelijk minstens 2 maanden vóór de aanpassing. Elke verandering moet je als ouders ondertekenen voor ontvangst en kennisname. Ontvang je de wijziging via mail dan geldt het niet reageren als akkoord.

Je hebt het recht om 2 maanden na kennisname van een aanpassing in je nadeel, de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder enige schade- of opzegvergoeding.

Privacyverklaring

De Dienst Onthaalouders Oudenaarde heeft verschillende persoonsgegevens nodig van het gezin en het kind voor haar kinderopvangactiviteiten.

- 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 fiscaal attest, het ontwikkelen van het kinderopvangbeleid van de organisator en de naleving van de vergunnings- en subsidievoorwaarden voor kinderopvang.

- Rechtsgrond

We mogen dit doen op basis van artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters en artikel 52 van het decreet tot regeling van



de toelagen in het kader van het gezinsbeleid, waarin staat welke gegevens we nodig hebben.

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

- Recht van het gezin

Je kan de gegevens van jou of je kind op elk moment inkijken, verbeteren, ze laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken door een mail te sturen

info@dienstonthaaloudersoudenaarde.be

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

- Bewaarperiode

Je gegevens worden vernietigd als de wettelijke bewaartermijn voorbij is.

- Vertrouwelijkheid

De organisator verbindt er zich toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2016. Dit geldt zowel voor de verwerking door de organisator als door zijn mogelijke onderaannemers (bijvoorbeeld een IT-bedrijf) die deze persoonsgegevens verwerken. Ook de medewerkers in de kinderopvanglocatie zijn op de hoogte van de privacyregels.

- Overmaken aan derden

Als dit noodzakelijk is voor de hogervermelde doelen, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin of Zorginspectie.

- Data- en verwerkingsregister

In ons data- en verwerkingsregister vind je meer informatie en details over hoe wij je persoonsgegevens verwerken. Ook de wettelijke en andere grondslagen en de bewaartermijnen vind je daar.

- Verantwoordelijke voor de gegevensbescherming

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt onder toezicht het bestuur van onze Dienst Onthaalouders (Voorzitter en Secretaris), de contactgegevens vind je in het Huishoudelijk Reglement.

In de kinderopvang kunnen foto's of video's worden genomen van de kinderen. Deze foto's kunnen uitgehangen worden, gepubliceerd of op een website geplaatst. We vragen je toestemming voor het gebruik van deze beelden maar je kan dit als ouder weigeren. Bij het opmaken van de overeenkomst vul je hiervoor een verklaring in.

Klachtenbehandeling

Bij voorkeur bespreken ouders hun bezorgdheden of klachten eerst met de opvang of met de dienstverantwoordelijke van de Dienst Onthaalouders.

Ook een verantwoordelijke van het organiserend bestuur kan hiervoor gecontacteerd worden.

Daarnaast kan iedereen met **een melding of een klacht** terecht bij Opgroeipunt, dat fungeert als **telefonisch en online meldpunt van Opgroeien** (Kind en Gezin).

Opgroeipunt is te bereiken via:

- Tel: 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20 uur)
- Het contactformulier op opgroeien.be/opgroeipunt
- Brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.



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

Meld het aan de Federale Consumentenombudsdienst.

e-mail: klachten@consumentenombudsdienst.be

Bij ontevredenheid over de manier waarop omgegaan wordt met de persoonlijke gegevens kan je terecht bij de Commissie voor de Bescherming van de persoonlijke levensfeer.

Bij vragen of klachten over de veiligheid of de kwaliteit van de voeding kan je terecht bij het meldpunt FAVV.

Openbaarheid van bestuur

Wij willen op een correcte, verstaanbare wijze de bevolking tijdig inlichten over ons beleid, regelgeving en dienstverlening.

Openbaarheid van bestuur betekent dat de dienst verplicht is om aan iedereen die erom vraagt de gewenste bestuursdocumenten

openbaar te maken door er inzage in te verlenen, er uitleg over te verschaffen of er een afschrift van te bezorgen. Hierop zijn wel een aantal uitzonderingen (zie Vlaams

Openbaarheidsdecreet van 01.07.2004). Wanneer een verzoek tot openbaarmaking geweigerd wordt kan de aanvrager beroep instellen bij de beroepsinstantie inzake de openbaarheid van bestuur, Administratie Kancelarij en Voorlichting,

Boudewijnlaan 30 te 1000 Brussel. De aanvrager beschikt over dertig kalenderdagen die ingaat de dag nadat de beslissing werd verstuurd.



INHOUDSTAFEL

Voorwoord	3
Openingsuren	4
Hoe ziet goede kinderopvang er uit?	5
Onthaalouders	6
Ouders	7
Dienstverantwoordelijken	8
Voorrangsbeleid	9
Inschrijving	10
Verblijf van de kinderen	11
Gerechtvaardigde afwezigheden	12
Respijtdagen	13
Ongerechtvaardigde afwezigheid	14
Wijziging opvangplan	15
Verlof en opvanguren	16
Attest inkomenstarief	17
Attest inkomenstarief aanvragen	18
Wanneer eindigt je attest	19
Individueel verminderd tarief	20
Verblijfsduur en aanrekening opvangdagen	21
Toeslagen	22
Co-ouderschap en echtscheiding	24
Aanwezigheidsregister	24
Standaardprocedure facturatie	24
Ouderportaal	25
Fiscale aftrekbaarheid	26
Begeleiding door de dienst	26
Toegang in de opvang	27
Ziekte en medicatie	28
Ziek kind in de opvang	28
Verzorging	30
Voeding	31
Wiegendoodpreventie	32
Veilige toegang	33
Inlichtingenfiche en aanwezigheidsregister	34



Opzegmodaliteiten	35
Opzegvergoeding	35
Opzeg door de dienst	36
Wijzigingen huishoudelijk reglement	38
Recht van het gezin	39
Data en verwerkingsregister	40
Klachtenbehandeling	40
Openbaarheid van bestuur	41
Inhoudstafel	42