



**Sociaal Huis - Zulte**

**Dienst Onthaalouders**

**Tel: 09/321.84.37**

**Fax: 09/388.58.85**

**E-mail: [onthaalouders@ocmwzulte.be](mailto:onthaalouders@ocmwzulte.be)**



## **Huishoudelijk Reglement**

De Dienst Onthaalouders – SOCIAAL HUIS Zulte is erkend en gesubsidieerd door Kind en Gezin en voldoet aan de eisen die de overheid stelt.

Deze richtlijnen zijn opgesteld om de werking van de dienst zo vlot mogelijk te laten verlopen en om de verstandhouding tussen ouders en onthaalouders te bevorderen. Voor beiden is het dan ook belangrijk om het hele reglement door te nemen.

### **I ALGEMENE INFORMATIE**

#### **1 Organisator**

Het Sociaal Huis Zulte is de organisator van de kinderopvanglocaties aangesloten bij de Dienst Onthaalouders van het grondgebied Zulte.

Sociaal Huis Zulte

Staatsbaan 148

9870 ZULTE

Het ondernemingsnummer: 0212.187.597

De Directeur van het SOCIAAL HUIS, mevrouw Fanny De Langhe is bereikbaar op bovengenoemd adres.

Het SOCIAAL HUIS is alle weekdays (behalve op wettelijke feestdagen) open van 9u tot 12u en in namiddag op afspraak. De openingsuren kan je ook terugvinden in het gemeentelijk infoblad, alsook op de website [www.zulte.be](http://www.zulte.be).

#### **2 Verantwoordelijken en bereikbaarheid**

De dagelijkse leiding is in handen van de coördinatoren. Zij kunnen gecontacteerd worden op de 'Dienst Onthaalouders' in het SOCIAAL HUIS te Zulte.

Tel: 09/321.84.37

Fax: 09/388.58.85

e-mail: [onthaalouders@ocmwzulte.be](mailto:onthaalouders@ocmwzulte.be)

Kantoorbezoek:

- Tijdens de kantooruren na afspraak
- Maandagavond van 16 uur tot 18u na afspraak

Een huisbezoek kan steeds aangevraagd worden.

Er kan altijd een boodschap doorgegeven worden aan het onthaal van het Sociaal Huis. Indien de coördinator niet bereikbaar is (omwille van huisbezoek of verlof) kan de directeur van het Sociaal Huis Zulte, Fanny De Langhe, aangesproken worden.



### **3 Kinderopvanglocatie**

De contactgegevens van de vergunde kinderopvanglocaties met vrije plaatsen ontvang je tijdens het kennismakingsgesprek of indien gewenst per mail. De onthaalouder beslist zelf op welke dagen en uren opvang aangeboden wordt.

De onthaalouder deelt jaarlijks, uiterlijk op eind februari, schriftelijk de sluitingsdagen mee aan de ouders. Bijkomende sluitingsdagen zijn steeds mogelijk en worden minstens 1 week vooraf gemeld.

Indien de opvanglocatie de openingsuren van de opvang wenst te verminderen (later open 's morgens, vroeger sluiten 's avonds, bepaalde vaste dagen per week sluiten) kan dit pas nadat de opvanglocatie alle ouders en de dienst schriftelijk heeft verwittigd, ten minste 6 maanden voor de aanvang van de wijziging.

### **4 Kind en Gezin**

Het Sociaal Huis Zulte heeft een vergunning voor de kinderopvanglocaties en voldoet aan de wettelijke voorwaarden.

Meer info kunt u bekomen bij:

Kind en Gezin

Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel Telefoon: 078/150.100

e-mail: [info@kindengezin.be](mailto:info@kindengezin.be)

website: [www.kindengezin.be/contact-en-help/adressen/](http://www.kindengezin.be/contact-en-help/adressen/)

## **II HET BELEID**

### **1 De aangeboden kinderopvang**

Het Sociaal Huis Zulte organiseert hoofdzakelijk gezins-en groepsopvang voor baby's en peuters die nog niet naar de basisschool gaan.

Een aantal onthaalouders doen ook opvang van schoolgaande kinderen, voornamelijk tijdens de schoolvakanties. Deze buitenschoolse opvang kan tot het einde van de basisschool, in afspraak met de onthaalouder. De onthaalouder is niet verplicht om kinderen buitenschools op te vangen. De onthaalouder beslist zelf op welke dagen en tijdens welke uren zij opvang aanbiedt.

Het Sociaal Huis kan instaan voor opvang van kinderen met een specifieke zorgbehoefte. Indien het kind bijzondere zorgen nodig heeft, kan de onthaalouder mits toestemming van Kind en Gezin en mits een voorlegging van een medisch attest, afgeleverd door de ouders, een bijkomende vergoeding ontvangen (zonder verhoging van de ouderbijdrage).

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

### **2 Het pedagogisch beleid**

De dienstverlening omvat de verzorging en de opvoedkundige begeleiding van de kinderen. Onze dienst Onthaalouders wil een veilig, kindvriendelijk klimaat scheppen dat de ontwikkeling en zelfredzaamheid van de kinderen bevordert en hun de beste kansen biedt om hun talenten en vaardigheden te ontplooien.

De onthaalouders aangesloten bij de dienst bieden een kleinschalige opvang waar huiselijk sfeer en individuele benadering van elk kind centraal staat. Om tot een zo optimaal mogelijk ontplooiing te kunnen komen heeft een kind vooral nood aan warmte, affectie, geborgenheid en stimulans.

Respect voor de eigenheid en draagkracht van elk kind, regelmaat, het stellen van duidelijke grenzen en regels zijn hierin ook belangrijk.



Dit alles draagt bij tot een gevoel van veiligheid en een positief zelfbeeld.

## **2.1. Samenwerking met de ouders en de kinderen**

Als coördinatoren willen wij nauw met jullie samenwerken. Het is onze taak zoveel mogelijk informatie te verstrekken over de dienstverlening en de opvangsituatie van je kind. Wij streven naar een goede verstandhouding (het moet 'klikken') tussen de ouders en de onthaalouder. Er wordt rekening gehouden met de mening en eigenheid van de ouders, zowel tijdens de intake als tijdens de opvang. Respect voor een verschillende mening is een must. Bij samenwerking, in het belang van het kind, is een goede communicatie van groot belang. Een open en eerlijke relatie, een goed contact en een vriendschappelijke sfeer vormen de basis van een goed gesprek.

Hierdoor wordt een vertrouwensband gecreëerd, waaruit wederzijds respect ontstaat. Op die manier kunnen duidelijke en concrete afspraken over de opvang van elk kind vlotter gemaakt en doorgevoerd worden. Openheid in contact met elkaar draagt er toe bij dat de ouders en de onthaalouder elkaar begrijpen qua opvoeding van hun kindje. Op die manier kunnen de twee opvoedingsmilieus elkaar aanvullen en op elkaar afgestemd worden en ontstaat er betrokkenheid tussen beide. Het belangrijkste is dat er, bij moeilijkheden, naar een oplossing kan gezocht worden waar elke partij zich goed bij voelt. We hechten veel belang aan gesprekken tijdens breng- en haalmomenten.

Het dagverloop, de ontwikkeling, het welbevinden en de betrokkenheid van je kind wordt digitaal genoteerd en u dagelijks doorgestuurd per mail, samen met het breng- en afhaalmoment.

De onthaalouders bepalen zelf hun huisregels en creëren zo een unieke opvang die goed te combineren is met hun eigen gezin en de opvoeding van hun eigen kinderen.

Als voorziening hebben wij een beleid omtrent preventie, detectie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag. Hieronder verstaan wij "elk bedreigend of gewelddadig gedrag met zowel actieve of passieve betrokkenheid van het kind, van lichamelijke, emotionele en/of seksuele aard, en dit door een volwassene die in een vertrouwens- en/of gezag relatie staat waardoor schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan het kind". Elk signaal en/of vermoeden van grensoverschrijdend gedrag t.a.v. een kind in de kinderopvangvoorziening kan u steeds melden aan de coördinator. Elke melding wordt ernstig genomen, onderzocht en opgevolgd.

Om ook jouw indrukken te kennen omtrent onze werking zal je op regelmatige basis bevraagd worden via een tevredenheidmeting. De resultaten worden aangewend om onze werking te optimaliseren.

Jaarlijks wordt door de dienst één vormingsavond georganiseerd voor onthaalouders waarbij ook de ouders worden uitgenodigd. Ouders krijgen ook dan de kans tot een gesprek met één van de coördinatoren. Ook na afspraak kunnen ouders bij de coördinatoren terecht. Op aanvraag is een bezoek thuis ook steeds mogelijk.

## **2.2. Samenwerking met de onthaalouders**

De coördinatoren staan zowel in voor de selectie en aansluiting als de professionele begeleiding van onthaalouders. De coördinatoren gaan regelmatig bij de onthaalouders op huisbezoek, meestal onaangekondigd. Hierbij ligt het accent niet zozeer op het controleren, maar eerder op het ondersteunen en begeleiden van de onthaalouder in zijn/haar job.

Het bespreken van de ontwikkeling van de opvangkinderen staat hierin centraal, maar daarnaast wordt ook veel aandacht besteed aan de relatie met het kind én de relatie met de ouders. Deze huisbezoeken zijn gebaseerd op een wederzijdse vertrouwensrelatie. De gesprekken worden gevoerd in alle eerlijkheid en openheid, maar met de nodige discretie. De onthaalouders staan



er niet alleen voor. Ze kunnen met al hun problemen en vragen rond de opvang steeds terecht bij één van de coördinatoren.

Vanuit de Dienst Onthaalouder worden jaarlijks vier vormingsavonden aangeboden. Deze bijeenkomsten worden niet alleen opgevat als bijscholing, maar ook als een gelegenheid om onderling sociaal contact te bevorderen. Het uitwisselen van ervaringen draagt bij tot het ondersteunen, stimuleren en motiveren van hun werking.

Als dienst bieden wij ook administratieve en materiële ondersteuning aan de onthaalouder. De dienst garandeert dat de vergoedingen waarop de onthaalouders recht hebben correct worden uitbetaald.

De dienst voert ook de administratieve opdrachten, die verbonden zijn aan het sociaal statuut van de onthaalouders, uit.

Onthaalouders kunnen beroep doen op een uitleendienst van basismateriaal en uitleendienst van verantwoord speelgoed, de speel-o-theek.

### **2.3. Samenwerking met externen**

De dienst wordt in haar werking ondersteund door het samenwerkingsverband VVSG vzw – diensten voor onthaalouders. Er is op regelmatige basis een nauwe samenwerking met andere diensten.

Bovendien wordt er regelmatig beroep gedaan op de verpleegkundige van het Consultatiebureau van Kind en Gezin. Bij twijfel over het gedrag (bv. trage evolutie van de taal) van een opvangkindje wordt zij door ons als deskundige geraadpleegd. Uiteraard gebeurt dit steeds na overleg met de ouders.

Voor de sociale dossiers werken we samen met de dienst sociale en financiële hulp van het Sociaal Huis.

Voor de naschoolse opvang verwijzen wij door naar het IBO.

De coördinatoren nemen deel aan het Lokaal Overleg Kinderopvang van de gemeente, waarin de verschillende actoren van het kinderopvanglandschap zetelen.

#### ***Onze doelstellingen op een rij:***

- Dat elk kind NESTWARMTE kan ervaren en zich gelukkig voelt bij het onthaalgezin**
- Dat elke ouder de onthaalouder kan beschouwen als een 'tweede thuis' voor het kind**
- Dat elke onthaalouder deze uitdaging dagelijks en met overtuiging ter harte neemt en daarvoor de waardering van de ouders en de coördinator mag genieten.**

Met deze betrachtingen willen wij als Dienst Onthaalouders naar buiten komen. Vandaar ook het grote belang dat wij als dienst hechten aan een goede samenwerking tussen alle betrokken partijen.



### **3 Inschrijving en opname**

#### **3.1. Inschrijving**

Tijdens een kennismakingsgesprek met de coördinator wordt de werking van de dienst en de onthaalouders toegelicht en wordt er gepeild naar de wensen van de ouders. Ook per mail kan de nodige informatie aan de ouders bezorgd worden.

Aan de hand van de opvangvraag worden namen en adressen doorgegeven van onthaalouders die plaats vrij hebben. Vervolgens wordt door de ouders telefonisch contact opgenomen met de desbetreffende onthaalouders en wordt een afspraak gemaakt voor een kennismaking met de onthaalouder.

Ouders bepalen zelf aan wie ze hun kind toevertrouwen. Ook de onthaalouder heeft hierin een belangrijke stem. Beide partijen moet overtuigd zijn om met elkaar in zee te gaan.

Indien er echter geen vrije plaatsen zijn, verwijst de coördinator naar andere kinderopvanglocaties in de regio.

Bij een definitieve keuze wordt een "opvangovereenkomst" ingevuld en ondertekend. Slechts dan is de opvang definitief vastgelegd en is het 'toekomstig' kind ook officieel ingeschreven. In deze schriftelijke overeenkomst leggen we ook een opvangplan vast.

#### **3.2. Voorrangsregels**

Bij meerdere vragen naar opvang op hetzelfde moment verdelen we de plaatsen volgens de bepaalde voorrangsregels.

Heb je opvang nodig in het kader van je werksituatie? Dan krijg je absolute voorrang. Ook wordt rekening gehouden met:

- alleenstaanden
- ouders met een laag inkomen
- kwetsbare gezinnen
  - o problemen met de gezondheid of zorg nodig hebben
  - o Laag opleidingsniveau
  - o kinderen in een moeilijke thuissituatie ( sociaal / pedagogisch)
- pleegkinderen
- kinderen met een broer of zus in de opvang

Daarnaast geeft de dienst van Zulte voorrang aan ouders die werken, wonen of waarvan een kind school loopt in Zulte.

### **4 Afspraken**

#### **4.1. Afspraken over de voeding**

De onthaalouder staat in voor een gezonde, verse, gevarieerde voeding, aangepast aan de leeftijd van het kind. In de dagvergoeding zijn alle maaltijden en tussendoortjes, van zodra het kind is overgeschakeld op vaste voeding, inbegrepen.

Het ontbijt is niet inbegrepen in de dagprijs. Speciale voeding of dieetvoeding is ten laste van de ouders. Je bezorgt als ouder best informatie over het product en de bereidingswijze. Voor dieetproducten bezorg je best ook medische informatie.

De ingrediënten voor de flesvoeding van baby's worden meegebracht door de ouders. De ouders brengen voldoende gesteriliseerde flessen mee bij de onthaalouder met de gepaste hoeveelheid water. Het melkpoeder wordt in gepaste dosis per fles in een zuiver recipiënt meegegeven. De fles wordt juist vóór de toediening door de onthaalouder op hygiënische wijze bereid.

Geef je borstvoeding? Maak hierover afspraken met je onthaalouder.



De groepsopvang (opvanglocatie met meer dan 8 kinderen) is onderworpen aan de richtlijnen van FAVV (Federale Agentschap voor de Voedselveiligheid). Indien uw kindje opgevangen wordt in een groepsopvang dan ben je verplicht om de meegebrachte voeding te voorzien van een label. Op dit label dient het volgende vermeld te worden: naam van het kind, datum van de bereiding of opening van het product.

#### **4.2. Afspraken rond de verzorging**

Het ochtendtoilet gebeurt thuis. Je kind wordt gewassen en gekleed naar de onthaalouder gebracht. De ouders zorgen voor voldoende reservekledij (onder- en boven kledij, kousjes) en ook voor aangepaste kledij om buiten te spelen, aangepast aan het seizoen.

Regeling voor verzorging: als ouder zorg je ervoor dat er steeds voldoende aantal luiers en verzorgingsproducten bij de onthaalouder in voorraad zijn.

#### **4.3. Afspraken over brengen en halen van je kind**

De ouders brengen en halen hun kind volgens de uren in het opvangplan genoteerd in de "opvangovereenkomst". Worden deze afspraken niet nageleefd, dan kan een sanctionerende vergoeding worden aangerekend. (zie geldend tariefreglement, zoals goedgekeurd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.) Het breng- en afhaalmoment wordt dagelijks digitaal geregistreerd en wordt dagelijks doorgestuurd per mail naar de ouder(s). Bij betwisting dient u onmiddellijk een mail te sturen naar de coördinator met de nodige uitleg.

De onthaalouder vertrouwt het kind alleen toe aan de personen die uitdrukkelijk vermeld staan op de inlichtingenfiche. Als je toch wenst dat een andere persoon je kind komt afhalen, verwittig dan schriftelijk (briefje of e-mail) wie én wanneer je kind komt ophalen.

Verandert het ouderlijk gezag, het verblijfsrecht of het bezoekrecht? Meld dit zo snel mogelijk aan de onthaalouder en de coördinatoren. Dit wordt dan ook aangepast op de inlichtingenfiche.

Tussen de ouders en de onthaalouder worden praktische afspraken gemaakt over het brengen en afhalen, bv binnenkomen via de achterdeur, aanbellen aan de voordeur... Dit kan verschillend zijn al naargelang de gewoontes van de onthaalouder. Aan de ouders wordt gevraagd de huisregels van de onthaalouder te respecteren en na te komen.

#### **4.4. Afspraken bij ziekte of ongeval van je kind**

Is je kind ziek? Dan kan je kind niet bij de onthaalouder terecht. Daarom verzoeken wij je reeds op voorhand een oplossing te zoeken voor het geval uw kind 's ochtend ziek zou zijn en er dringend alternatieve opvang nodig is.

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

We kunnen je kind niet opvangen als:

- het te ziek is om mee te doen met de normale activiteiten van de kinderopvang.
- het te veel aandacht en zorg vraagt zodat de gezondheid of de veiligheid van de andere kinderen niet meer gegarandeerd kan worden.
- het een van deze ziekte tekens vertoont:
  - ☺ diarree: 3 waterige ontlastingen in de laatste 24 uur bij een kind dat te ziek is om in de opvang te blijven. Als het kind peuterdiarree heeft, mag het wel naar de opvang komen.
  - ☺ braken: bloedbraken, 2 of meer keer braken tijdens de laatste 24 uur bij een kind dat te ziek is voor de opvang, wanneer er gevaar voor uitdroging bestaat of wanneer een zuigeling jonger dan 6 maanden is.



- ☺ problemen met ademhaling, gierende hoest of ademnood.
- ☺ meer dan 38°C koorts, samen met keelpijn, braken, diarree, oorpijn, prikkelbaarheid, verwardheid of rode huiduitslag of alarmsignalen.
- ☺ huiduitslag en koorts bij een te ziek kind of het kind gedraagt zich anders.
- ☺ mondzweertjes bij een te ziek kind.
- ☺ buikpijn van 2 uren of langer.
- het een besmettelijke ziekte heeft waarbij het kind zelf of de andere kinderen een risico lopen. Meer informatie over infectieziekten, symptomen, behandeling en wanneer het kind terug naar de opvang mag komen vind je op de website van Kind en Gezin via [www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/ziek](http://www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/ziek) (via "ziek? Zoek hier" vind je alle informatie over een bepaalde infectie).

Na herstel kan een doktersattest gevraagd worden, waarin bevestigd wordt dat je kind genezen is.

Wij verzoeken je om eventuele, niet onmiddellijk zichtbare medische problemen van je kind, die mogelijk een gevaar kunnen betekenen voor de onthaalouder (wanneer deze bijvoorbeeld zwanger zou zijn) of die een bijzondere waakzaamheid van de onthaalouder vergen, te signaleren.

Is er een besmettelijke ziekte in de opvang? Dan verwittigt de opvang jou. Om de privacy van de ouders en het kind te beschermen, zijn deze waarschuwingen anoniem.

Als je kind in de loop van de dag ziek wordt, neemt de onthaalouder contact op met jou. In de meeste gevallen is het de beste oplossing dat het kind zo snel mogelijk wordt opgehaald, dit in het belang van het kind zelf en ook in het belang van de andere kinderen in de opvang. Indien je niet bereikbaar bent, dan bellen we een vertrouwenspersoon op, zoals opgegeven op de inlichtingenfiche.

In geval van medische noodsituaties of bij een ongeval doet de onthaalouder een beroep op de afgesproken dokter (zie inlichtingenfiche). De onthaalouder dient de eerste zorgen toe. In ernstige gevallen wordt de hulpdienst verwittigd of wordt je kind naar het ziekenhuis gebracht. In de meeste gevallen is dit het dichtstbijzijnde ziekenhuis. Als ouder word je zo snel mogelijk verwittigd.

De kosten verbonden aan deze medische tussenkomsten zijn ten laste van de ouders.

#### **4.5. Medicatie**

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

Meld altijd als je kind medicatie krijgt.

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

Op dit attest staat:

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

#### **Koortswerend middel**





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

#### **4.6. Afspraken over veiligheid**

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

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

Grensoverschrijdend gedrag<sup>1</sup> wordt niet getolereerd. Hiervoor voeren wij een preventief beleid en wordt een plan van aanpak gemaakt.

#### **4.7. Afspraken over veilige toegang**

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

#### **4.8. Afspraken over slapen en wiegendoodpreventie**

In het kader van wiegendoodpreventie willen we de mogelijke risicofactoren uitschakelen. Zo wordt een kind steeds op de rug te slapen gelegd. Alleen heel uitzonderlijk moet een kind om medische redenen wel op de buik slapen. Hiervoor is wel een doktersattest vereist.

Tot de leeftijd van 6 maanden slaapt het kind 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.

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

#### **4.9. Afspraken over verplaatsing**

De verplaatsingen tijdens de opvang gebeuren op een veilige manier en onder gepaste begeleiding. Graag een schriftelijk bewijs indien je kind niet mag deelnemen aan de verplaatsing.

#### **4.10. Afspraken over afval**

Er wordt een tarief per dag bepaald in het geldende tariefreglement omtrent 'afval'. Kinderen die enkel gebruik maken van herbruikbare luiers zijn van deze bijdrage vrijgesteld. De onthaalouder geeft dit door aan de coördinator van de dienst Onthaalouders van het Sociaal Huis.

#### **4.11. Wenbeleid**

Je kind mag wennen bij de start.

Voor de start van de opvang mag je kindje enkele keren wennen. De eerste dagen van de opvang zorgen voor stress: nieuwe mensen, nieuwe geluiden, nieuwe geuren, enz. Ook voor

---

<sup>1</sup> Definitie grensoverschrijdend gedrag (Vergunningenbesluit van 22 november 2013 art. 28 ): een situatie waarin een kind in relatie tot een persoon die aanwezig is tijdens de kinderopvang, slachtoffer is of dreigt te worden van bedreigingen of geweld.





jullie is het een grote stap. Door te wennen is de overgang van thuis naar de opvang makkelijker. Als je kind zich goed voelt, is dat ook goed voor de gezondheid. Tijdens het wennen leren onze onthaalouders jouw gewoontes kennen zodat zij nog beter voor je kind kunnen zorgen. Is het kindje alleen aanwezig, dan worden de prestaties aangerekend volgens uw inkomenstarief.

#### **4.12. Toegangsrecht tot de verschillende opvangruimtes**

Bij een eerste kennismakingsgesprek tussen de ouders en de eventuele opvang locatie/onthaalouders krijgen de ouders een rondleiding in de leef-en speelruimtes van de kinderen. Nadat een definitieve opvangplaats werd gereserveerd kunnen de ouders ook een rondleiding krijgen in de slaapruimtes. Dit uit respect en begrip voor de privacy van de onthaalouders en hun gezin.

Gedurende de opvang hebben de ouders recht op toegang tot de leef-, speel-en slaapruimtes van hun kind, rekening houdend met het respect en de privacy van de andere aanwezige opvangkinderen en hun slaapgewoontes.

#### **4.13. Respect voor de privacy en bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

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

##### **Doel van de verwerking van de persoonsgegevens**

De persoonsgegevens van de kinderen en de gezinnen worden gebruikt in het kader van de klantenadministratie, de facturatie, het ontwikkelen van het kinderopvangbeleid van de organisator en de naleving van de vergunnings-en subsidievoorwaarden voor kinderopvang.

##### **Rechtsgrond**

We verwerken uw persoonsgegevens in het kader van het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin en de uitvoeringsbesluiten hiervan. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben. Voor het verwerken van andere gegevens vragen we uw toestemming. Deze toestemming kan u op elk moment intrekken of wijzigen.

##### **Data- en verwerkingsregister**

In ons data- en verwerkingsregister vindt u 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 bewaartermijn vindt u daar.

##### **Recht van het gezin**

Als ouder heeft u het recht op informatie en toegang tot deze gegevens. U kan vragen om de gegevens in te zien en er iets aan te verbeteren, door een mail te sturen naar [onthaalouders@ocmwzulte.be](mailto:onthaalouders@ocmwzulte.be). U kan ons ook vragen u een kopie van uw persoonsgegevens te bezorgen of uw gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvang als u zou veranderen van kinderopvangorganisator.

##### **Bewaarperiode**

Uw 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 (vb. 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 uw persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin, Zorginspectie of de school van uw kind.

### **Functionaris voor de gegevensbescherming**

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt onder toezicht van onze informatieveiligheidsconsulent. Met vragen over deze gegevensverwerking kan u terecht bij [privacy@zulte.be](mailto:privacy@zulte.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 en portretten van uw kind.

U hebt het recht om het algemeen beeldmateriaal waarop uw kind staat te laten verwijderen. Dit kan zonder opgave van reden. Contacteer hiervoor de coördinator.

Voor het maken en gebruiken van portretten van uw kind, vragen wij toestemming. Deze toestemming vindt u terug op onze opvangovereenkomst. U mag dit weigeren. U kan op elk moment uw beslissing herzien.

Kinderopvang is een dienstverlening aan gezinnen. Het is onze taak om de privacy van elk kind te beschermen. We vragen u om voorzichtig te zijn met het delen van foto's van de kinderen in de opvang op sociale media.

## **5 Klachtenbehandeling**

Als je bedenkingen, opmerkingen of klachten hebt raden we zowel de ouders als de onthaalouders aan om zo snel mogelijk met elkaar te praten. U kunt steeds een beroep doen op de coördinatoren of op het organiserend bestuur.

We garanderen u dat elk mondelinge en of schriftelijke klacht ernstig genomen wordt en discreet en snel onderzocht en beantwoord zal worden.

Als u vindt dat aan uw klacht onvoldoende gehoor werd gegeven, dan kunt u terecht bij de Klachtendienst van Kind en Gezin, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel of via <http://www.kindengezin.be/contact-en-help/klachten/>

## **6 Kwaliteitshandboek**

De Dienst Onthaalouders van het Sociaal Huis Zulte heeft een kwaliteitshandboek. Het kwaliteitshandboek beschrijft hoe we werken. Je vindt er onze doelstellingen voor het pedagogisch beleid, de betrokkenheid van de ouders, de klachtenprocedure, onze werkwijzen, onze organisatiestructuur, onze verbeterplannen, enz. De ouders kunnen op vraag het kwaliteitshandboek inkijken.

## **III PRIJS**

### **1. Hoeveel betaal je?**

Je betaalt voor de opvang een tarief afhankelijk van je inkomen. De prijs wordt berekend op het gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen (zie meest recente aanslagbiljet van de personenbelastingen). Uw inkomenstarief kan je bekomen (simuleren of opvragen) via het berekeningsinstrument op de website van Kind en Gezin: <https://mijn.kindengezin.be/>

Heb je geen aanslagbiljet of heb je hulp nodig? Bel naar de Kind en Gezin-lijn op 078/150.100



De eerste berekening vraag je aan de maand voorafgaand aan de maand waarin de kinderopvang start. De prijs is geldig voor 1 kalenderjaar. Jaarlijks, op 1 januari, wordt het attest inkomenstarief aangepast aan de procentuele stijging gezondheidsindex. Je krijgt daarvan bericht. Je haalt het aangepaste attest dan op via Mijn Kind en Gezin en bezorgt het aan de organisator.

In volgende gevallen is het de verantwoordelijkheid van de ouders om een nieuwe berekening van het inkomenstarief aan te vragen en de organisator het nieuwe attest te bezorgen:

- In de maand waarin je kind 3,5 jaar, 6 jaar en 9 jaar wordt
- als je gezinssituatie verandert (vb. huwelijk, echtscheiding, enz.)
- als je aantal kinderen ten laste verandert (vb. geboorte van een kind)
- als je denkt recht te hebben op een individueel verminderd tarief

Op het berekende inkomenstarief gelden verminderingen per kind ten laste vanaf het 2de kind en bij meerlingen.

Bezorg steeds het meest recente attest aan de organisator. Zonder geldig attest inkomenstarief kan je deze opvang niet gebruiken. Indien toch de opvang opgestart wordt zonder geldig attest, dan rekent de organisator de maximumbijdrage per opvangdag aan. De bijdrage wordt aangepast vanaf de maand waarin de organisator het attest ontvangt van de ouders. De facturatie wordt bijgevolg niet aangepast met terugwerkende kracht.

### **Foute informatie**

Indien je verkeerde info hebt doorgegeven aan Kind en Gezin, kan Kind en Gezin beslissen dat je het maximumtarief moet betalen zowel voor de toekomst als het verleden.

Gebeurde er een fout in uw nadeel door de organisator, dan zal de dienst deze fout met terugwerkende kracht rechtzetten. Gebeurde de fout in uw voordeel, dan wordt de fout aangepast vanaf het moment dat deze fout opgemerkt werd.

## **2. Individueel verminderd tarief**

Kan je het tarief dat op je attest staat niet betalen? Dan kan het zijn dat je recht hebt op een individueel verminderd tarief.

Op de website van Kind en Gezin vind je de correcte bedragen individueel verminderd tarief die van toepassing zijn en de voorwaarden waaraan je moet voldoen om hier recht op te hebben.

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

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

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

Wend je tot het Sociaal Huis. Op basis van hun beslissing zorgt Kind en Gezin voor een attest.

### **Opvang van een pleegkind**

Voor de opvang van een pleegkind betaal je het minimumtarief. Bezorg het bewijs van de plaatsing met startdatum. De dienst voor pleegzorg kan je een bewijs van plaatsing bezorgen.

## **3. Registratie van de opvang**



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

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

- 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 meer dan 11u: 160% van het tarief

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

- voor opvang vanaf 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

De onthaalouder noteert de aanwezigheid per dag digitaal en op het einde van de dag wordt de aanwezigheidsregistratie (check in en check uit) per mail bezorgd. Indien je als ouder een fout in de registratie opmerkt, kan je ten laatste tegen einde van de betreffende week de coördinator hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. Indien geen reactie is het een automatisch akkoord van de aanwezigheid.

#### **4. Principe opvang reserveren, is opvang betalen**

Reserveer je opvang? Dan betaal je de opvang.

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

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

##### **4.1. Extra opvangdagen**

Een extra dag opvang (niet vermeld in het opvangplan) kan enkel mits voorafgaande toestemming van de kinderopvanglocatie. Deze dag kan geweigerd worden in functie van de bezetting. Voor een extra dag opvang betaal je het gewone inkomenstarief.

##### **4.2. Regeling afwezigheden**

###### **□ Gerechtvaardigde afwezigheidsdagen(of respijtdagen)**

Bij een voltijds opvangplan (5 volle dagen per week) heb je recht op **24 volle dagen (korfje)** 'gerechtvaardigde afwezigheidsdagen' per kalenderjaar.

De afwezigheden worden jaarlijks **verhoudingsgewijs** berekend volgens de opvangdagen, vastgelegd in het opvangplan en kunnen in de loop van het jaar wijzigen bij wijziging van het opvangplan. Voor deze afwezigheden moet je niet betalen, **ongeacht de reden** (bv. je baby is een dagje ziek thuis zonder ziekte-attest, je neemt een verlofdag, je kindje gaat eens een dagje naar oma, enz.). Ook op sluitingsdagen van de opvang moet je niet betalen.

Voor een deeltijdse opvangplan wordt het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen verhoudingsgewijs verminderd. Hetzelfde geldt voor een onvolledig kalenderjaar. Gerechtvaardigde afwezigheidsdagen worden verrekenend op basis van de duur van de afwezigheid.

Deze dagen worden **niet in vermindering** gebracht van je korfje en moet je niet betalen: ziek met doktersattest, hospitalisatie van het kind en de herstelperiode, vroeger op de dag naar huis omwille van ziekte. Het doktersattest bezorgt u aan de onthaalouder.

Verwittig WEL de onthaalouder 1 MAAND VOORAF bij jaarlijkse gezinsvakantie, bij geplande hospitalisatie en bij elke afwezigheid.



## □ Ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen

Dit zijn de dagen waarop je kind had moeten aanwezig zijn in de opvang op basis van het opvangplan, maar je kind toch niet naar de opvang kwam en de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen(korfje) op zijn.

Voor deze ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen is het geldende tariefreglement van toepassing.

### 4.3. Wijziging opvangplan

Als je het opvangplan van je kind wil wijzigen(bv. omwille van verandering werk(uren), zwangerschapsverlof, langdurig technisch werkloos, enz.), bespreek je dit minstens 1 maand voor de gewenste startdatum met de onthaalouder. De onthaalouder bekijkt en bespreekt uw vraag en zal hierover beslissen in samenspraak met de verantwoordelijke. De verantwoordelijke kan je vraag weigeren als er niet genoeg plaats is of als het kind te weinig naar de opvang zou komen..

Het nieuwe opvangplan moet voor de wijziging ondertekend zijn door de ouder(s) en door de onthaalouder. De onthaalouder bezorgt een exemplaar aan de coördinatoren.

## 5. Extra kosten, sanctionerende vergoeding

Bij volgende situaties kan nog een bijkomende vergoeding gevraagd worden:

- Bij onverwachte afwezigheid van het kind, bv. door ziekte, verlof ouders...:
  - \*afpraak: Onthaalouder wordt ten laatste verwittigd vóór het afgesproken aanvangsuur.
  - \*sanctie: zie geldend tariefreglement.
- bij laattijdig afhalen:
  - \*afpraak: Wanneer ouders door (werk)omstandigheden hun kind pas later kunnen afhalen dan voorzien, dienen zij de onthaalouder te verwittigen ten laatste 1 uur vóór het normale afhaal uur.
  - \*sanctie: zie geldend tariefreglement.

## 6. Hoe betaal je?

Je ontvangt elke maand een factuur van het Sociaal Huis Zulte met deze info:

- het aantal dagen (volle, halve, derde) waarop het kind aanwezig was
- het aantal gerechtvaardigde en ongerechtvaardigde afwezigheden
- het inkomenstarief van het gezin
- het tarief voor ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen
- de gedetailleerde weergave van de aangerekende supplementen of boetes.

De specifieke modaliteiten kan je terugvinden in het geldend tariefreglement.

## 7. Fiscaal attest

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



## 8. Verzekeringen

Sociaal Huis Zulte is verzekerd voor de burgerlijke aansprakelijkheid van de onthaalouders en de kinderen. Ook voor lichamelijk ongevallen van de kinderen, op de momenten dat het kind onder het toezicht van de kinderopvang staat, is een verzekering afgesloten. Aangifte van schade of ongeval moet binnen de 24uur na het ongeval bij een verantwoordelijke. Zij brengt de verzorgingsmaatschappij op de hoogte. De polissen kan je inkijken bij de verantwoordelijken.

## IV Wijzigingen in het huishoudelijk reglement en opzegmodaliteiten

### 1. Werkwijze bij wijziging van het huishoudelijk reglement

Elke wijziging in het huishoudelijk reglement melden we schriftelijk aan de betrokken partijen.

Je hebt het recht om na kennisname van de wijzigingen in het huishoudelijk reglement de opvangovereenkomst op te zeggen zonder enige schade-of opzegvergoeding, mits het respecteren van een opzegtermijn van 1 maand.

De onthaalouder heeft eveneens het recht om de samenwerking tussen zichzelf en de dienst voor onthaalouders stop te zetten bij wijzigingen in het huishoudelijk reglement, mits het respecteren van een opzegtermijn van minimum 1 maand.

### 2. Opzegmodaliteiten voor de opvangovereenkomst

#### 2.1. Opzegmodaliteiten voor het gezin

De einddatum van de overeenkomst ligt vast in de schriftelijke overeenkomst.

Indien de opvang om een of andere reden vroeger stopt dan afgesproken, vragen we u om dit schriftelijk (per mail of brief) te melden aan het Sociaal Huis Zulte. Opzegvergoeding wordt vastgesteld via het geldende tariefreglement.

#### 2.2. Opzegmodaliteiten voor de organisator en opvanglocatie

Sociaal Huis Zulte en de onthaalouder kan de opvangovereenkomst opzeggen en de opvang stoppen als:

- Ouders het huishoudelijk reglement en/of andere afspraken in de overeenkomst niet naleven
- Wanneer ouders de mondelinge en schriftelijke verwittigen niet opvolgen
- Wanneer ouders de noodzakelijke documenten (vb. attest inkomenstarief) niet bezorgen aan de opvang

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

Als de organisator beslist om de overeenkomst op te zeggen, word je schriftelijk op de hoogte gebracht via een aangetekend schrijven. In deze brief staat vermeld waarom en wanneer de opvang wordt stopgezet. De opzegtermijn bedraagt 1 maand en gaat in op de datum van verzending van de aangetekende brief.

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 dient niet gerespecteerd te worden indien de ouder een zware fout heeft begaan en de organisator deze kan aantonen.

### **2.3. Opzegmodaliteiten samenwerking onthaalouder en organisator**

De onthaalouder kan de samenwerking met de dienst eenzijdig opzeggen. De opzegtermijn bedraagt minimum 1 maand na ontvangst van de schriftelijke melding van de stopzetting van de samenwerking.

De organisator kan de samenwerking met een kinderopvanglocatie, al dan niet tijdelijk, stopzetten naar aanleiding van een gebeurtenis, na een negatieve evaluatie, na een negatieve inspectie, na het verlies van een vergunning. Normaal wordt eerst overgegaan tot verwittiging, daarna tot (voorlopige) schorsing, in andere gevallen onmiddellijke stopzetting, naargelang de reden.

### **2.4. Tot slot**

Deze versie van het huishoudelijk reglement werd goedgekeurd door de **Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 17 december 2019.**

Deze versie werd opgesteld volgens de op dat moment geldende regelgeving en richtlijnen van Kind en Gezin. Alle regels over kinderopvang vind je op [www.kindengezin.be](http://www.kindengezin.be).

Heb je vragen of opmerkingen bij dit reglement of bij de werking van het Sociaal Huis Zulte neem gerust contact op met de coördinatoren.

