

# Huishoudelijk Reglement

Dienst voor Onthaalouders



onthaal  
ouder  
+mens

**i-mens vzw** Hoofdzetel  
Tramstraat 61, 9052 Zwijnaarde  
ON 0416 603 716 RPR Gent



078 15 25 35  
(24/24 - 7/7)



info@i-mens.be  
www.kinderopvang.i-mens.be

onthaal  
ouder  
**i-mens**

# INLEIDING

Beste ouder(s)

Vooreerst willen we je bedanken dat je beroep doet op i-mens voor de opvang van jouw kind. Je mag er op rekenen dat onze medewerkers en onthaalouders het beste van zichzelf zullen geven om jouw kind een leuke, veilige en stimulerende opvang te garanderen.

In het huishoudelijk reglement geven we je informatie over de werking en de algemene voorwaarden van de dienst zodat je weet waar je mag op rekenen en wat wij van jou verwachten. De verantwoordelijke zal de inhoud met jou overlopen maar we adviseren je om de informatie op een rustig moment nog eens door te nemen. Verder raden we je ook aan om dit document samen met het contract te bewaren.

Regelingen die verschillen per kind, zoals het afgesproken opvangplan, worden niet vastgelegd in het huishoudelijk reglement maar in de schriftelijke overeenkomst tussen de organisator en het gezin. Door de ondertekening van de schriftelijke overeenkomst verklaar je als contracthouder dat je het huishoudelijk reglement ontvangen hebt en op de hoogte bent van de inhoud.



# INHOUD


<b>I.</b>	<b>GEGEVENS OVER DE ORGANISATOR EN DE KINDEROPVANGLOCATIE</b>	<b>6</b>
I.1	De organisator	6
I.2	De kinderopvanglocatie	6
I.3	Openingsdagen- en uren	6
I.4	Sluitingsdagen	6
I.5	Contactgegevens van de kinderopvanglocatie buiten de openingsuren	6
I.6	Contactgegevens van agentschap Opgroeien regie (voorheen Kind en Gezin)	6
<b>II.</b>	<b>HET BELEID</b>	<b>7</b>
<b>II.1</b>	<b>BELANGRIJKSTE KENMERKEN</b>	<b>7</b>
II.1.1	Pedagogische beleid en visie	7
II.1.2	Voeding	7
II.1.3	Ouderparticipatie	7
II.1.4	Samenwerking en begeleiding van de onthaalouders	7
II.1.5	Samenwerkende onthaalouders	8
II.1.6	Samenwerking met externen	8
II.1.7	Beleid grensoverschrijdend gedrag	8
<b>II.2</b>	<b>PRIJS VAN DE KINDEROPVANG</b>	<b>9</b>
II.2.1	Bijdrage van het gezin	9
II.2.2	Aanvragen van een attest inkomenstarief	9
II.2.3	Bijkomende bijdragen	9
II.2.4	Facturatie en betalingsregeling	9
II.2.5	Fiscaal attest	9
<b>II.3</b>	<b>INSCHRIJVINGSPRIJS</b>	<b>10</b>
<b>II.4</b>	<b>INSCHRIJVING EN OPNAME (VOORRANG)</b>	<b>10</b>
II.4.1	Voor wie?	10
II.4.2	Door wie?	10
II.4.3	Aanvraag	10
II.4.4	Voorrangsregels	10
II.5	Schriftelijke overeenkomst en opvangplan	10
II.6	Brengen en afhalen van het kind	10
II.7	Kleding en verzorging	10
II.8	Veiligheid	10
II.8.1	Ziekte of ongeval van het kind	10
II.8.2	Begeleiding bij eventuele verplaatsing	13
II.8.3	Toegangsbeveiliging	13
II.9	Het gebruik van medicatie	13
II.10	Afwezigheid van het kind	13


<b>III.</b>	<b>RECHT VAN HET GEZIN</b>	<b>17</b>
III.1	Wennen	17
III.2	Toegang tot alle ruimtes waar het kind opgevangen wordt	17
III.3	Heb je een vraag, suggestie of klacht?	17
III.4	Tevredenheidsmeting	17
III.5	Privacy	17
III.6	Opzegmodaliteiten	18
III.6.1	Opzegmodaliteiten voor ouders	18
III.6.2	Opzegmodaliteiten voor de organisatie	18
<b>IV.</b>	<b>BIJKOMENDE INFORMATIE</b>	<b>19</b>
IV.1	Verzekering	19
IV.2	Inlichtingenfiche van het kind	19
IV.3	Aanwezigheidsregister	19
IV.4	Kwaliteitshandboek	19
IV.5	Wijziging van het huishoudelijk reglement	19
<b>V.</b>	<b>ADDENDA</b>	
V.1	Addendum 1: Toeslagen en sanctionerende vergoedingen Bijkomende vergoedingen Sanctionerende vergoedingen	
V.2	Addendum 2: Overzicht gegevens Dienst voor Onthaalouders en kinderdagverblijven Overzicht Dienst voor Onthaalouders Overzicht van de kinderdagverblijven	

# I. GEGEVENS OVER DE ORGANISATOR EN DE KINDEROPVANGLOCATIE

## I.1 DE ORGANISATOR

i-mens vzw met ondernemingsnummer  
0416-603-716

 Tramstraat 61, 9052 Gent

 info@i-mens.be

 078 15 25 35

## I.2 DE KINDEROPVANGLOCATIE

De dagelijkse leiding is in handen van de verantwoordelijken. Zij coördineren de activiteiten, begeleiden de onthaalouders en onderhouden het contact met de ouders, de externe instanties en eventuele derden.

De gegevens van onze Dienst voor Onthaalouders vind je terug in addendum 2 'Overzicht gegevens dienst voor onthaalouders en kinderdagverblijven'.

## I.3 OPENINGSDAGEN- EN UREN

Tijdens het eerste kennismakingsgesprek met de onthaalouder ontvang jij de openingsuren van de opvang.

## I.4 SLUITINGSDAGEN

De onthaalouder deelt de sluitingsdagen van de opvanglocatie ten laatste op 1 februari mee. Bijkomende sluitingsdagen zijn mogelijk en die zal de onthaalouder, behoudens overmacht, ten laatste één week vooraf meedelen aan de ouders. Indien de ouders tijdens de geplande sluitingsdagen van de onthaalouder niet zelf kunnen voorzien in opvang, nemen zij zo vlug mogelijk contact op met de verantwoordelijke. Hij/zij zal, indien mogelijk, op zoek gaan naar vervangende kinderopvang.

Bij onvoorziene sluitingsdagen van een opvanglocatie (overmacht), moeten ouders zelf op zoek gaan naar een oplossing voor de 1ste dag. Is er opvang nodig voor de daaropvolgende dagen, dan zal de verantwoordelijke, indien mogelijk, op zoek gaan naar een vervangende onthaalouder. Indien je nood hebt aan vervangende opvang, licht je de verantwoordelijke zo snel mogelijk in.

Bij vervangende opvang blijven alle regels uit het huishoudelijk reglement gelden.


## I.5 CONTACTGEGEVENS VAN DE KINDEROPVANGLOCATIE BUITEN DE OPENINGSUREN


Buiten de openingsuren van de dienst kan je terecht bij ons Service Center. Ons Service Center is bereikbaar 24/24 uur en 7/7 dagen, en is bereikbaar op [078 05 51 00]. Het Service Center kan in noodgevallen beslissen om een verantwoordelijke op de hoogte brengen, die jou vervolgens zal contacteren.

## I.6 CONTACTGEGEVENS VAN AGENTSCHAP OPGROEIEN REGIE (VOORHEEN KIND EN GEZIN)

Elke opvanglocatie is vergund door agentschap Opgroeien regie (voorheen Kind en Gezin).

 Kind en Gezin  
Hallepoortlaan 27  
1060 Brussel

 Kind en Gezin-Lijn  
078 150 100

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

## II. HET BELEID

### II.1 BELANGRIJKSTE KENMERKEN

#### II.1.1 PEDAGOGISCHE BELEID EN VISIE

i-mens onderschrijft de visie op kwaliteitsvolle kinderopvang zoals uitgeschreven in 'het pedagogische raamwerk voor de kinderopvang van baby's en peuters'.

"De kinderopvang van baby's en peuters in Vlaanderen draagt ertoe bij dat elk kind zich goed in zijn vel voelt, uitgedaagd wordt en zich verbonden weet met de mensen en wereld rondom zich. De kinderopvang wil samen met ouders gestalte geven aan de opvoeding. De kinderopvang wil een plaats zijn waar elk kind, elke ouder en elke medewerker zich thuis voelt. Op die manier draagt de kinderopvang bij tot het realiseren van gelijke kansen voor kinderen, maar ook voor volwassen mannen en vrouwen. Ingebed in warme relaties met anderen streeft de kinderopvang ernaar dat alle kinderen kunnen opgroeien tot volwassenen die vol vertrouwen in het leven staan en bijdragen aan een lerende, democratische samenleving, waar respectvol en duurzaam omgegaan wordt met elkaar en met de omgeving."

Overeenkomstig de Vlaamse regelgeving realiseren wij een pedagogisch beleid dat oog heeft voor de ontwikkeling, het welbevinden en de betrokkenheid van kinderen.

We volgen onze pedagogische kwaliteit op elke opvanglocatie op aan de hand van de zes dimensies en de zelfevaluatie-instrumenten van MeMoQ. Via dit instrument brengen we de pedagogische kwaliteit in kaart en bouwen we het beleid verder uit waar nodig.

#### II.1.2 VOEDING

In het belang van het kind vragen we om de eerste voeding (ontbijt of melkvoeding) thuis te geven. Eten tijdens de 'ochtendspits' kan bij de onthaalouder immers niet rustig verlopen. De onthaalouder staat in voor een gezonde en gevarieerde voeding tijdens het verblijf van het kind. De maaltijden zijn vers bereid. Afhankelijk van het tijdstip en de duur van de aanwezigheid van je kind in de opvang verstrekt de onthaalouder de gepaste maaltijd.

Kies je voor vegetarische voeding, voeding vrij van varkensvlees of halal dan meld je dit aan de onthaalouder. Noteer dit ook in de inlichtingenfiche van je kind. De ouder brengt deze voeding mee naar de opvanglocatie in aparte porties. In het geval je kind borstvoeding of flesvoeding drinkt, breng je de moedermelk of de poeder voor de flesvoeding (met voorkeur in voor-doseerpotjes) en flessenwater mee naar de opvang. In het geval van dieetproducten bezorg je de onthaalouder informatie over het product, de bereidingswijze en de nodige medische achtergrondinformatie en medisch attest.

### II.1.3 OUDERPARTICIPATIE

Zowel de onthaalouder, de verantwoordelijke als alle andere medewerkers willen nauw met jou samenwerken. Zij verstrekken je zo veel mogelijk informatie over de dienstverlening en het pedagogisch beleid. Een goede samenwerking vereist vertrouwen, openheid en wederzijds respect. Daarnaast houden ze je op de hoogte van de ontwikkeling van je kind.

We vragen je om de onthaalouder alle inlichtingen te geven die nodig zijn om de opvang zo goed mogelijk af te stemmen op de individuele noden van je kind. Hiervoor maken we gebruik van de inlichtingenfiche. Om ons pedagogisch aanbod zo goed mogelijk af te stemmen op de ontwikkelingsnoden van je kind zal de onthaalouder regelmatig de motorische, sociale, emotionele, verstandelijke en taalontwikkeling van je kind observeren. Daarnaast volgt de onthaalouder het welbevinden en de betrokkenheid van elk individueel kind op. Hoe voelt jouw kind zich in de groep? Is jouw kind meestal geconcentreerd bezig of is hij/zij eerder snel afgeleid? Ook met vragen over de gezondheid, de ontwikkeling en de activiteiten van je kind kan je steeds terecht bij de onthaalouder.

Er kan een foto genomen worden van je kind in de opvang. Meer informatie over het beleid rond beeldmateriaal in de kinderopvang is opgenomen in de schriftelijke overeenkomst.

De dienst peilt ook graag naar jouw tevredenheid. De resultaten daarvan kunnen aanleiding geven tot bijsturing van onze werking.

#### II.1.4 SAMENWERKING EN BEGELEIDING VAN DE ONTHAALOUDERS

De verantwoordelijken staan in voor de professionele begeleiding van de aangesloten onthaalouders. Elke onthaalouder krijgt individuele ondersteuning op maat en een klankbord op het vlak van ontwikkelings- en opvoedingskwesties. Huisbezoeken worden ingepland volgens individuele noodwendigheid en met een zekere regelmaat. Tijdens deze begeleidingsmomenten kan de onthaalouder zijn of haar vragen en ideeën bespreken met de verantwoordelijke. Alle begeleidingsaspecten – waarvan aandacht voor het welbevinden en de betrokkenheid van een kind een belangrijk aspect is – worden tijdens deze huisbezoeken systematisch opgevolgd. Onder andere volgende thema's komen ook aan bod: de gezondheid, de ontwikkeling en het gedrag van de kinderen, voeding, veiligheid en organisatie van de opvang.

De dienst biedt jaarlijks een gevarieerd vormingspakket aan. Zo blijven de onthaalouders op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen op het vlak van kinderopvang.

### II.1.5 SAMENWERKENDE ONTHAALoudERS

De Vlaamse Regelgeving laat toe dat de opvang in gezinsverband gebeurt door meerdere onthaalouders die samenwerken. De opvang bij samenwerkende onthaalouders gaat eveneens door in een kindvriendelijke, huiselijke omgeving. De woning voor de opvang in gezinsverband moet niet de eigen woning van één van de samenwerkende onthaalouders zijn.

Samenwerkende onthaalouders krijgen een vergunning voor maximaal 18 plaatsen. Er kunnen nooit meer kinderen aanwezig zijn dan het aantal vergunde plaatsen. Het aantal kinderen dat door de samenwerkende onthaalouders wordt opgevangen, wordt bepaald in samenspraak met de verantwoordelijke.

Bij deze opvangvorm zijn meer kinderen aanwezig dan in de typische gezinsopvang, toch staat ook hier het huiselijke karakter en de kleinschaligheid voorop. Daarom streeft men ook in het samenwerkingsverband naar een gemiddelde van 4 voltijdse aanwezige kinderen per onthaalouder per 3 maanden. Als een onthaalouder alleen in de opvanglocatie aanwezig is, vangt zij maximaal 8 kinderen gelijktijdig op. Als er (minstens) twee onthaalouders aanwezig zijn, worden er maximaal 9 kinderen per aanwezige samenwerkende onthaalouder opgevangen.

Zoals de Vlaamse regelgeving inzake brandveiligheid voorschrijft, beschikken samenwerkende onthaalouders, met een vergunning voor meer dan 8 plaatsen, over een geldig brandveiligheidsattest en volgen zij de regelgeving inzake de voedselveiligheid.

### II.1.6 SAMENWERKING MET EXTERNEN

Onze Dienst voor Onthaalouders is geen eiland dat op zichzelf staat. Daarom zijn er verschillende contacten met andere opvangpartners binnen onze regio. We denken hierbij onder meer aan kinderdagverblijven, het lokaal overleg, Diensten voor Onthaalouders, scholen, gemeentelijke diensten, buitenschoolse kinderopvang en regioverpleegkundigen van Kind en Gezin. Ook vrijwilligers kunnen in de opvang aanwezig zijn. Zij ondersteunen de onthaalouder bij een voorleesmoment, een buitenactiviteit,.... . Daarnaast hebben we ook een nauwe samenwerking met een aantal scholen als stageplaats.

### II.1.7 BELEID GRENsoverschrijdend GEDRAG

Als organisatie hebben wij een beleid omtrent preventie, detectie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag. Wij verstaan onder grensoverschrijdend gedrag "een situatie waarin een kind het slachtoffer is of het slachtoffer dreigt te worden van bedreigingen of geweld van een persoon die aanwezig is in de kinderopvang (bijvoorbeeld: door medewerkers, gezinsleden, toevallige aanwezigen, stagiaires, ...)".

Bij een signaal en/of vermoeden van grensoverschrijdend gedrag kan je dit melden aan de verantwoordelijke.

Indien je verdere informatie wenst over ons beleid kan je dit op elk moment opvragen bij de directie, staf, verantwoordelijken of onthaalouder. Een overzicht van de contactgegevens (kinderdagverblijven en dienst voor Onthaalouders) vind je terug in addendum 2 van het huishoudelijk reglement.

## II.2 PRIJS VAN DE KINDEROPVANG

### II.2.1 BIJDRAGE VAN HET GEZIN

Alle wetteksten met betrekking tot de bijdrageregeling kan je raadplegen via de website van Kind en Gezin ([www.kindengezin.be](http://www.kindengezin.be)).

De prijs van de opvang (dagprijs) wordt bepaald op basis van een 'attest inkomenstarief' en varieert naargelang je gezinsinkomen, het aantal uren dat je kind per dag in de opvang blijft en het aantal kinderen ten laste. De gefactureerde bedragen staan steeds in verhouding tot de effectieve aanwezigheid van je kind in de opvang:

#### 1/3 dag

= maximum 2.59 uur

= 40 % van de bijdrage (enkel voor buitenschoolse opvang)

#### 1/2 dag

= maximum 4.59 uur

= 60 % van de bijdrage

#### 1 dag

= vanaf 5.00 uur tot max. 10.59 uur

= 100 % van de bijdrage

#### Vanaf 11.00 uur

= 160 % van de bijdrage



## II.2.2 AANVRAGEN VAN EEN ATTEST INKOMENSTARIEF

Het exacte bedrag dat je als ouder zal betalen, wordt bepaald aan de hand van de online berekeningsmodule ([www.kindengezin.be](http://www.kindengezin.be)). Het 'attest inkomenstarief' moet je als ouder zélf online aanvragen, waarna je het attest ontvangt met vermelding van een 'kindcode'. Dit attest kan je twee maanden vóór de start van de opvang aanvragen en bezorg je steeds vóór de start van de opvang aan de verantwoordelijke. Je kan desgevallend ook een individueel verminderd tarief aanvragen via het OCMW.

Wanneer Kind en Gezin de bijdragen indexeert, ontvang of download je een nieuw attest dat je zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de maand aan de verantwoordelijke bezorgt. Je bewaakt zélf wanneer je attest mogelijk vervalt of wanneer je een herberekening aanvraagt (bijvoorbeeld in geval van wijziging van je gezinssamenstelling of gezinsinkomen). Vervalt je attest, dan kan je twee maanden voordien al een nieuw attest aanvragen. Je bezorgt elk nieuw attest steeds onmiddellijk aan de verantwoordelijke. Bij het ontbreken van een attest wordt door de organisator een 'attest maximumtarief' aangemaakt en wordt bijgevolg het maximumtarief aangerekend.

Alle informatie over tarieven, mogelijke verminderingen, berekeningswijze en herberekeningen ingeval jouw gezinssamenstelling of gezinsinkomen wijzigt en wanneer jouw attest vervalt, vind je online: <http://www.kindengezin.be/kinderopvang/ouder/prijs/inkomenstarief>.

Met alle vragen over de berekening van jouw bijdrage kan je ook terecht bij de verantwoordelijke.

## II.2.3 BIJKOMENDE BIJDRAGEN

Alle informatie omtrent bijkomende bijdragen zijn terug te vinden in addendum 1 'toeslagen en sanctionerende vergoedingen'.

## II.2.4 FACTURATIE EN BETALINGSREGELING

Je ontvangt maandelijks, ten laatste de 12de dag van de volgende maand, een gedetailleerde rekening. Je moet die binnen de 30 dagen na facturatiedatum betalen. Betaal je een factuur niet tijdig, dan worden volgende stappen gehanteerd:

1. Je ontvangt een schriftelijke herinnering.
2. Bij niet betalen na een eerste herinnering, wordt een kostenbrief opgemaakt. Bij de kostenbrief wordt een vaste dossierkost aangerekend. Daarenboven rekenen we 15% verwijlinteressen aan op het totaalbedrag.
3. Bij niet tijdig betalen na ontvangst van de kostenbrief, wordt de opvang stopgezet. Jouw dossier wordt doorgestuurd naar een deurwaarder.

Indien er betalingsmoeilijkheden zijn, kan een afbetalingsplan opgemaakt worden. Dit afbetalingsplan dient dan strikt opgevolgd te worden. Een afbetalingsplan kan ook op vraag van ouders worden opgemaakt.

## II.2.5 FISCAAL ATTEST

De organisator verbindt zich ertoe om je jaarlijks tijdig een correct ingevuld fiscaal attest te bezorgen. De FOD Financiën verbiedt daarbij het opnemen van de bijkomende bijdragen. Het fiscaal attest wordt jaarlijks afgeleverd voor alle betaalde facturen van december jaar X-2 tot en met november jaar X-1.

### II.3 INSCHRIJVINGSPRIJS

Onze organisatie hanteert geen inschrijvingsprijs of waarborg. Wél rekenen wij een sanctionerende vergoeding aan bij contractbreuk of het niet naleven van de schriftelijke reservatie van de kinderopvangplaats vóór de start van de opvang. In het geval van overmacht kan de organisator beslissen om deze sanctionerende vergoeding niet toe te passen.

### II.4 INSCHRIJVING EN OPNAME (VOORRANG)

#### II.4.1 VOOR WIE?

De Dienst voor Onthaalouders is er voor kinderen die nog niet naar de basisschool gaan alsook kinderen in de overgangperiode tussen kinderopvang en de basisschool. Kinderen van de basisschool kunnen er buitenschools opgevangen worden. Het is de keuze van de onthaalouder of hij/zij buitenschoolse opvang aanbiedt. Dit vereist een nieuwe overeenkomst.

In het kader van de laagdrempeligheid van het opvangaanbod, voorzien we waar mogelijk ook in flexibele en dringende opvang en opvang voor kinderen met een specifieke zorgbehoefte.

#### II.4.2 DOOR WIE?

De opvang gebeurt door onthaalouders in een kindvriendelijke, huiselijke omgeving. Elke onthaalouder bepaalt zelf zijn of haar openingsuren. Een onthaalouder kan de openingsuren van haar opvang wijzigen tijdens een lopende overeenkomst. Dit wordt 6 weken op voorhand meegedeeld.

De verantwoordelijke zorgt voor de doorverwijzing van de ouders naar de onthaalouders.

Vooraleer een onthaalouder een samenwerking kan aangaan met de organisator, moet hij/zij de wettelijke voorgeschreven aspecten nagaan die belangrijk zijn voor een kwaliteitsvolle opvang. De organisator volgt daarbij de aanbevelingen van Kind en Gezin. Ze betreffen onder andere de draagkracht van de onthaalouder, het pedagogisch handelen, de kindvriendelijkheid van de opvanglocatie, het beschikken over de nodige en geschikte ruimte, de veiligheid, de hygiëne, het speelgoed, het uittreksel uit het strafregister voor elk meerderjarig gezinslid en het attest van medische geschiktheid.

#### II.4.3 AANVRAAG

Met een vraag naar opvang kan je telefonisch, per mail via <https://kinderopvang.i-mens.be> of na afspraak bij de dienst terecht.

Bekijk ook in jouw gemeente of stad of je een vraag naar opvang nog elders kan of moet registeren.

### II.4.4 VOORRANGSREGELS

Vanuit onze visie, normen en waarden, bieden we opvang waarvan de dagprijs inkomensgerelateerd is. Om dit te realiseren ontvangen we aangepaste subsidies. De Vlaamse regelgeving vraagt dat deze subsidies ten goede komen aan enkele zogenaamde 'maatschappelijke groepen'. Daarom geven we, bij keuze tussen aanvragen, voorrang aan gezinnen die beantwoorden aan tenminste 2 van de 4 kenmerken van maatschappelijke groepen of aan gezinnen die voldoen aan de kenmerken van een 'kwetsbaar gezin'.

#### Kenmerken maatschappelijke groepen

- Gezinnen waarvoor kinderopvang noodzakelijk is in het kader van de werksituatie
- Alleenstaanden
- Gezinnen die een inkomen hebben dat lager is dan een bedrag dat de overheid bepaalt (en jaarlijks kan wijzigen)
- Pleegkinderen die kinderopvang nodig hebben
- Kinderen van wie een broer of zus in de kinderopvanglocatie opgevangen wordt.

Bij keuze tussen aanvragen, wordt voorrang in het kader van de werksituatie altijd prioritair behandeld.

## Kenmerken kwetsbaar gezin

Een kwetsbaar gezin beantwoordt aan minstens 2 van de volgende kenmerken, waarvan minstens laag inkomen, een problematische gezondheids- en/of zorgsituatie of een laag opleidingsniveau.

- Nood hebben aan kinderopvang om werk te zoeken of te houden of om een beroepsgerichte opleiding daarvoor te volgen.
- Een inkomen hebben dat lager is dan een bedrag dat de overheid bepaalt en jaarlijks kan wijzigen.
- Alleenstaand zijn of geen domicilie hebben met een persoon van wie het inkomen in aanmerking komt voor de bepaling van het inkomenstarief.
- Problematische gezondheids- en/of zorgsituatie (minstens 1 van volgende 3 kenmerken)
  1. Een gezinslid met een handicap hebben. (Gezinslid moet hier begrepen worden als een persoon die verantwoordelijkheid draagt voor het kind. Een broer of zus van het opgevangen kind, komt dus niet in aanmerking. Een volwassene met een handicap is een persoon die in aanmerking komt voor belastingvermindering.)
  2. Een gezinslid hebben met een verminderd zelfzorgvermogen. (Gezinslid moet hier begrepen worden als een persoon die verantwoordelijkheid draagt voor het kind. Het gaat om een persoon die voor zelfzorg is aangewezen op de hulp van vrienden, familie of zorgverleners. Onder zelfzorg wordt verstaan de zorg die nodig is om te voorzien in eigen basisbehoeften, huishoudelijke activiteiten, mogelijkheden om sociale contacten te leggen, om zich te ontplooiën en zich te oriënteren in tijd en ruimte.)
  3. In de context van hulpverlening aan het gezin of van inburgering van het gezin, is het voor de kinderen om sociale of pedagogische redenen wenselijk dat ze overdag opgevangen worden in de kinderopvang;
- Geen diploma secundair onderwijs hebben.

Een gezin dat zich op deze voorrangregels wil beroepen, wordt verzocht om daartoe de noodzakelijke informatie aan te leveren.

Voor de kinderopvanglocaties in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad geldt bijkomend voorrang voor kinderen waarvan minstens één ouder het Nederlands voldoende machtig is en dit voor van maximaal 55% van de opvangcapaciteit.

## **II.5 SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST EN OPVANGPLAN**

De afspraken tussen jou en onze dienst worden opgenomen in de schriftelijke overeenkomst. Deze afspraken zijn bindend voor zowel jou als de onthaalouder en de organisator. Onze organisatie hanteert een minimum opvangplan van 4 halve of 2 volledige opvangdagen aanwezigheid. De startdatum van de opvang en de dag- en uurregeling worden vastgelegd in het opvangplan, dat deel uitmaakt van de schriftelijke overeenkomst. De overeenkomst wordt in 2 exemplaren opgemaakt, één voor jou en één voor de organisator.

Het opvangplan geldt tot de eerste instapdatum van de kleuterschool op de leeftijd van 2,5 jaar, tenzij anders is overeengekomen. Indien het opvangplan systematisch niet gevolgd wordt, kan op vraag van de opvanglocatie het opvangplan aangepast worden. Uiterlijk één kalendermaand na ondertekening door jou, de onthaalouder en de organisator, geldt het nieuwe opvangplan, dat als bijlage bij de schriftelijke overeenkomst wordt gevoegd.

## **II.6 BRENGEN EN AFHALEN VAN HET KIND**

In het opvangplan noteren we de tijdstippen waarop je jouw kind brengt en haalt.

Tijdens de breng- en haalmomenten kan je (schriftelijke en/of mondelinge) informatie uitwisselen met de onthaalouder. We vragen je om je kind, bij voorkeur, ten laatste 15 minuten voor sluitingstijd af te halen. Indien je omwille van overmacht niet op tijd kan zijn, verwittig je de onthaalouder.

Bij laattijdig afhalen rekenen we een sanctionerende vergoeding aan. Indien dit zich meermaals voordoet bekijken we in overleg of de opvanglocatie kan beantwoorden aan jouw behoefte qua opvanguren. Eventueel kan dit leiden tot het beëindigen van de opvang.

Indien een kind na sluitingstijd niet is afgehaald en de onthaalouder werd niet verwittigd, zal de onthaalouder alle contactpersonen, zoals vermeld in de overeenkomst, telefonisch proberen te bereiken. Als de onthaalouder niemand kan bereiken, zal in overleg met de verantwoordelijke de politie verwittigd worden. Na opmaak van een proces-verbaal, zal de politie op zoek gaan naar een crisisopvang voor jouw kind. De kosten die hieraan verbonden zijn, zijn ten laste van de ouders.

De onthaalouder vertrouwt de kinderen bij het afhalen alleen toe aan de personen die uitdrukkelijk worden vermeld in de inlichtingenfiche. Indien een ander persoon het kind (op regelmatige basis) zal afhalen, verwittig je vooraf én schriftelijk de onthaalouder. Dit kan ook bij een noodgeval. We vragen je dan wel om de onthaalouder telefonisch de voornaam en familienaam van die persoon door te geven. Bij het afhalen van het kind vragen we de persoon om zich de eerste keer te legitimeren

aan de hand van zijn/haar identiteitskaart. De onthaalouder noteert de gegevens en vraagt de persoon in kwestie om te ondertekenen.

Indien de persoon die het kind afhaalt zichtbaar onder invloed is (alcohol, drugs,...), zal gevraagd worden het kind te laten ophalen door een andere persoon.

Bij elke wijziging met betrekking tot het ouderlijk gezag of in het verblijf- en/of bezoekrecht, vragen we je om dit onmiddellijk aan de verantwoordelijke en de onthaalouder te melden. De opvangovereenkomst wordt aangepast, mits staving met de nodige administratieve en schriftelijke documenten.

## II.7 KLEDING EN VERZORGING

Het ochtendtoilet gebeurt thuis. Je kind wordt gewassen, verschoond en gekleed naar de opvang gebracht. Om veiligheidsredenen vragen we om je kind geen juwelen aan te doen of haarspeldjes te gebruiken. Het verlies van een juweel of een haarspeldje kan een gevaar vormen voor de kinderen. De kleine onderdelen kunnen door de kinderen ingeslikt worden. Voorzie ook voldoende reservekledij voor je kind. Het kind kan het best bewegen en spelen in vlotte, soepele kledij. Voorzie je kind van gemakkelijke kledij dat eenvoudig aan- en uitgaat bij het verzorgings- of het potjesmoment. Strakke (jeans)broeken raden we om deze reden af.

Hou rekening met de weersomstandigheden en de mogelijkheid om je kind buiten te laten spelen. Bij zonnig weer geef je best een zonnehoedje/pet en zonnecrème mee. Bij regen of koud weer geef je best aangepaste

kledij (handschoenen, regen- of winterjas, muts, laarsjes,...) mee.

Naamteken alle persoonlijke spulletjes (ook fopspenen, slaapzak, ...) zodat de onthaalouder die gemakkelijk kunnen herkennen.

Als ouder voorzie je zelf alle benodigde verzorgingsproducten en luiers. In kader van zindelijkheid geef je voldoende ondergoed mee.

## II.8 VEILIGHEID

Elke opvanglocatie wordt op regelmatige basis gecontroleerd op veiligheidsrisico's en beschikt over een risicoanalyse, zodoende te bewaken dat de fysieke en psychische veiligheid van de kinderen niet in het gedrang komt. De organisator en de opvanglocatie beschikken ook over een crisisprocedure en - communicatieplan om eventuele crisissituaties in de opvang te beheersen en af te ronden.

Indien je meer informatie wenst over ons beleid met betrekking tot veiligheid en crisis, kan je dit opvragen bij je verantwoordelijke of de directie.

## II.8.1 ZIEKTE OF ONGEVAL VAN HET KIND

### Een ziek kind

Een ziek kind hoort niet thuis in de opvang. Hierbij staan het belang van het kind zelf en het belang van de andere opgevangen kinderen voorop – zowel wat besmettingsgevaar betreft als de extra werkbelasting die de zorg van het ziek (geworden) kind met zich meebrengt. We hanteren hierbij de richtlijnen van Kind en Gezin om te bepalen of een ziek kind al dan niet in de kinderopvang wordt toegelaten. Deze informatie is ook terug te vinden op de website van Kind en Gezin of via de verantwoordelijke. Kinderen die volgende ziekte tekens vertonen, worden niet toegelaten in de opvang:

- De algemene toestand van het kind laat het niet toe 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:
  1. 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
  2. Braken: bij bloedbraken, wanneer een kind jonger dan 6 maanden is of als er een gevaar voor uitdroging bestaat
  3. Ademhalingsmoeilijkheden, gierende hoest of ademnood
  4. Koorts
  5. Huiduitslag in combinatie met koorts bij een te ziek kind of een verandering in het gedrag
  6. Mondzweertjes bij een te ziek kind
  7. Aanhoudende buikpijn van 2 uren of langer
  8. Het kind heeft een besmettelijke ziekte waarbij het kind zelf of de andere kinderen een risico lopen

Na herstel kunnen we je een doktersattest vragen met een bevestiging dat je kind genezen is. Zonder dit attest kunnen we de toegang tot de opvang weigeren.

We hechten veel belang aan de preventieve bescherming van je eigen kind, de onthaalouder en de medewerkers, andere kinderen en zwangere ouders in de opvang. We willen onnodige risico's zoveel mogelijk uitsluiten. Wij vragen je met aandrang om eventuele, niet onmiddellijk zichtbare medische problemen van je kind te signaleren wanneer deze bijzondere waakzaamheid vergen of een gevaar kunnen betekenen voor anderen.

Indien je kind ziek is en niet bij de onthaalouder terecht kan, dan kan je via je mutualiteit een beroep doen op een dienst thuisopvang zieke kinderen.

### Ziekte tijdens de opvang

Indien je kind in de loop van de dag ziek wordt, neemt de onthaalouder contact met je op. Samen zoeken we dan naar een passende oplossing. In de meeste gevallen is het voor je kind het beste dat het zo snel mogelijk opgehaald wordt. Indien je kind driemaal diarree heeft worden de ouders hiervan op de hoogte gesteld en verzocht het kind op te halen.

In tussentijd volgt de onthaalouder de toestand van het kind goed op. Het kind krijgt voldoende rust en het toezicht wordt verhoogd.

Indien je niet bereikbaar bent, doet een onthaalouder een beroep op een arts van dienst uit de regio. Kies je voor jouw eigen behandelende arts, dan leggen we dit vast in de overeenkomst. In de mate van het mogelijke houdt de onthaalouder hier rekening mee. De kosten verbonden aan de medische tussenkomsten in het kader van ziekte zijn ten laste van de ouders.

Je kind kan de opvang herstarten wanneer het koortsvrij is.

### Vaccinaties

In België is het vaccineren van jonge kinderen enkel verplicht voor polio. Het is echter sterk aanbevolen om je kind te vaccineren volgens het vaccinatieschema van de Hoge Gezondheidsraad, dat Kind en Gezin toepast.

### Ongeval tijdens de opvang

In noodgevallen dient de onthaalouder de eerste zorgen toe. In ernstige gevallen verwittigen we de hulpdiensten of wordt je kind naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis gebracht. Hiervan verwittigt de onthaalouder je zo snel mogelijk.

De kosten van de medische tussenkomsten in het kader van een ongeval zijn ten laste van de verzekering van de organisator.

### Preventie van wiegendood

Onze organisatie volgt de richtlijnen van Kind en Gezin voor veilig slapen. We schenken aandacht aan volgende preventieve maatregelen om het risico op wiegendood te verminderen:

- We kiezen voor een veilig kinderbed en veilig bedmateriaal.
- Er wordt niet gerookt in de omgeving van de kinderen.
- We blijven in de buurt en houden toezicht.
- We letten erop dat het kind niet te warm krijgt.

- We geven geen geneesmiddelen zonder advies van arts of apotheker.
- We zorgen voor rust en regelmaat.

Een kind jonger dan zes maanden slaapt in de nabijheid en onder het toezicht van de onthaalouder. Een kind jonger dan één jaar moet in bed op de rug te slapen worden gelegd.

## **II.8.2 BEGELEIDING BIJ EVENTUELE VERPLAATSING**

De onthaalouder kan een activiteit buiten de opvanglocatie organiseren, zoals bijvoorbeeld langsgaan bij een buurtwinkel, een wandeling maken.... Een dialoog wordt hierover aangegaan. Meer informatie over het beleid rond activiteiten buiten de opvanglocatie en vervoer is terug te vinden in bijlage 5 van de schriftelijke overeenkomst.

Tijdens uitstappen voorzien we telkens de nodige begeleiding en veiligheidsmaatregelen.

## **II.8.3 TOEGANGSBEVEILIGING**

Bij elke opvanglocatie streven we naar een permanent veilige situatie voor de opgevangen kinderen. Het bewaken van de toegang tot de opvanglocatie zien we als een gedragen verantwoordelijkheid. Zo zullen de onthaalouders personen die zij niet kennen aanspreken. We vragen echter ook aan alle ouders om waakzaam te zijn en personen aan te spreken die met je mee naar binnen wensen te komen. Indien een situatie je enigszins verdacht lijkt, vragen we je om dit dan ook te melden aan de onthaalouder.

## **II.9 HET GEBRUIK VAN MEDICATIE**

Wanneer jouw kind medicatie neemt, doe dit dan zoveel mogelijk thuis. Indien jouw kind toch tijdens de opvanguren medicatie dient te nemen, vragen wij een doktersattest (een doktersvoorschrift, een apothekersattest, een notitie met stempel en handtekening van de arts in het heen-en-weerschriftje of in het gezondheidsboekje) met duidelijke vermelding van:

- Naam van het geneesmiddel
- Naam van de dokter, voorschrijver en/of apotheker
- Naam van het kind
- Datum van aflevering en vervaldatum
- Schriftelijke richtlijnen van de behandelende arts of apotheker over o.a. de dosering, wijze van toediening, duur en einddatum van behandeling. (Indien nodig, vraag om een kopie aan de arts zodat je een exemplaar kan afgeven aan de onthaalouder.)
- Wijze van bewaren

### De aanpak en gebruik van medicatie bij koorts

Koorts is een lichaamstemperatuur van 38 °C of meer. Als jouw kind een lichaamstemperatuur van 38°C of meer heeft, word je door de onthaalouder hiervan op de hoogte gebracht. Afhankelijk van de leeftijd en lichaamstemperatuur van jouw kind, wordt er verschillend gehandeld.



SITUATIE		RICHTLIJNEN
1	<p>Een kind jonger dan 3 maanden met 38 °C of meer (met of zonder alarmsignalen)</p> <p>Een kind tussen 3 en 6 maanden met 39 °C of meer (met of zonder alarmsignalen)</p>	Dringend advies van een arts is vereist.
2	Je kind wordt ziek tijdens de opvang.	In geval van ziekte vragen we je om je kind zo snel mogelijk af te halen en onmiddellijk een arts te raadplegen. De onthaalouder volgt de toestand van je kind goed op (observatie en alertheid voor alarmsignalen).
3	<p>Je kind heeft koorts en vertoont enkele van volgende signalen van discomfort:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verminderde eetlust</li> <li>- Verminderde activiteit</li> <li>- Ongemak</li> <li>- Pijn</li> <li>- Huilen</li> <li>- Gewijzigd slaappatroon</li> </ul>	<p>De onthaalouder kan na overleg met jou één dosis van een koortswerend middel per ziekteperiode geven bij koorts (38 °C of meer) en signalen van discomfort. Er wordt gevraagd om jouw kind af te halen in de opvang.</p> <p>Als ouder kan je bij de start van de opvang daartoe al dan niet toestemming geven. Je beslissing hierover wordt opgenomen in een bijlage van de schriftelijke overeenkomst.</p> <p>Je voorziet zelf in het koortswerende middel. Je bent als ouder verantwoordelijk voor de keuze van de medicatie, het opvolgen van de vervaldatum en het doorgeven het gewicht van je kind.</p> <p>Bij twijfel kan er beslist worden om geen koortswerend middel toe te dienen.</p>
4	<p>Alarmsignalen (ongeacht de leeftijd):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitdroging (ingevalen fontanel, minder urineproductie, droge slijmvliezen)</li> <li>- Een grauwe of bleke huid</li> <li>- Minder efficiënte ademhaling (kreunen, snel, oppervlakkig of moeilijk ademen)</li> <li>- Abnormaal wenen (hoge of zwakke schrei)</li> <li>- Sufheid, verwardheid, moeilijk wakker krijgen</li> <li>- Versneld hartritme</li> <li>- Verlaagde bloeddruk</li> <li>- Stuipen</li> </ul>	Indien je je kind niet kan ophalen om een arts te raadplegen of wanneer je niet te bereiken bent, neemt de onthaalouder zélf contact op met de arts. Zijn er alarmsignalen en kan de arts niet snel ter plaatse zijn, dan waarschuwt de onthaalouder de hulpdiensten.

## II.8.1 AFWEZIGHEID VAN HET KIND

Opvang bestellen is opvang betalen. Maar wat als je kind toch een dag afwezig is? Onze organisatie werkt met een systeem van 'respijtdagen'. Een 'respijtdag' is een opvangdag die je in jouw opvangplan reserveerde, maar waarop jouw kind niet naar de opvang kwam, en waar je niet voor hoeft te betalen. Uiteraard is dit niet ongelimiteerd. Je hebt voor je kind recht op een welbepaald aantal afwezigheidsdagen of respijtdagen gedurende de opvangperiode. Dit aantal wordt berekend op basis van je opvangplan en het aantal maanden dat je kind in de opvang is. Een volledig jaar ziet er bijvoorbeeld als volgt uit:

Het overzicht van het aantal respijtdagen is maandelijks op te volgen via de factuur.

Niet-betalende afwezigheden buiten de toegekende respijtdagen zijn:

- Afwezigheid van je kind wegens ziekte, mits attest, dat je ons via mail of persoonlijk ten laatste de tweede werkdag van de maand bezorgt;
- Technische of economische werkloosheid van ouder(s), mits attest (max. 10 werkdagen per kind/per jaar);
- Bij sluiting van de opvang moet je geen respijtdag betalen.

OPVANGPLAN <sup>1,2</sup>	AANTAL RESPIJTDAGEN
5 dagen/week	20 dagen
4 dagen/week	16 dagen
3 dagen/week	12 dagen
2 dagen/week	8 dagen

Alle overige afwezigheden van jouw kind worden in mindering gebracht van jouw resterende respijtdagen. Van zodra deze respijtdagen opgebruikt zijn, zal bij elke volgende afwezigheid (m.u.v. bovenstaande) de dagprijs gehanteerd worden.

Ongeacht het hebben van dagen waarop jouw kind afwezig mag zijn, blijft het belangrijk de onthaalouder steeds tijdig te verwittigen. Als je als ouder een afwezigheid (wegens verlof of ziekte) niet voor het normale aanvangsuur aan de opvang meldt, kan een sanctionerende vergoeding aangerekend worden.

Snipperdag of verlof? Een snipperdag meld je bij voorkeur één week op voorhand, verlof van één week of langer (volgens opvangplan) één maand voordien.

Is jouw kind ziek of komt je kind onverwacht niet? Meld dit ten laatste voor het voorziene aanvangsuur van de opvangen en bij voorkeur voor 9 uur aan de onthaalouder.



# III. RECHT VAN HET GEZIN

## III.1 WENNEN

Om de overgang van het thuismilieu naar de opvang vlot te laten verlopen, vinden wij het belangrijk dat er minstens 1 wenmoment wordt ingepland ongeveer één week voor de eigenlijke start van de opvang. Tijdens een wenmoment(en) kan je samen met je kind kennismaken met de onthaalouder en de opvang waar jouw kind zal vertoeven. Op die manier kan er specifieke informatie doorgegeven worden zodat de onthaalouder zo veel als mogelijk kan inspelen op de noden en gewoontes van jouw kind. Zo wordt ook de inlichtingenfiche gezamenlijk doorgenomen bij het eerste wenmoment.

Een eerste wenmoment verloopt bij voorkeur in het bijzijn van de ouder(s), tijdens een tweede en derde wenmoment blijft je kind alleen in de opvang.

## III.2 TOEGANG TOT ALLE RUIMTES WAAR HET KIND OPGEVANGEN WORDT

Als ouder heb je toegang tot alle ruimtes waar jouw kind wordt opgevangen. We vragen je om rekening te houden met de rustperiodes en privacy van de kinderen. De slaap- en verzorgingsruimte(s) kan je zien op momenten dat deze niet in gebruik zijn.

### Wederzijds respect en vertrouwen

Onze dienst staat borg voor eerlijk en integer personeel dat gebonden is door het beroepsgeheim. We maken geen verschil op basis van huidskleur, politieke, filosofische of godsdienstige overtuiging.

We verwachten ook van jou een correcte houding tegenover onze onthaalouders, ongeacht hun huidskleur of overtuiging.

Van beide partijen wordt discretie, beleefdheid, soepelheid en respect verwacht.

Pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag zijn onaanvaardbaar.

## III.3 HEB JE EEN VRAAG, SUGGESTIE OF KLACHT?

Elke dag zetten onze verantwoordelijken en onthaalouders zich in om een kwaliteitsvolle dienstverlening te leveren. Toch kan iets anders verlopen dan je het verwacht had.


Heb je daarover een vraag, suggestie of klacht aarzelen dan niet om de betrokken persoon aan te spreken. Dit is vaak de snelste en gemakkelijkste manier om tot een oplossing te komen.


Indien je niet bij de betrokken persoon terecht kan of je bent niet tevreden over het antwoord dat je kreeg, dan kan je ook bij de verantwoordelijke terecht.

Je kan je vraag, suggestie of klacht ook schriftelijk (per brief, via e-mail of via het klachtenformulier op de website) bezorgen aan de ombudsdienst/klachtendienst van onze organisatie. Deze dienst zorgt voor een verdere opvolging van je klacht, vraag of suggestie. We vragen wel om geen anonieme klachten in te dienen. Anonieme klachten zullen niet behandeld worden. De ombudsdienst/klachtendienst is ook telefonisch te bereiken.

### Ombudsdienst i-mens

Tramstraat 61, 9052 Gent  
Ombudsdienst i-mens

 Tramstraat 61, 9052 Zwijnaarde


 [ombudsdienst@i-mens.be](mailto:ombudsdienst@i-mens.be)  
[www.i-mens.be/ombudsdienst](http://www.i-mens.be/ombudsdienst)

 078 15 25 35


We garanderen je dat we elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier registreren, behandelen en beantwoorden. De termijn voor de behandeling van een klacht is maximaal 21 dagen.

Je kan je met een klacht ook wenden tot de klachtendienst van Kind en Gezin.


### Kind en Gezin

 Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

 [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be)

 02 533 14 14

Een klacht omtrent de privacy van persoonsgegevens kan je indienen via:

 [www.privacycommission.be/nl/contact](http://www.privacycommission.be/nl/contact)

## III.4 TEVREDENHEIDSMETING

Onze organisatie organiseert regelmatig en op vaste tijdstippen een tevredenheidsmeting bij alle gezinnen die gebruik maken van onze kinderopvang.

Daarnaast heeft elk gezin de kans om zich op elk moment uit te spreken over de werking via een link die terug te vinden is op de website. Dit wordt bij de start van de opvang gecommuniceerd.

## III.5 PRIVACY

i-mens heeft verschillende persoonsgegevens van het gezin en het kind nodig voor haar opvangactiviteiten.

### Doel van de verwerking van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de kinderen en de gezinnen worden gebruikt voor:

- de klantenadministratie;
- de facturatie;
- de naleving van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang;
- de ontwikkeling van een beleid;
- de naleving van de subsidievoorwaarden;
- het sturen van informatie over i-mens;
- Het sturen van een tevredenheidsvragenlijst.

### Rechtsgrond

Voor kinderopvang van baby's en peuters

We verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben.

Voor buitenschoolse opvang

We verwerken jouw 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.

### Recht van het gezin

- Je kan de gegevens van jou of jouw kind op elk moment inkijken, verbeteren, laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken.
- Je kan een kopie van je persoonsgegevens vragen.
- Als je verandert van opvang, kan je vragen om jouw gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvanglocatie.

Stuur daarvoor een e-mail naar de dienst (contactgegevens zie addendum 2 'Overzicht gegevens Dienst voor Onthaalouders en kinderdagverblijven').

### Bewaarperiode

Je gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving.

### Vertrouwelijkheid

We verbinden er ons 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 onze opvang als door onze mogelijke onderaannemers (bijvoorbeeld een IT-bedrijf) die deze persoonsgegevens verwerken. Ook onze medewerkers zijn op de hoogte van de privacyregels.

### Overmaken aan derden

Voor zover noodzakelijk voor hoger vermelde doelen, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin en Zorginspectie.

### Verwerkingsregister

In ons verwerkingsregister vind je meer informatie over hoe wij je persoonsgegevens verwerken, alsook de wettelijke en andere grondslagen en de bewaartermijnen.

### DPO (Data Protection Officer)

Onze organisatie beschikt over een DPO ('data protection officer' of 'functionaris voor de gegevensbescherming'). Hij of zij kijkt erop toe dat de data bewaard en verwerkt wordt volgens de Europese privacyregelgeving.

Contactgegevens: Tramstraat 61, 9052 Zwijnaarde t.a.v. Data Protection Officer, [privacy@i-mens.be](mailto:privacy@i-mens.be)

## **III.6 OPZEGMODALITEITEN**

### **III.6.1 OPZEGMODALITEITEN VOOR OUDERS**

Wens je de opvang te beëindigen, dan meld je dit schriftelijk, ten minste vier weken op voorhand aan de onthaalouder. Doe je dit niet, dan rekenen we je een sanctionerende vergoeding aan (zie addendum 1: toeslagen en sanctionerende vergoedingen). Enkel bij uitzondering zal deze toeslag niet worden aangerekend.

### **III.6.2 OPZEGMODALITEITEN VOOR DE ORGANISATIE**

De organisator kan de opvang eenzijdig schorsen of beëindigen wanneer je het huishoudelijk reglement of de overeenkomst niet naleeft, wanneer je geen gevolg geeft aan mondelinge en schriftelijke verwittigingen en bij het niet betalen van facturen. De opzegging of schorsing worden per aangetekende brief meegedeeld met vermelding van de reden en de ingangsdatum. Een gelijkwaardige opzegregeling van vier weken (zoals bij de opzegmodaliteiten voor ouders) wordt gehanteerd.

# IV. BIJKOMENDE INFORMATIE

## VI.1 VERZEKERING


De organisator heeft een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid en een verzekering voor lichamelijke ongevallen voor de opgevangen kinderen.

Een aangifte van schade of ongevallen moet binnen 24 uur na de feiten gebeuren bij de verantwoordelijke of het secretariaat. De verantwoordelijke brengt de verzekeringsinstelling op de hoogte.

### Verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid

730.089.731/01


Verzekeringsmaatschappij Concordia

 Sassevaartstraat 46 / 301, 9000 Gent

### Verzekering voor lichamelijke ongevallen van de opgevangen kinderen

Polisnummer: 36.930.835

P&V verzekeringen

 Koningstraat 151, 1210 Brussel

## VI.2 INLICHTINGENFICHE VAN HET KIND

De onthaalouder houdt voor ieder kind een inlichtingenfiche bij. Deze fiche is verplicht en omvat persoonlijke gegevens van het kind en het gezin zoals bijvoorbeeld contactgegevens, personen die het kind mogen ophalen,... . We vragen je om de onthaalouder alle inlichtingen te geven die nodig zijn om de opvang zo goed mogelijk af te stemmen op de noden van je kind. Je brengt de ingevulde fiche ten laatste mee bij het eerste opvangmoment.

Doorheen de opvangperiode kan je de inlichtingenfiche van jouw kind op elk moment raadplegen hetzij wijzigingen laten opnemen. Geef elke wijziging van gegevens dan ook onmiddellijk door aan de onthaalouder en de dienst.

## VI.3 AANWEZIGHEIDSREGISTER

Bij de onthaalouder wordt gewerkt met een aanwezigheidsregister, waarop de uren van aankomst en vertrek worden geregistreerd. Je bevestigt dagelijks de aanwezige uren van je kind. Indien je niet reageert op de uren voor de volgende opvangdag, geef je de bevestiging dat de geregistreerde uren correct zijn. De aanwezige uren zijn de verdere basis bij opmaak van de maandelijkse facturatie.

## VI.4 KWALITEITSHANDBOEK

[Naam i-mens kinderopvang] beschikt over een kwaliteitshandboek. Dit omvat alle procedures, het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitsmanagementsysteem en de zelfevaluatie, zoals wettelijk bepaald. Indien je dit wenst in te kijken, neem dan contact op met de verantwoordelijke.

### Zorg en respect voor onze onthaalouders en medewerkers

Onze onthaalouders staan dagelijks in voor de goede zorgen van jouw kind. [Naam i-mens kinderopvang] draagt wederzijds respect hoog in het vaandel. Als organisator kinderopvang is het de taak van i-mens om ook zorg te dragen voor zijn medewerkers. Mogen we daarom vragen om:

- Op een respectvolle manier om te gaan met onze onthaalouders en medewerkers;
- Niet te roken in bijzijn van onze onthaalouders, medewerkers of op onze terreinen;
- De grenzen van onze onthaalouders en medewerkers te respecteren (op alle vlakken);
- Alle communicatie m.b.t. de opvang met onthaalouders of medewerkers buiten de werkplaats/werkuren tot een minimum te beperken.

Opmerkingen die onze onthaalouders en/of medewerkers hierover formuleren, nemen we ernstig en zullen onderzocht worden.

## VI.5 WIJZIGING VAN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Elke wijziging aan het huishoudelijk reglement in jouw nadeel als ouder, bijvoorbeeld een wijziging inzake bijdrageregeling, wordt minstens 2 maanden vooraf schriftelijk meegedeeld en voor ontvangst en kennisname ondertekend. De ouder heeft het recht om binnen de 2 maanden na de kennisname van de wijziging de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder enige schade- of opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn.



Tramstraat 61,  
9052 Zwijnaarde



078 15 25 35  
(24/24 – 7/7)



[www.i-mens.be](http://www.i-mens.be)  
[info@i-mens.be](mailto:info@i-mens.be)



i-mens

