



Huishoudelijk reglement

Kinderdagverblijf Stiepelsteen

Versie 01.08.2024

Inhoudstafel

Deel 1:	Algemeen	4
1.1.	Organisator voor kinderopvang	4
1.2.	Locatie kinderdagverblijf	4
1.3.	Contactpersoon van het kinderdagverblijf	5
1.4.	Bereikbaarheid in noodgevallen	5
1.5.	Facturatie en administratie	5
1.6.	Kind en gezin, agentschap opgroeien	5
Deel 2:	Pedagogisch beleid Helan kinderopvang	6
2.1.	Onze visie en waarden	6
2.2.	Pedagogische waardenboom	6
2.3.	Kwaliteitshandboek	9
Deel 3:	Inschrijvingsbeleid	10
3.1.	Doelgroepomschrijving	10
3.2.	Opnamebeleid en voorrangregels	10
3.3.	Schriftelijke overeenkomst	12
3.4.	Het opvangplan	13
3.5.	Respijtdagen	14
3.6.	Inlichtingenfiche	16
3.7.	Wenmomenten	16
Deel 4:	Wederzijdse afspraken tussen ouders en het kinderdagverblijf	17
4.1.	Wanneer is het kinderdagverblijf gesloten	17
4.2.	Breng- en haalmomenten	17
4.3.	Opvang van een ziek kind	18
4.4.	Regeling bij ziekte of ongeval tijdens de opvang	19
4.5.	Toedienen van medicatie	19
4.6.	Vaccinaties	20
4.7.	Voeding	20
4.8.	Gezond traktatiebeleid in het kinderdagverblijf	21
4.9.	Luiers en verzorging	21
4.10.	Persoonlijke spullen	21
4.11.	Oudermodule	22
4.12.	Klachtenbehandeling	22
4.13.	Tevredenheidsbevraging	23
4.14.	Verzekering, veiligheid en begeleiding bij verplaatsingen	23
4.15.	Grensoverschrijdend gedrag	23
4.16.	Naleving van de wet op bescherming van de persoonlijke levenssfeer - GDPR	24
Deel 5:	Prijsbeleid	25
5.1.	Opvangprijs	25
5.2.	Reservatie- en waarborgbedraag	27
5.3.	Betalingsmodaliteiten van de opvangfactuur	27
5.4.	Fiscaal attest	28
Deel 6:	Samenwerking met het Agentschap Opgroeien (Kind&Gezin)	28
6.1.	Vergund door het Agentschap Opgroeien (Kind&Gezin)	29
6.2.	Controles door het Agentschap Zorginspectie	29

1. Algemeen

Dit is het huishoudelijk reglement van Helan Kinderopvang. Hierin vind je de regels en informatie die gelden voor de opvang van jouw kind. Je ontvangt het huishoudelijk reglement bij inschrijving en tekent dit voor kennisneming (zie schriftelijke overeenkomst).

Helan Kinderopvang heeft het recht om dit huishoudelijk reglement te allen tijde te herzien.

Elke wijziging in het nadeel van de ouders, zoals bijvoorbeeld een aanpassing van het prijsbeleid, wordt minstens 2 maanden voor de wijziging ingaat schriftelijk kenbaar gemaakt. In dit geval heb je het recht om de schriftelijke overeenkomst zonder enige schade- of opzeggingsvergoeding op te zeggen, op voorwaarde dat je dit doet binnen de 2 maanden nadat je op de hoogte gebracht werd en na betaling van alle openstaande facturen en kosten.

Ten vroegste 2 maanden na de kennisgeving gelden de nieuwe prijzen voor de ouder.

1.1. Organisator voor kinderopvang

Helan Kinderopvang, is erkend en vergund door 'Kind en Gezin, agentschap opgroeien'¹ en voldoet aan de eisen die de overheid stelt, voorzien in het decreet Kinderopvang van 22 november 2013.

Hoofdzetel

Helan Kinderopvang
Afgevaardigd bestuurder: Rik Selleslaghs
Boomssesteenweg 5 – 2610 Wilrijk
Ondernemingsnummer: 0464 151 037

Contactpersoon van de organisator voor kinderopvang:

Filip Standaert
Directeur Helan Kinderopvang
Kortrijksesteenweg 302 bus 4 – 9000 Gent
filip.standaert@helan.be

1.2. Locatie kinderdagverblijf

Helan Kinderopvang – Stiepelsteen - Steenokkerzeel

Wijckmansstraat 3
1820 Steenokkerzeel
stiepelsteen@helan.be

Openingsdagen en -uren

Van maandag tot vrijdag: 07:00 - 18:00

¹ 'Kind en Gezin, agentschap opgroeien' is de nieuwe benaming van Kind & Gezin.

1.3. Contactpersoon van het kinderdagverblijf

De persoon die verantwoordelijk is voor de **dagelijkse werking** is de contactpersoon van het kinderdagverblijf. Als leidinggevende coördineert deze persoon de activiteiten, heeft hij of zij de leiding over het personeel, en onderhoudt hij of zij het contact met de ouders, externe instanties en derden.

Verantwoordelijke

Anke LAgae
09 264 16 67
Anke.lagae@helan.be

1.4. Bereikbaarheid in noodgevallen

Buiten de openingsuren: 09 267 20 20

Enkel bellen bij uitzonderlijke situaties of noodgevallen.

1.5. Facturatie en administratie

Voor vragen rond facturatie en administratie kan u terecht op: KDV.boekhouding@helan.be of telefonisch op 09 268 74 30.

1.6. Kind en gezin, agentschap opgroeien

Kind en Gezin, agentschap opgroeien

Hallepoortlaan 27 – 1060 Brussel
Kind en Gezin-Lijn: 078 150 100
Via het contactformulier van Kind en Gezin: <http://www.kindengezin.be/formulieren/contact.jsp>

2. Pedagogisch beleid Helan kinderopvang

2.1. Onze visie en waarden

Met onze duurzaam groeiende kinderopvang willen wij ouders van baby's, peuters en kinderen tot 12 jaar een gerust en veilig gevoel geven door te zorgen dat elk kind zich thuis voelt. Zo dragen we bij aan het welzijn van het hele gezin. In onze unieke pedagogische werking stellen wij de eigenheid en het ritme van elk kind centraal.

Wij ambiëren een eenvoudig toegankelijke opvang met tevreden en competente begeleiders.

Bovendien trachten we vanuit onze expertise een positieve invloed te hebben op het Vlaamse opvanglandschap in nauwe samenwerking met onze vormings- en ondersteuningsdienst.

Tenslotte maakt het ons bijzonder trots samen met de ouder(s) te mogen bijdragen aan de persoonlijke opvoeding van elk kind.

2.2. Pedagogische waardenboom

Ons pedagogische visie en beleid hebben we in het jasje gestoken van een waardenboom, waardoor we bewust kiezen voor een krachtig en beeldend pedagogisch beleid (zie afbeelding). In elk kinderdagverblijf van Helan Kinderopvang hangt een poster van deze waardenboom.



Deze boom geeft weer wat we kinderen bieden en wat ouders van ons kunnen verwachten op het gebied van pedagogiek. Het geeft onze medewerkers de handvatten voor het uitvoeren van hun job. Verder geeft het ons de taal om te communiceren over pedagogiek binnen en buiten onze werking.

De waarden in de boom vertrekken vanuit het standpunt van het kind, bijgevolg:

- Het kind staat centraal
- Het kind is een krachtig kind
- Het kind verbindt ons met de ouders/gezinnen en de samenleving

De boom is niet zomaar gekozen: de boom staat symbool voor natuurlijkheid, leven en groei.

(1) Het groeiende kind staat centraal

Het kind in zijn/haar totaliteit staat centraal. Het kind staat voor ieder individueel kind. Elk kind heeft zijn/haar ontwikkelingstempo, maar ook zijn/haar interesses, achtergrond, voorkeuren en behoeften. We moeten daarom steeds onze aanpak afstemmen op het ritme en het unieke van elk kind.

(2) Het groeiende kind is een krachtig kind

Door de waarden vanuit het kind te laten vertrekken, geven we de kinderen een stem. Het kindbeeld dat achter deze waardenboom zit, beschouwt het kind als een krachtig kind. Dit betekent dat we kinderen serieus nemen en erkennen als een actieve actor in zijn/haar opvoeding.

(3) Het groeiende kind verbindt ons met de ouders/gezinnen en de samenleving

Het kind spreekt ons aan, de kinderbegeleiders en medewerkers van onze kinderdagverblijven maar ook de ouders en de samenleving. Opvoeden is samenwerken.

(4) De groeiende boom staat symbool voor natuurlijkheid, leven en groei

We hebben gekozen voor het beeld van een boom. De boom staat symbool voor een natuurlijkheid, net zoals opvoeden en zorg dragen voor kinderen ook heel natuurlijk is. De boom staat ook symbool voor groei, net zoals de kinderen dagelijks groeien (zelfs in hun slaap). Wij groeien met de kinderen mee, al spelend en met grote leergierigheid.

De boom staat tot slot symbool voor leven, het verandert met de seizoenen en is stevig geworteld. Net zoals onze kinderen vol leven zitten, is onze pedagogiek ook een levendige pedagogiek. Dagelijks brengen we de waarden tot leven. We reflecteren hierover en we staan met onze waarden in boom steeds open voor eventuele vragen of veranderingen uit de context en samenleving. Onze pedagogiek biedt ons een stevige basis – zie ook vorige uitgangspunten- om de dagelijkse werking te realiseren in ons kinderdagverblijf

Alle informatie is ook te raadplegen op onze website: www.helankinderopvang.be

De waarden uit de waardenboom:

- **Binnen licht de zon**
De sfeer in onze kinderdagverblijven bepaalt hoe de kinderen zich er voelen. Wij streven naar een warme sfeer, die vertrouwen uitstraalt en waar ouders en kinderen zich welkom voelen.
- **Jij kijkt naar mij, jij praat met mij, jij komt dichtbij**
Elk kind heeft in de kinderopvang recht op een portie persoonlijke aandacht. Kinderen krijgen een knuffel als ze daar behoefte aan hebben, en kunnen op ontdekking gaan terwijl de kinderbegeleiders in de buurt blijven. We stimuleren daarnaast de taalontwikkeling door op elk moment van de dag met onze kinderen te praten over waar we mee bezig zijn.
- **Jij daagt mij uit, om uit te groeien tot een echte ontdekkingsreiziger**
Kinderen zijn nieuwsgierige onderzoekers: eerst ontdekken ze met hun mond, daarna met de handen, later via verhalen, en nog later met hun fantasie en waarom-vragen. Via verhalen en fantasie spelen ze de werkelijkheid na en proberen ze die te begrijpen. De ruimte waarin we de kinderen opvangen moet interessant genoeg zijn voor de kleine ontdekkingsreizigers. Door de kinderen af en toe iets nieuws aan te bieden, stimuleren we hun zin voor avontuur. Het proces van het ontdekken is belangrijker dan het resultaat. Het is één feest voor de verwondering.
- **Buiten regent het vitamientjes**
Van baby's tot peuters: al onze kinderen genieten zichtbaar als ze buiten zijn. Ze kunnen hun energie kwijt en leren hun zintuigen optimaal te benutten. Genoeg daglicht en frisse lucht maakt kinderen ook minder vatbaar voor ziektes en allergieën. Om er makkelijk op uit te kunnen trekken, investeert Helan Kinderopvang in 'Kiddybussen': buggy's waarmee we met een heel groepje kinderen kunnen wandelen. Dankzij de Kiddybussen kunnen we op ontdekking buiten de grenzen van het kinderdagverblijf.
- **Verzorging is een uniek moment voor jou en mij**
Verzorging en slapengaan: het zijn momenten waarop onze kinderbegeleiders onverdeelde aandacht kunnen bieden aan elk kind. We nemen er dan ook telkens rustig de tijd voor. Zo voelen onze kinderen zich veilig en geborgen in de opvang.
- **Ik geniet van mijn flesjes en ook van jou**
Het flesjesmoment is voor de baby een belangrijk rustmoment. Even heerlijk dicht bij elkaar een flesje drinken om daarna met een gevuld maagje terug nieuwsgierig de wereld te ontdekken.
- **Gezellig aan tafel gaan is leuk voor jou en mij**
Ook de eetmomenten benaderen we op een gezellige manier. Het eetmoment in de opvang kan soms druk zijn met heel wat hongerige kinderen, maar de gezelligheid primeert. Aan de hand van een ritueel gaan we aan tafel, waar onze krachtige kinderen zelf mogen opscheppen of aangeven hoeveel ze eten.
- **Respect voor jou en mij, samen is wijs**
Bij Helan Kinderopvang maken we geen onderscheid op grond van cultuur, maatschappelijke afkomst, geslacht, geloof of levensovertuiging. Wij beschouwen diversiteit als een meerwaarde en hechten belang aan gelijkwaardigheid en wederzijds respect. We leren kinderen ook omgaan met diversiteit in al zijn vormen. In de opvang halen we de buitenwereld naar binnen door een familiemuur of landkaart met de namen van de kinderen te maken. Zo brengen we de 2 werelden van de kinderen – thuis en het kinderdagverblijf – dicht bij elkaar.

- **Ik wil, ik kan, ik doe het zelf**
Groot worden is op eigen benen leren staan en dat stimuleren we bij Helan Kinderopvang elke dag. We leren kinderen stap voor stap om dingen zelf te doen: zelf kleren aan- en uitdoen, zelf eten, zelfstandig naar de wc gaan, ... Zelfredzaam zijn geeft kinderen zelfvertrouwen en helpt ze groeien. Want ze kunnen zo veel!
- **Zie mij graag, speel met mij, troost mij**
Elk kind wordt bij Helan Kinderopvang graag gezien. We volgen het ritme van het kind en luisteren naar zijn noden. We maken spelenderwijs contact en bieden troost als een kind daar nood aan heeft. Zo zorgen we ervoor dat elk kind zich goed voelt.
- **Ik leer wat mag en niet mag**
Kinderen hebben de drang om de wereld om zich heen te ontdekken. Dat moedigen we graag aan. Maar we zorgen ook voor begeleiding, begrenzing en structuur. We moedigen positief gedrag aan via complimenten, bevestiging en aandacht. Zo krijgen kinderen zelfvertrouwen, en voelen ze zich goed in hun vel. Straffen proberen we zoveel mogelijk te vermijden. We geven kinderen ook de ruimte om zelf dingen uit te proberen en te leren met vallen en opstaan.

2.3. Kwaliteitshandboek

De kinderdagverblijven beschikken over een kwaliteitshandboek. Dit omvat het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitsmanagementsysteem en de resultaten van de evaluatie en zelfevaluatie.

De missie, visie, doelstellingen en strategie, het pedagogisch beleid, de betrokkenheid en participatie van de ouders en het organisatorisch management worden er in beschreven. Het kwaliteitshandboek kan in het kinderdagverblijf worden ingekeken op eenvoudige vraag aan de verantwoordelijke.

3. Inschrijvingsbeleid

3.1. Doelgroepomschrijving

Helan Kinderopvang voorziet in de dagopvang van alle kinderen die niet voltijds naar school gaan en buiten de leerplicht vallen, dit voor kinderen tot en met de leeftijd van 3 jaar.

Tijdens de schoolvakanties en schoolvrije dagen bieden wij occasioneel dagopvang aan, wanneer de bezetting dit toelaat. Dit eveneens voor kinderen tot en met de leeftijd van 3 jaar.

Kinderen met extra zorgbehoeften kunnen in de mate van het mogelijke en zolang de aandacht voor de andere kinderen in de groep niet in het gedrang komt, opgevangen worden en gepaste begeleiding krijgen.

3.2. Opnamebeleid en voorrangregels

Onze kinderopvanginitiatieven staan open voor alle kinderen, zonder enig onderscheid te maken op grond van cultuur, maatschappelijke afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging. In onze opvang worden de rechten van het kind uitdrukkelijk erkend en geëerbiedigd.

(1) Wettelijk verplichte voorrangsregels volgens Kind en Gezin, agentschap opgroeien

Er wordt absolute voorrang verleend aan personen die kinderopvang nodig hebben om te werken of om een opleiding met het oog op werk te volgen.

1. Voorrang voor Personen die Gemiddeld Minstens 4/5de Werken of een Opleiding Volgen:

Binnen deze categorie wordt absolute voorrang gegeven aan personen die gemiddeld:

- Minstens 4/5de werken.
- Minstens 4/5de dagopleiding volgen met het oog op werk.
- Minstens 4/5de combinatie van werken en dagopleiding volgen met het oog op werk.

2. Extra Voorrang:

Daarnaast wordt voorrang gegeven aan:

- Pleegkinderen die kinderopvang nodig hebben.
- Broers of zussen van kinderen die in hetzelfde kinderdagverblijf worden opgevangen.

Bij de aanvraag dient een verklaring op eer te worden ingevuld en teruggestuurd naar onze dienst. Kind en Gezin behoudt zich het recht voor om bewijs te vragen voor de bovenstaande regels.

(2) Afwijking op de voorrangsregels. Maximaal 10% van alle kinderen in deze opvanglocatie moeten niet voldoen aan de voorrangsregels hierboven vermeld.

Concreet betekent dat:

- Een van de ouders als persoon met een beperking in aanmerking komt voor belastingvermindering/ verhoogde kinderbijslag.
- Een van de ouders verminderde zelfzorg heeft en hiervoor aangewezen op derden.
- Het gezin professioneel begeleid wordt in het kader van sociale of pedagogische omstandigheden.

(3) Verwerken van de inschrijvingen

Bij gelijktijdige aanvragen worden de voorrangsregels hierboven toegepast.

Werkwijze:

Alle aanvragen worden verzameld op een wachtlijst. In de eerste week van elke maand worden de beschikbare plaatsen toegekend aan ouders wiens aanvraag ten laatste op de laatste dag van de vorige maand werd geregistreerd. In de toekenning van de beschikbare plaatsen wordt rekening gehouden met onderstaand puntensysteem.

IKT-systeem

	criterium	Punten
A	Ik ben woonachtig (minimum één van de ouders) in Steenokkerzeel	8
B	Ik heb nog een ander kindje(s) dat effectief aanwezig is op het moment van voorziene opstart van de kinderopvang in Stiepelsteen	8
C	Ik ben een medewerker van een gemeente- of OCMW-dienst van Steenokkerzeel of medewerker van een school in Steenokkerzeel, gesubsidieerd door de Vlaamse overheid	5
D	Ik voldoe aan minimum 2 voorwaarden van de wettelijke voorrangsgroepen K&G1	3
E	Het kindcodetarief dat gesimuleerd wordt, is lager dan 21 euro.	4

3.3. Schriftelijke overeenkomst

De schriftelijke overeenkomst is het contract dat wordt afgesloten door de ouders en het kinderdagverblijf. Het regelt de rechten en de plichten van beide partijen. Deze overeenkomst wordt door de ouders getekend voor akkoord. Elke partij ontvangt één exemplaar, waarvan een ondertekende versie in ons bezit dient te zijn **vóór de start van de opvang**. Als de schriftelijke overeenkomst niet binnen is voor de start van de opvang, dan kan de opvang niet van start gaan.

Wanneer stopt de schriftelijke overeenkomst:

(1) Instap naar school

De schriftelijke overeenkomst stopt automatisch bij het instapmoment waarop jouw kind naar school mag volgens de geldende schoolregelgeving of op de einddatum vermeld in de schriftelijke overeenkomst. Indien gewenst kan de einddatum van de schriftelijke overeenkomst verlengd worden op voorwaarde dat de bezetting in het kinderdagverblijf dit toelaat. Hiervoor dient een verlenging van de bestaande overeenkomst door beide partijen ondertekend te worden.

(2) Een fout van één van de partijen

Als het gezin, het kinderdagverblijf of de kinderbegeleider een zware of regelmatig voorkomende lichte fout maakt, kan de andere partij de overeenkomst onmiddellijk stopzetten. De opzegtermijn moet in dit geval niet gerespecteerd worden. Er kan geen opzegvergoeding gevraagd worden.

(3) Vroegtijdige stopzetting door de ouder

Als ouder kan je de schriftelijke overeenkomst eerder stopzetten. Dit dient minstens 30 kalenderdagen vóór de gewenste stopdatum per e-mail meegedeeld te worden aan de teamleider van het kinderdagverblijf. De opzegperiode gaat in op de dag dat de e-mail ons bereikt. Wanneer de opzegperiode gepresteerd wordt, brengt deze stopzetting geen extra kost met zich mee. Wanneer je jouw kind tijdens deze opzegperiode niet meer naar de opvang brengt, zullen de resterende gereserveerde opvangdagen in de periode van 30 kalenderdagen na de stopzetting gefactureerd worden aan het kindcodetarief verhoogd met een bedrag van 5€ (met een maximumbedrag van het hoogste kindcodetarief). Resterende respijtdagen kunnen in mindering worden gebracht voor de opzegtermijn.

(4) Stopzetting van de schriftelijke overeenkomst door Helan Kinderopvang

Helan Kinderopvang kan de schriftelijke overeenkomst ééenzijdig beëindigen indien de bepalingen in het huishoudelijk reglement niet worden nageleefd, er geen gevolg gegeven wordt aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen, wegens zware tekortkomingen (vb. valse verklaringen) of bij niet-betaling van facturen. Bij stopzetting door Helan Kinderopvang bedraagt de opzegtermijn 30 kalenderdagen.

Hierbij wordt de volgende procedure in acht genomen:

- Schriftelijke inlichting over de aard van overtreding.
- Schriftelijke ingebrekestelling aangaande de aard van de overtreding.
- Indien aan bovengenoemde geen gevolg wordt gegeven, zal de opvang beëindigd worden bij aangetekend schrijven. De opzegbrief vermeldt de reden en de ingangsdatum van de schorsing.

Voor stopzetting vanwege het kinderdagverblijf door het niet betalen van de facturen wordt verwezen naar het puntje 'betalingsmodaliteiten van de opvangfactuur'.

(5) Stopzetting van de schriftelijke overeenkomst in geval van overmacht

De ouders en de opvang kunnen de overeenkomst beëindigen zonder opzegperiode en zonder het betalen van een schadevergoeding in geval van overmacht bij één van beide partijen.

(6) Verlenging van de schriftelijke overeenkomst

Een verlenging van de schriftelijke overeenkomst wordt steeds besproken met de teamleider van het kinderdagverblijf. Dit geldt ook indien jouw kind later dan voorzien start op school.

(7) Opheffing van de vergunning

In geval van opheffing van de vergunning door het Agentschap Opgroeien, kan er door de organisator geen opzegtermijn of opzeggingsvergoeding gevraagd worden.

3.4. Het opvangplan

Bij de schriftelijke overeenkomst hoort ook het opvangplan waarin de startdatum en einddatum van de opvang worden vastgelegd alsook de dagen waarop jouw kind naar de opvang zal komen. **Dit opvangplan is bindend**, zowel voor de ouders als voor Helan Kinderopvang.

Een opvangplan bestaat uit minstens 2,5 dagen per week. **Wij aanvaarden enkel vaste opvangplannen**. Dit is belangrijk voor de hechting van het kind in het kinderdagverblijf en om de nodige pedagogische stabiliteit te garanderen.

Kan je jouw opvangplan wijzigen voor jouw opstartdatum ?

Het ondertekende opvangplan kan éénmalig tot 4 weken voor opstart aangepast worden in overleg met onze dienst administratie. Een wijziging van het opvangplan dient op voorhand aangevraagd te worden via kdv.inschrijving@helan.be.

Het wijzigen van de startdatum kan met maximum 1 maand worden uitgesteld.

Een wijziging van het opvangplan kan een aanpassing zijn naar meer of minder dagen per week waarbij de minimale aanwezigheid per week wel 2,5 dagen moet bedragen. Het antwoord op deze vraag hangt af van de beschikbaarheid in de planning van het kinderdagverblijf.

Het occasioneel ruilen van opvangdagen is niet mogelijk.

Kan je jouw opvangplan wijzigen tijdens jouw opvangperiode (vanaf jouw 4 weken voor jouw opstartdatum)

Het ondergetekende opvangplan kan éénmalig per kalenderjaar aangepast worden en geldt voor de rest van het kalenderjaar. Een wijziging van het opvangplan dient minstens 30 kalenderdagen aangevraagd te worden via kdv.inschrijving@helan.be. De dienst administratie bekijkt of de aanpassing van het opvangplan kan uitgevoerd worden en maakt een nieuwe overeenkomst op die wordt bezorgd aan de ouder(s). De wijziging van het opvangplan kan pas ingaan als de ondertekende overeenkomst is terugbezorgd aan de afdeling administratie.

Een wijziging van het opvangplan kan een aanpassing zijn naar meer of minder dagen per week waarbij de minimale aanwezigheid per week wel 2,5 dagen moet bedragen. Het antwoord op deze vraag hangt af van de beschikbaarheid in de planning van het kinderdagverblijf

Een wijziging van jouw opvangplan houdt ook een wijziging in van het aantal respijtdagen.

3.5. Respijtdagen

(1) Wat zijn respijtdagen?

De wettelijke bepaling voorziet de regel '**bestellen is betalen**'. D.w.z. dat je als ouder betaalt voor de dagen die je vastgelegd hebt in jouw opvangplan, alsook voor eventuele extra dagen die je met de opvang bovenop het opvangplan bent overeengekomen.

Als ouder kan je een respijtdag gebruiken wanneer je kind niet naar de opvang komt op een dag die in het opvangplan gereserveerd werd. Wanneer je een respijtdag inzet, hoef je voor deze dag niet te betalen.

(2) Op hoeveel respijtdagen heb je recht?

Je hebt recht op **18 respijtdagen** per volledig kalenderjaar voor een voltijds opvangplan. Heb je geen voltijds opvangplan of je start of eindigt het in de loop van het kalenderjaar, dan wordt het aantal dagen in verhouding verrekend. Niet gebruikte respijtdagen kunnen niet overgedragen worden naar het volgende kalenderjaar.

Respijtdagen rechtvaardigen alle vormen van afwezigheid (bv. ziekte van het kind, snipperdag, economische werkloosheid van de ouder, verlof, hospitalisatie, ...).

Daarnaast voorzien we nog de mogelijkheid tot het opnemen van maximum **5 aansluitende dagen gezinsvakantie, op te nemen tussen 15 juni tot 15 september**. Het aantal dagen gezinsvakantie komt overeen met het opvangplan dat geldig is in de periode waarin het wordt opgenomen. Deze gezinsvakantie komt bovenop de hierboven vermelde 18 respijtdagen. Je vraagt jouw gezinsvakantie aan bij de verantwoordelijke van de kinderopvang en dit tegen ten laatste 30 april van het jaar

Voor de collectieve sluitingsdagen van de opvang betaal je niet.

Om de goede werking te blijven garanderen, vragen wij om elke afwezigheid voor 09.00 uur te melden. Dit kan bij voorkeur via de digitale oudermodule of telefonisch aan de kinderbegeleiders.

Afwezigheden van meer dan 5 opeenvolgende opvangdagen dienen minstens 2 weken op voorhand doorgegeven te worden.

Voorbeeld respijtdagen

Opvangplan	Aantal respijtdagen op jaarbasis (van jan t.e.m. dec)
5 dagen / week	18 dagen
4,5 dagen / week	16,5 dagen
4 dagen / week	14,5 dagen
3,5 dagen / week	13 dagen
3 dagen / week	11 dagen
2,5 dagen / week	9 dagen

Voorbeeld gezinsvakantie

Je opvangplan in juli 2024 bestaat uit 3 opvangdagen per week (maandag, dinsdag en vrijdag) en je neemt vakantie van 8 juli tot en met 31 juli. Dan heb je recht op 3 dagen gezinsvakantie, wat overeenkomt met het opvangplan in die periode.

Planning - Juli 2024																																				
MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	MA	DI	WO						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
V	V			V			V	V			V			V	V			V			V	V			V			V	V							
Aanwezig Juli 2024																																				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
V	V			V			G	G			G			R	R			R			CS	CS			CS			CS	CS							
V = Volle dag aanwezig							3																													
G = Gezinsvakantie							3																													
CS = Collectieve Suit							5																													
R = Resprijtdag							3																													

(3) Wat als de respijtdagen zijn opgebruikt?

Wanneer jouw toegekende respijtdagen opgebruikt zijn en jouw kind is toch nog afwezig, dan zal deze afwezigheid aangerekend worden. Het bedrag dat je betaalt voor deze afwezigheid kan je terugvinden onder 'prijsbeleid'.

Deze regeling geldt enkel voor de kinderdagverblijven die volgens het inkomensgerelateerd systeem werken.

(4) Wat kan je doen bij ziekte van meer dan 5 aansluitende kalenderdagen

Is jouw kind langer dan 5 opeenvolgende kalenderdagen afwezig wegens ziekte, dan hoef je vanaf de 6de ziektedag geen respijtdag te gebruiken. Wij vragen dan wel een medisch attest dat ten laatste op het einde van de ziektemaand wordt bezorgd aan kdv.boekhouding@helan.be met vermelding van naam van het kindje en het kinderdagverblijf. Het medisch attest moet duidelijk vermelden vanaf wanneer de ziekteperiode is gestart.

Voorbeeld ziekte

Je opvangplan in juni 2024 bestaat uit 3 opvangdagen per week (maandag, dinsdag en vrijdag). Je kindje wordt ziek op 7 juni en zal afwezig zijn tot en met 21 juni. Voor de eerste 5 kalenderdagen (van 7 juni tot en met 11 juni) worden er respijtdagen ingezet voor de geplande opvangdagen. Vanaf 14 juni, mits medisch attest, worden er geen respijtdagen meer aangerekend en hoeft u niet te betalen voor de resterende dagen afwezigheid. Dit wordt ook toegestane afwezigheid genoemd

Planning - Juni 2024																													
ZA	ZO	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		V	V			V			V	V			V			V	V			V			V	V			V		
Aanwezig Juni 2024																													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		V	V			R			R	R			TA			TA	TA			TA				V	V			V	
V = Volle dag aanwezig										5																			
TA = Toegestane Afwezigheid										4																			
R = Resprijtdag										3																			

3.6. Inlichtingenfiche

Twee maand voor de opstart ontvang je een mail met een link naar onze digitale inlichtingenfiche. Gelieve deze inlichtingenfiche te vervolledigen met de informatie over de gewoontes en eigenheden van je kind: belangrijke medische gegevens, de telefoonnummers waarop je bereikbaar bent, eet- en slaapgewoontes van jouw kind.

We willen jou vragen om deze digitale inlichtingsfiche in te vullen tegen het eerste wenmoment of bij uiterlijk bij de start van de opvang. Deze digitale inlichtingsfiche kan je ook steeds raadplegen in onze ouderportaal. Zorg ervoor dat deze inlichtingenfiche actueel is en steeds volledig ingevuld is. De ouder is verantwoordelijk voor het melden van wijzigingen in deze inlichtingenfiche.

3.7. Wenmomenten

Voor de eigenlijke start van de opvang nodigen we jouw kind uit voor een wenmoment. Tijdens dit moment kan jouw kind gewoon worden aan de werking, de kinderbegeleiders en aan de andere kinderen in de opvang. Het is belangrijk om de gewoontes van jouw kind door te geven aan de kinderbegeleiders: het slaapritueel, hoe wordt jouw kind getroost, wat vindt jouw kind leuk, ...

Belangrijk om te weten, dat er rond veilig slapen in opvang veel afspraken bestaan. We geven hier de 2 belangrijke veiligheidsregels mee die invloed hebben op het leren slapen in nieuwe omgeving:

- kinderen onder 6 maanden slapen in de leefruimte.
- baby's worden te slapen gelegd op hun rug. Als ze zelfstandig kunnen doorrollen, kiest het kind zijn/haar slaaphouding.

Alle nieuwe kindjes kunnen een 'wenpakket' van 6 uur benutten. De bedoeling is om dit pakket te spreiden over een aantal momenten, rekening houdend met de noden van het kind,

de ouders en in dialoog met de kinderbegeleiders. Door korte periodes in te lassen kan het kind langzaam kennis maken met de opvang. Deze geleidelijke aanpak zorgt voor een verminderd stressniveau en stimuleert de vertrouwensband tussen het gezin en de opvang. De wenmomenten zijn gratis. De kinderbegeleiders van het kinderdagverblijf contacteren de ouders voor het plannen van het wenmoment.

4. Wederzijdse afspraken tussen ouders en het kinderdagverblijf

4.1. Wanneer is het kinderdagverblijf gesloten

Het kinderdagverblijf maakt jaarlijks, uiterlijk op 1 november, de vakantiedata van het volgende jaar bekend via een schriftelijke mededeling. Bijkomende sluitingsdagen (zoals bv voor een opleiding dag) worden minstens twee maand vooraf schriftelijk meegedeeld

Voor organisatie van teamoverleg in het kinderdagverblijf, zal het kinderdagverblijf 8 maal per jaar 2 uur vroeger sluiten, meer bepaald in de maanden januari, februari, maart, mei, juni, september, oktober en november gebeuren. De teamleider van je opvang zal je minstens 2 maanden op voorhand informeren over de exacte datum. Zo heb je voldoende tijd om je praktisch te organiseren. Deze regeling vraagt van jou als ouder de nodige flexibiliteit. Dat waarderen we enorm. Want zo kunnen we er samen voor zorgen dat de kinderen altijd in goede handen zijn.

Wij kunnen tijdens dit teamoverleg stilstaan bij onze werking, ons pedagogisch handelen en de samenwerking binnen het team

4.2. Breng- en haalmomenten

Elk kinderdagverblijf werkt volgens een dagritueel. Om jouw kind op een goede manier te betrekken bij dit dagverloop, vragen we om aanwezig te zijn tegen 9u30. Bij aankomst na 11u voorzien we geen middagmaal meer.

Gelieve jouw kind ten laatste 10 minuten vóór sluitingstijd af te halen. Bij laattijdig afhalen (na sluitingstijd) wordt een boete aangerekend per begonnen schijf van 15 minuten. De prijs van de boete wordt toegelicht onder prijsbeleid. Bij herhaaldelijk te laat afhalen kan Helan Kinderopvang de opvang eenzijdig stopzetten, mits inachtnaam van een opzegperiode (zie puntje '4.1.4. Stopzetting van de schriftelijke overeenkomst door het kinderdagverblijf')

Tijdens de breng- en haalmomenten kan je informatie uitwisselen met de kinderbegeleiders of de teamleider van het kinderdagverblijf. De kinderbegeleiders geven de nodige uitleg over het dagverloop van jouw kind. Verder kan je dagelijks via de online oudermodule de activiteiten van jouw kind volgen. Voor deze oudermodule ontvang je bij opstart een strikt persoonlijke log-in.

De aanwezigheid van jouw kind wordt dagelijks elektronisch bijgehouden met aankomst- en vertrekkur. De registratie hiervan is terug te vinden in de oudermodule. Ouders hebben 48u de tijd om de bewuste aankomst- en vertrektijd te betwisten.

Enkel de personen die vermeld staan in de inlichtingenfiche kunnen jouw kind afhalen. Je verwittigt de kinderbegeleiders vooraf via de oudermodule wanneer iemand anders jouw kind

komt afhalen. Om veiligheidsredenen worden geen kinderen toevertrouwd aan personen onder de 16 jaar.

Elke opvanglocatie is voorzien van elektronische en visuele toegangscontrole. De identiteit van bezoekers kan steeds opgevraagd worden.

Wanneer er in de loop van de opvang een wijziging is in het ouderlijk gezag of het verblijfs- of bezoekrecht van jouw kind (bv. bij echtscheiding), meld je dit onmiddellijk aan de teamleider van het kinderdagverblijf. Wij vragen hiervoor een officieel gerechtelijk document om toe te voegen aan onze schriftelijke overeenkomst.

De ouders hebben steeds toegang tot alle ruimtes van het kinderdagverblijf.

We nodigen ouders uit om 'voorbij het poortje' te komen. Dat heeft hen de kans om ons leefwereld beter te leren kennen. We luisteren graag naar hun vragen en bekommernissen, niet alleen tijdens de wemomenten, maar elke dag opnieuw.

Zo bouwen we aan een stevige vertrouwensrelatie, waarin open communicatie vooropstaat.
#voorbijhetpoortje

In het kinderdagverblijf mag niet gerookt worden.

4.3. Opvang van een ziek kind

Zieke kinderen horen niet thuis in de opvang. Beoordeel zelf de algemene toestand van jouw kind en ga na of het kan deelnemen aan de normale activiteiten in de opvang. Hou ook rekening met besmettingsgevaar voor andere kinderen, geef de kinderbegeleiders informatie over eventuele medicatie en verzorging, laat jouw telefoonnummer achter en zorg ervoor dat je steeds telefonisch bereikbaar bent.

We vragen met aandrang om ook niet-zichtbare medische problemen te signaleren aan de kinderbegeleiders, vooral wanneer er om die reden bijzondere waakzaamheid nodig is of wanneer er eventueel gevaar kan zijn voor de gezondheid van andere kinderen en de kinderbegeleiders.

De teamleider van het kinderdagverblijf en de kinderbegeleiders zijn bevoegd om te oordelen of het zieke kind al dan niet in de opvang kan blijven. Hierbij wordt rekening gehouden met het belang van het kind en het belang van de andere aanwezige kinderen.

Het kinderdagverblijf zal weigeren om uw kind op te vangen als het:

- te ziek is om deel te nemen aan de normale activiteiten in de opvang.
- te veel zorg vraagt zodat er onvoldoende aandacht aan de andere kinderen kan gegeven worden.
- één of meerdere van de symptomen heeft uit de rechterkolom

Toegelaten in de opvang	Niet toegelaten in de opvang
Snotneusje	(Rectaal gemeten) koorts ($\geq 38,0^{\circ}\text{C}$), behalve na vaccinatie
Lichte koorts	Plots optredende hoest met ademhalingsmoeilijkheden
Lichte verkoudheid: neusloop en hoestje zonder koorts	Ademhalingsmoeilijkheden
Gekende chronische hoest (bij hyperreactieve luchtwegen)	Plotse verandering van stoelgangspatroom met 2 of meer waterige stoelgangen per dag
Chronisch lossere stoelgang of éénmalig waterige stoelgang	Braken met bloed of herhaaldelijk braken (geen reflux)
Gulpje teruggeven, braken als gevolg van gekende reflux	Plotse huiduitslag of blaasjes

Jouw kind kan opnieuw naar de opvang komen als het geen symptomen uit de rechter kolom meer heeft en als het minstens 24 uur geen koorts ($\geq 38^{\circ}\text{C}$) maakt. Uitzondering hierop: “de koorts is het gevolg van vaccinatie”.

Meer info over ziekte en koorts in de opvang kan je vinden [op de website van Kind&Gezin, Agentschap Opgroeien](#).

De teamleider van het kinderdagverblijf of de kinderbegeleiders zullen alle ouders verwittigen wanneer er een besmettelijke ziekte in de opvang heerst, zodat je weet dat jouw kind mogelijks met een besmetting in aanraking is gekomen. Om de privacy van de betrokken ouders en hun kind te beschermen, zijn deze waarschuwingen steeds anoniem.

Neem bij langdurige ziekte/hospitalisatie van het kind steeds contact op met de teamleider van de opvang.

4.4. Regeling bij ziekte of ongeval tijdens de opvang

Zorg ervoor dat de inlichtingenfiche van jouw kind altijd volledig is. Geef veranderingen in de gegevens over de gezondheid van jouw kind, jouw telefoonnummers of de huisarts onmiddellijk door.

- Wanneer jouw kindje ziek zou worden in de opvang of koorts ($>38^{\circ}$) zou krijgen, stemmen we met jou af over het al dan niet komen ophalen van jouw kindje én over het geven van een dosis paracetamol en medische opvolging in het algemeen. Wij volgen de flow rond koorts, op advies van Kind & Gezin.
- Kindjes onder de 3 maand die koorts krijgen in de opvang ($>38^{\circ}$) moeten wel steeds opgehaald worden door de ouders.

Wanneer jouw kind ziek wordt en je bent niet bereikbaar, zullen we contact opnemen met een arts tegen de geldende honoraria. Deze kosten vallen ten laste van de ouders.

In bepaalde gevallen, wanneer het (levens)noodzakelijk is, zullen we onmiddellijk een arts en/of de hulpdiensten oproepen. We brengen de ouders hiervan onmiddellijk op de hoogte.

Hou er rekening mee dat in bepaalde gevallen de kost van de hulpdiensten ten laste van de ouder kan zijn. De verzekering geeft hierover uitsluitsel..

4.5. Toedienen van medicatie

De kinderbegeleiders geven geen medicatie op eigen initiatief.

De regel blijft om medicatie zoveel als mogelijk thuis toe te dienen. Indien jouw kind medicatie nodig heeft, zal deze enkel nog gegeven worden indien deze voorgeschreven werd door een behandelende arts. Op de verpakking van de medicatie (etiket van de apotheek) moeten volgende zaken duidelijk vermeld staan :

- Naam van het kind
- Naam behandelende arts
- Wijze van toediening en dosis
- Frequentie en duur van de behandeling

Bovenvermelde regels gelden eveneens voor homeopathische middelen. Medicatie zonder voorschrift zal niet toegediend worden in de opvang.

Uitzonderingen :

- verzorgende neusspoelingen
- slijmvliesontzwellende medicatie bv. Nesivine,[®] (maximum 5 opeenvolgende dagen)
- verzorgende luierzalf, Daktozin pasta[®] (maximum 5 opeenvolgende dagen)

We noteren wanneer de medicatie werd toegediend en zorgen voor de juiste bewaring

Wanneer jouw kind een behandeling met een aerosol nodig heeft, vragen we om dit bij voorkeur thuis toe te dienen. Indien dit onmogelijk is, kan de toediening in de opvang enkel d.m.v. een droge arosol (puffer) met voorzetkamer gebeuren.

4.6. Vaccinaties

In België is enkel de poliovaccinatie verplicht. Het is echter sterk aanbevolen om jouw kind te vaccineren volgens het vaccinatieschema van de Hoge Gezondheidsraad dat het Agentschap Opgroeien toepast. Wanneer jouw kind onvoldoende immuun is voor ziekten zoals difterie, kinkhoest, klem, hersenvliesontsteking, mazelen, bof, rode hond of hepatitis B, kan dit ernstige verwickelingen voor jouw kind tot gevolg hebben. Ook lopen andere kinderen en personeelsleden in de opvang het risico om besmet te worden. Dit is vooral gevaarlijk voor baby's die nog niet gevaccineerd werden en voor zwangere vrouwen.

4.7. Voeding

(1) Vaste voeding

Jouw kind heeft ontbeten vóór het naar de opvang komt.

Gedurende de dag zorgt de opvang voor maaltijden die aangepast zijn aan de leeftijd van jouw kind. Het menu wordt bereid volgens de bepalingen van het Agentschap Opgroeien. Het menu van de week hangt steeds uit in het kinderdagverblijf.

Er zijn 3 mogelijke varianten: standaard-, halal- of een vegetarische maaltijd. Het meebrengen van eigen maaltijden is niet toegelaten.

Maaltijden van het kinderdagverblijf worden niet meegegeven naar huis.

(2) Aangepaste voeding

Voor een aangepaste voeding of dieetvoeding vragen we steeds een **doktersattest**. Dieetvoeding kan enkel aangeboden worden indien jouw kind allergisch is aan één van de 14 wettelijk bepaalde allergenen (gluten (tarwe, rogge, gerst, haver, spelt, khorasan tarwe), schaaldieren, ei, vis, pinda, soja, melk (inclusief lactose), noten (8 soorten), selderij, mosterd, sesam, sulfiet, lupine en weekdieren) .. Voor deze maaltijden op doktersvoorschrift wordt een forfaitaire meerkost per maaltijd aangerekend (zie prijsbeleid).

Is jouw kind allergisch aan een ander voedingsmiddel, dan proberen we hier in de mate van het mogelijke rekening mee te houden. Maak steeds goeie afspraken hierover met de kinderbegeleiders en de teamleider.

Het meebrengen van eigen aangepaste maaltijden is niet toegelaten.

(3) Flessenvoeding

Flessenvoeding voor baby's wordt door de ouder voorzien. Je bezorgt het melkpoeder en het water en vermeldt ook de juiste hoeveelheden. De ouders zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse hygiëne van de flesjes en de speentjes. Elk flesje moet steeds duidelijk voorzien zijn van de naam van jouw kind.

(4) Borstvoeding

Moeders hebben de mogelijkheid om in de opvang borstvoeding te geven. Samen met de medewerkers van het kinderdagverblijf worden afspraken gemaakt om een vlot verloop van de borstvoeding mogelijk te maken. Afgekolfdde moedermelk kan worden meegegeven. Gelieve op de flesjes duidelijk het volgende te noteren: naam kindje + borstvoeding + datum afkolven.

4.8. Gezond traktatiebeleid in het kinderdagverblijf

Bij Helan Kinderopvang zijn er – naast de feestdagen – veel momenten die we gezamenlijk vieren, zoals bijvoorbeeld verjaardagen en afscheidsmomenten. Voor kinderen zijn dit belangrijke gebeurtenissen. We bieden hen dan ook graag de mogelijkheid om dit samen met het kinderdagverblijf te vieren. Bij onze vieringen staan het feest en het kind centraal, en niet de traktatie op zich. Het gaat er immers om dat we samen stilstaan bij een bijzonder moment, met bijzondere rituelen.

Wij bieden jullie de mogelijkheid een traktatie mee te geven die past binnen ons gezond traktatiebeleid. We trekken de kaart van gezonde voeding en duurzaamheid, en kiezen er dan ook voor om (ongezonde) traktaties die niet binnen ons beleid passen, niet uit te delen. We rekenen hier ook op jullie medewerking.

Traktaties zijn geheel vrijblijvend, maar we vragen wel om rekening te houden met onderstaande zaken als je toch graag iets wenst mee te brengen:

- Fruit, niet op voorhand gesneden
- Groenten
- Let op de traceerbaarheid van je traktatie (verplichting van het FAVV). Dit betekent: geen zelfgebakken cake, taart of koekjes

Jullie kunnen op voorhand aan onze kinderbegeleiders vragen of er kinderen met allergieën zijn, zodat jullie hiermee eventueel rekening mee kunnen houden.

Tot slot, een traktatie hoeft niet altijd snoep of iets te eten te zijn. Wens je toch graag een cadeautje mee te brengen, vraag het dan gerust aan de kinderbegeleiders waar je de leefgroep een plezier mee kan doen. Individueel verpakte cadeautjes delen we niet uit.

4.9. Luiers en verzorging

Luiers worden door Helan Kinderopvang voorzien aan de tarieven zoals verder vermeld onder prijsbeleid. Deze prijzen zijn inclusief verzorgingsproducten, luierdoekjes en afvalverwerking.

Bij allergische reacties op de luiers van de opvang kunnen eigen luiers meegebracht worden, enkel op vertoon van een medisch attest. Bij gebruik van eigen luiers breng je eveneens eigen verzorgingsproducten mee.

Wanneer jouw kind specifieke verzorgingsproducten nodig heeft, breng je die zelf mee.

4.10. Persoonlijke spullen

Gelieve steeds reservekleding en kledij om buiten te spelen mee te brengen. Elk kind heeft een eigen kastje om persoonlijke spulletjes in op te bergen.

We vragen om volgende zaken zeker mee te brengen en op te bergen in het kastje: thermometer, fysiologisch water, zonnemelk, zonnehoedje, slaapzak en fopspeen.

Fopspenen kunnen meegebracht worden mits de naam van het kind erop vermeld staat. Fopspeenhouders of fopspeenkettingen zijn omwille van veiligheidsredenen niet toegelaten in het kinderdagverblijf.

Omwille van veiligheidsredenen wordt het dragen van sierraden bij het kind niet toegelaten.

4.11. Oudermodule

Elke ouder heeft inzage in de activiteiten van zijn kind. Hiertoe gebruiken wij een digitale oudermodule. Het gebruik van deze tool bevordert de communicatie tussen de ouder en het kinderdagverblijf. De tool wordt gebruikt als aanvulling bij de informele gesprekken bij de breng- en haalmomenten van jouw kind.

Bij de opstart van jouw kind ontvang je een uitnodigingslink in de mailbox van het door jou opgegeven e-mailadres. Beide ouders kunnen een link ontvangen, elk op hun individueel mailadres. Deze link is **strikt persoonlijk** en werkt enkel via jouw persoonlijke paswoord en login. Geen enkel ander persoon kan hiermee de informatie van jouw kind opvragen. Verdere afspraken rond het gebruik van de tool ontvang je bij de uitnodiging.

Nadat jouw kindje de opvang definitief verlaten heeft, wordt ook de toegang tot deze module afgesloten.

4.12. Klachtenbehandeling

Feedback zoals complimenten, bedenkingen, suggesties, ontevredenheden en klachten over de dagelijkse werking van onze kinderdagverblijven kunnen bij voorkeur rechtstreeks besproken worden met onze medewerkers. Wij bieden een luisterend oor in geval van ontevredenheid en zoeken samen met jou naar een mogelijke oplossing.

Vanuit onze organisatie moedigen wij het geven van gerichte feedback aan onze medewerkers heel sterk aan. Het stelt ons in de mogelijkheid om de kwaliteit van onze kinderopvang steeds te verbeteren.

Feedback over:	Kinderbegeleiders	Teamleider	Operationeel Manager Helan Kinderopvang	Administratieve dienst/Procesmanager	Pedagogisch manager Helan Kinderopvang	Kind & Gezin, Agentschap Opgroeien Klachtendienst
De dagelijkse werking	x	x				
De inschrijving, de facturatie				x		
Houding personeel en/of organisatie		x	x			
Management van het kinderdagverblijf en/of algemeen management Helan Kinderopvang			x		x	
Overheidsbeleid						x

De ouder kiest het contactkanaal: mondeling, per e-mail, telefonisch of op afspraak. Je kan ook opmerkingen, verbetervoorstellen of klachten indienen via het formulier op feedbackkinderopvang@helan.be

Dit bericht wordt automatisch doorgestuurd afhankelijk van het onderwerp naar de betrokken medewerker. Je krijgt steeds een ontvangstmelding. We garanderen dat elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd, behandeld en beantwoord wordt. Je mag een antwoord verwachten binnen de 10 werkdagen

Indien je van mening bent dat jouw klacht ontoereikend beantwoord werd, kan je je wenden tot:

Opgroeipunt

Hallepoortlaan 27 – 1060 Brussel

Contactformulier: opgroeien.be/opgroeipunt

078 170 000

4.13. Tevredenheidsbevraging

Op regelmatige basis vragen we jouw mening over onze werking via een platform voor een tevredenheidsbevraging. Je ontvangt hiervoor een mailtje. Zo kunnen wij aan de slag met de punten die jij belangrijk vindt.

Er zijn 2 vaste tijdstippen waarop we een bevraging sturen, namelijk september en oktober.

Ben jij tussendoor gestart en/of gestopt dan sturen we ook een bevraging, zodat we ook jouw mening niet missen.

In het najaar geven we ook een terugkoppeling over de tevredenheidsbevraging van jouw kinderdagverblijf.

4.14. Verzekering, veiligheid en begeleiding bij verplaatsingen

Helan Kinderopvang heeft een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid voor het personeel en de kinderen en een verzekering tegen lichamelijke ongevallen voor de opgevangen kinderen.

Aangifte van schade of ongevallen moeten binnen de 24 uur na de feiten gebeuren aan de teamleider van het kinderdagverblijf of zijn vervanger. Deze brengt de verzekeringsinstelling op de hoogte.

Helan Kinderopvang is niet verantwoordelijk voor diefstal, verlies of beschadiging van persoonlijke goederen (kledij, kinderwagens, ...).

Wanneer de kinderbegeleiders op stap gaan met jouw kind, dan is het verzekerd via de aansprakelijkheid van Helan Kinderopvang.

Gegevens ongevallenverzekering en burgerlijke aansprakelijkheid:

AG Insurance NV Verzekering

Emilie Jacquainlaan 53 – 1000 Brussel

Polisnummer ongevallenverzekering 99.659.911

Polisnummer burgerlijke aansprakelijkheid 99.659.916

4.15. Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd bij Helan Kinderopvang. Hiervoor voeren wij een preventief beleid. Net zoals het Agentschap Opgroeien, verstaan wij onder 'grensoverschrijdend gedrag' een situatie waarin een kind het slachtoffer is of dreigt te worden van bedreigingen of geweld van een persoon aanwezig in het kinderdagverblijf. Elk signaal

en/of vermoeden van grensoverschrijdend gedrag t.a.v. (zie 4.12. Klachtenbehandeling'). Alle meldingen worden ernstig genomen, onderzocht en opgevolgd.

4.16. Naleving van de wet op bescherming van de persoonlijke levenssfeer - GDPR

Helan Kinderopvang heeft verschillende persoonsgegevens van het gezin en het kind nodig voor haar opvangactiviteiten.

(1) Doel van de verwerking van de persoonsgegevens

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

- klantenadministratie;
- facturatie;
- naleving van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang;
- ontwikkeling van een beleid;
- naleving van de subsidievoorwaarden
- kinderopvangtoeslag (enkel van toepassing vanaf 1 januari 2019 voor de kinderdagverblijven waar we niet met IKT ouderbijdrage werken)
- klachtenbeheer
- prospectie van nieuwe klanten

(2) Welke gegevens verwerken wij?

Zonder volledig te zijn, verwerkt Helan Kinderopvang de volgende gegevens:

- administratieve gegevens, zoals naam & voornaam, adresgegevens, ...
- contactgegevens zoals e-mailadres, telefoonnummer, ...
- medische gegevens, zoals bepaalde voedselallergieën
- financiële gegevens, zoals bankrekeningnummers voor de facturatie
- beeldmateriaal

De gegevens kunnen doorgegeven worden aan het lokaal loket kinderopvang van jouw gemeente of stad zodat zij op de hoogte zijn van jouw inschrijving.

(3) Waarop baseren wij ons om gegevens te verwerken?

De meeste van uw gegevens verwerken wij in het kader van artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters.

Is de kinderopvangtoeslag van toepassing in jouw opvang? We verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van artikel 52 van het decreet tot regeling van de toelagen in het kader van het gezinsbeleid.

In het kader van prospectie van nieuwe klanten doen wij een beroep op ons gerechtvaardigd belang om aan klantenuitbreiding te doen.

Voor het gebruik van beeldmateriaal en in het bijzonder foto's voor websites of besloten Facebook groepen wordt uitdrukkelijke toestemming van de ouders gevraagd in de schriftelijke overeenkomst en in de inlichtingenfiche.

(4) Rechten van het gezin

Je kan de gegevens van jezelf of jouw kind op elk moment inkijken, laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken. Je kan een kopie van jouw persoonsgegevens opvragen.

Als je verandert van opvang, kan je vragen om jouw gegevens door te geven aan een nieuwe kinderdagverblijflootatie.

Gebruik hiervoor het webformulier onder de rubriek 'privacy' dat beschikbaar is op de website www.helankinderopvang.be. Je zal gevraagd worden om een recto-verso kopie van jouw identiteitskaart op te laden om de authenticiteit van jouw identiteit te controleren. Voor aanpassingen van je gegevens (bv adreswijziging) kan je een mail sturen naar kdv.boekhouding@helan.be, via de teamleider van het kinderdagverblijf of via de oudermodule.

(5) Bewaarperiode

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

(6) 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 2018. Dit geldt zowel voor de verwerking door onze opvang als door onze mogelijke onderaannemers die deze persoonsgegevens verwerken, waaronder:

- Helan Onafhankelijk ziekenfonds
- ICT bedrijven: Mutual IT en de gebruikte softwaretool

Ook onze medewerkers zijn op de hoogte van de privacyregels en zijn gehouden tot een geheimhoudingsverplichting.

(7) Overmaken aan derden

Als dit noodzakelijk is voor de hoger vermelde doelen, worden jouw persoonsgegevens doorgegeven aan het Agentschap Opgroeien, Zorginspectie en onze partners indien dit nodig blijkt voor de verwerking van gegevens m.b.t. de activiteit kinderopvang.

De volledige lijst is beschikbaar onder de rubriek 'privacy' die beschikbaar is op de website van www.helankinderopvang.be en kan op verzoek aangevraagd worden.

(8) DPO (Data Protection Officer)

Helan Kinderopvang heeft een DPO 'data protection officer' of 'functionaris voor de gegevensbescherming'. Deze kijkt erop toe dat het bedrijf de data bewaart en verwerkt volgens de Europese privacyregelgeving. Hebt u een vraag of een klacht? Onze data protection officer kan bereikt worden via dpo@helan.be

De volledige Privacyverklaring kan u vinden op onze website: www.helankinderopvang.be.

Bent u niet akkoord met het standpunt van Helan Kinderopvang? Surf dan voor meer informatie naar de website van de Belgische gegevensbeschermingsautoriteit. U kan daar ook een klacht indienen.

www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen

5. Prijsbeleid

5.1. Opvangprijs

Het kinderdagverblijf waar jouw kind opgevangen wordt, werkt inkomensgerelateerd. D.w.z. dat de prijs die je betaalt voor de opvang afhankelijk is van het gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen van het gezin. Dit wordt wettelijk bepaald. Meer informatie over de tarieven en de kindcode kan je terugvinden op de website van het Agentschap Opgroeien.

De kindcode kan vanaf 2 maanden vóór de start van de opvang aangevraagd worden bij het Agentschap Opgroeien. Na de aanvraag ontvang je de kindcode met bijhorend tarief. Je bezorgt een exemplaar aan de opvang. Opgelet: de kindcode moet uiterlijk op de dag van opstart in ons bezit zijn. Bij een kind waarvoor wij geen geldige kindcode hebben zal het maximumtarief aangerekend worden.

Wij dringen er dus op aan om de kindcode tijdig aan te vragen.

(1) Aanvragen attest inkomenstarief (=kindcode)

De kindcode wordt steeds aangevraagd bij het Agentschap Opgroeien: mijn.kindengezin.be/home

De aanvraag van de kindcode is de verantwoordelijkheid van de ouder. Je kan indien gewenst ondersteuning vragen bij de teamleider van het kinderdagverblijf.

De kindcode is geldig voor het volledige opvangtraject en wordt jaarlijks automatisch geïndexeerd, met uitzondering van de individueel verminderde tarieven. Deze laatste hebben een beperkte geldigheid en dienen tegen de vervaldatum hernieuwd te worden door de ouder.

Een wijziging in de gezinssituatie (bv. tweede kindje, echtscheiding, ...) of gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen (daling van min. 50%) kunnen de dagprijs beïnvloeden. Als ouder ben je zelf verantwoordelijk om deze wijzigingen te melden bij het Agentschap Opgroeien en hiervoor een herberekening van de dagprijs aan te vragen. Zolang Helan Kinderopvang niet in het bezit is van de nieuwe dagprijs en kindcode, blijft deze factureren aan het oude tarief.

Bij co-ouderschap dient elke ouder over een eigen kindcode én schriftelijke overeenkomst te beschikken voor de periode waarin het kind onder hun hoede naar de opvang komt.

Jouw kind kan naar de opvang komen volgens het kindcodetarief zolang het niet voltijds naar school gaat. Opgelet: indien jouw kind drie jaar wordt en nog in de opvang aanwezig is, dien je in dit geval wél een nieuwe code aan te vragen.

(2) Financieel onmogelijk? Vraag een individueel verminderd tarief

Om te weten of je recht hebt op een individueel verminderd tarief kan je de brochure 'Inkomenstarief voor ouders' raadplegen op www.opgroeien.be. Voor vragen of info contacteer je de teamleider van jouw kinderdagverblijf.

(3) Tarieven in de opvang

Tarieven voorschoolse opvang

Volle dag (meer dan 5u)	100% van de dagprijs volgens kindcode (2 maaltijden inbegrepen)
Halve dag (minder dan 5u)	60% van de dagprijs volgens kindcode (1 maaltijd inbegrepen)
Facturatie bij vroeger afhaken van een kindje (bijv. wegens ziekte):	
Meer dan 5u aanwezig	Volle dag gefactureerd
Minder dan 5u aanwezig & volle dag gepland	Halve dag gefactureerd+ halve respitdag
Minder dan 5u aanwezig & uitputting respitdagen	Halve dag gefactureerd + halve dag ongerechtvaardigd afwezig + 3€.
Extra kosten in de opvang	
Volle dag luiers (incl. verzorgingsproducten en afvalverwerking)	€ 2,3 / dag
Halve dag luiers (incl. verzorgingsproducten en afvalverwerking)	€ 1,38 / halve dag
Luiers per stuk (zindelijkheidstraining)	€ 0,45 / stuk
Afwijkende maaltijd op doktersadvies	€ 1 / maaltijd
Afvalverwerking en verzorging bij gebruik eigen luiers (allergie)	€ 0,85 / volle dag
Halve dag afvalverwerking en verzorging bij gebruik eigen luiers (allergie)	€ 0,51 / halve dag
Verzorgingsproducten bij herbruikbare luiers	€ 0,40 / volle dag € 0,24 / halve dag
Administratie kost	€ 4,20 / maand
Te laat afhaken van uw kind (na sluitingstijd)	€ 15 / begonnen kwartier
Afwezigheid bij uitputting respitdagen	
Volle dag afwezig (meer dan 5u) zonder respitdag	100% van de dagprijs + 5 euro (met een maximum van het bedrag van de hoogste kindcode)
Halve dag (minder dan 5u)	60% van de dagprijs volgens kindcode + halve dag ongerechtvaardigd + 3 euro.

5.2. Reservatie- en waarborgbedrag

Bij de inschrijving van jouw kind ontvang je een reserwatiefactuur van € 250 per kind. De inschrijving is pas definitief na het betalen van dit bedrag. **Het reserwatiebedrag wordt niet teruggestort bij niet opstarten van jouw kind**, tenzij bij medische overmacht of indien je annuleert ten laatste 8 maanden voor de opstart van de opvang.

Er wordt een verlaagd tarief van € 50 gehanteerd als jouw gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen lager is dan het bedrag opgenomen in de brochure voor inkomenstarief (via www.opgroeien.be of www.kindengezin.be/img/inkomenstarief-ouders.pdf). Je dient hiervoor zelf de nodige bewijzen mee te brengen, zodat een aangepaste reserwatiefactuur kan opgemaakt worden.

Bij de start van de opvang wordt het reserwatiebedrag automatisch omgezet in een waarborgbedrag. Dit bedrag wordt integraal teruggestort na einde van de schriftelijke overeenkomst en na betaling van alle openstaande facturen.

5.3. Betalingsmodaliteiten van de opvangfactuur

Je ontvangt een factuur, de eerste week volgend op de maand van de opvangperiode. Deze dient uiterlijk betaald te worden de 20ste van de maand. Deze betaaldatum vind je eveneens terug op de factuur.

Niet betalen van de facturen

De factuur is betaalbaar tegen de vervaldag. Bij niet-betaling tegen de vervaldag van de factuur wordt u een herinneringsbrief gestuurd. Aan deze herinneringsbrief zijn geen kosten verbonden.

Indien de factuur onbetaald blijft 14 dagen na deze herinneringsbrief (de termijn van 14 dagen begint te lopen de 3e werkdag na verzending), wordt een tweede schrijven (en eventueel derde) verstuurd waarbij u een kost zal worden aangerekend van 7,5 euro per herinnering.

Indien u in gebreke blijft tot betaling van de factuur (en de herinneringskosten) behoudt Helan Kinderopvang zich het recht voor om de opvang stop te zetten en verdere stappen te ondernemen.

In dat geval zullen naast de hoofdsom ook interesten gevorderd worden (tegen de referentie-interestvoet vermeerderd met 8% bedoeld in artikel 5, 2e lid van de wet van 2/08/2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties cfr. art. XIX.4 1° WER) én een forfaitaire vergoeding waarvan het bedrag afhangt van de hoogte van het verschuldigde factuurbedrag:

- 20 euro: indien het verschuldigde bedrag lager of gelijk is aan 150 euro
- 30 euro (+ 10% van het verschuldigde bedrag) indien het verschuldigde bedrag tussen de 150,01 en 500 euro bedraagt
- 65 euro (+ 5% van het verschuldigde bedrag) indien het verschuldigde bedrag hoger is dan 500 euro.

Bij betwisting is de Rechtbank van Antwerpen bevoegd.

Om onnodige kosten en mogelijke stopzetting van de opvang te vermijden, adviseren wij om te betalen via domiciliëring. Het document hiervoor kunt u steeds verkrijgen via de administratieve dienst voor kinderopvang (KDV.boekhouding@helan.be).

5.4. Fiscaal attest

Jaarlijks wordt een fiscaal attest opgemaakt, dat automatisch wordt bezorgd aan de FOD Financiën. Dit kan enkel als we beschikken over een correct rijksregisternummer van de ouders en het kind. Het fiscaal attest vermeldt enkel de tarieven die je betaalde voor effectief gepresteerde opvangdagen. De FOD Financiën verbiedt het vermelden van de bijkomende bijdragen op het fiscaal attest (bv. luiers, boetes). Het fiscaal attest betreft telkens de periode van 1 december tot en met 30 november (deze afwijkende datum komt doordat de opvangdagen van december pas in januari van het volgende jaar gefactureerd worden). Enkel wanneer alle betalingen ons bereikt hebben, kunnen wij dit fiscaal attest bezorgen.

6. Samenwerking met het Agentschap Opgroeien (Kind&Gezin)

6.1. Vergund door het Agentschap Opgroeien (Kind&Gezin)

Onze kinderdagverblijven zijn vergund door het Agentschap Opgroeien. Omdat we erkend zijn door het Agentschap Opgroeien hanteren we strenge normen en volgen we de regelgeving strikt op.

6.2. Controles door het Agentschap Zorginspectie

Elke Vlaamse vergunde kinderopvanglocatie staat onder toezicht van Agentschap Opgroeien. Om de kwaliteit in de kinderdagverblijven na te gaan doet agentschap beroep op het agentschap Zorginspectie

Na afloop wordt er een zorginspectierapport – en verslag aangemaakt. Het inspectierapport is een beknopte versie van het inspectieverslag en bevat alle relevante informatie, maar zonder privacygevoelige beschrijvingen. Je vindt volgende elementen in een inspectierapport:

- scores monitoringsinstrument MeMoQ. Vaak observeert de inspecteur de werking van een leefgroep om een zicht te krijgen op de pedagogische kwaliteit op dat moment. Dat gebeurt met het 'monitoringsinstrument MeMoQ', een wetenschappelijk instrument dat voor Zorginspectie werd ontwikkeld.
- De overige vergunningsvoorwaarden: het inspectierapport beschrijft inspectieresultaten per geïnspecteerde vergunningsvoorwaarde en bundelt ze naargelang ze al dan niet voldoen aan de regelgeving.
- Advies: Zorginspectie geeft een advies aan het Agentschap Opgroeien om al dat niet handhaving op te starten of verder te zetten. Dit advies staat in het inspectierapport.

Het Agentschap Opgroeien is bevoegd voor het verder opvolgen van de vaststellingen in het inspectierapport. Het inspectierapport is raadpleegbaar online via [de kinderopvangzoeker](#).

Belangrijk om te weten is dat een inspectierapport een weergave is van een momentopname. Zowel Zorginspectie als wij moedigen jullie aan om in gesprek te gaan met de verantwoordelijke van de kinderopvanglocatie. Er kan immers al veel veranderd zijn of aangepakt zijn in de locatie. Een inspectie is een leermoment waarbij we aan de slag gaan met mogelijke aandachtspunten en tekorten. Je kan via de verantwoordelijke ook het inspectieverslag opvragen. Let op: alle privacygevoelige informatie wordt onleesbaar gemaakt