

**Goedgekeurd in de gemeenteraad van dag maand jaar.**

**Bekendgemaakt op dag maand jaar.**

**In werking getreden op dag maand jaar.**

## Inhoudstafel

Artikel 1. Doel.....	2
Artikel 2. Algemene informatie .....	2
§1. Contactgegevens organisator .....	2
§2. Algemene bereikbaarheid en contactgegevens.....	2
§3. Openingsdagen en openingsuren van de onthaalouders .....	3
§4. Contactgegevens Kind en Gezin .....	
Artikel 3. Het beleid op het vlak van kinderopvang.....	4
§1. Aanbod en missie .....	4
§2. Opname- en voorrangbeleid .....	4
§3. Schriftelijke overeenkomst en opvangplan.....	5
§4. Brengen en afhalen .....	7
§5. Opvang van een ziek kind.....	8
§6. Regeling wanneer je kind ziek wordt of een ongeval krijgt tijdens de opvang.....	9
§7. Veiligheid en begeleiding bij eventuele verplaatsingen .....	10
Artikel 4. Geldelijke bepalingen.....	10
§1. Inkomensgerelateerde bijdrage .....	10
§2. Fiscaal attest.....	11
§3. Wijze van factureren en betalen.....	12
§4. Laattijdige betalingen.....	12
§5. Betaling van noodopvang.....	12
§6. Bijkomende kost.....	12
Artikel 5. De rechten van het gezin .....	12
§1. De wenprocedure.....	12
§2. Klachtenprocedure.....	13
§3. Inlichtingenfiche en aanwezigheidsregister.....	13
§4. Lichamelijke verzorging van het kind .....	14

§5. Wiegendoodpreventie .....	14
§6. Preventie, detectie en aanpak voor grensoverschrijdend gedrag .....	14
§7. Respect voor de privacy .....	14
§8. Recht op inzage van het kwaliteitshandboek .....	15
§9. Modaliteiten voor het beëindiging van de overeenkomst .....	15
§10. Verzekering .....	15
§11. Wijzigingen aan het huishoudelijk reglement.....	16
Artikel 6. Opheffingsbepalingen.....	16
Artikel 7. Inwerkingtreding (en duurtijd).....	16

## Reglement

### Artikel 1. Doel

De Stad Gent legt in dit reglement de algemene bepalingen vast over de werking en de leefregels van haar kinderopvanglocaties.

Dit reglement is voor elk gezin op dezelfde manier van toepassing.

### Artikel 2. Algemene informatie

#### §1. Contactgegevens organisator

De organisator van de kinderopvang is de Stad Gent, Botermarkt 1 te 9000 Gent.

Rechtsvorm: openbaar bestuur

Ondernemingsnummer: 0207451227

De gegevens van het bevoegde departement zijn de volgende:

Departement Onderwijs en Opvoeding

Dienst Kinderopvang

Directeur: Jeanine de Buysscher

Bezoekadres: Keizer Karelstraat 1 te 9000 Gent

Correspondentieadres: Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent.

Tel.: 09/ 268 20 80

Fax: 09/ 268 20 39

E-mail: dienst.kinderopvang@gent.be

#### §2. Algemene Bereikbaarheid en contactgegevens

Dienst Voor Onthaalouders

Dienstverantwoordelijke: Mieke Michiels

Bezoekadres: Keizer Karelstraat 1, 9000 Gent

Correspondentieadres: Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Tel.: 09/ 268 20 84  
E-mail: mieke.michiels@gent.be

Permanentie dienstverantwoordelijke:  
ledere dinsdag van 9u tot 12u  
ledere donderdag van 14u tot 17u

Bereikbaarheid in nood:

Buiten de gebruikelijke openingsuren kan men in noodgevallen terecht

- Bij de regiocoördinator van wacht op het nummer 09 268 20 83
- Of op het algemeen nummer van de politie 09/266 61 11.

### **§3. Openingsdagen en openingsuren onthaalouders.**

De onthaalouders bepalen zelf hun openingsuren. Indien ze dit willen, kunnen ze ook voorzien in nachtopvang en weekendopvang. Ze delen de openingsuren mee bij een eerste contact met de ouders.

De dag - en uurregeling wordt vastgelegd in samenspraak met de ouders, de onthaalouder en de dienstverantwoordelijke.

De ouders vullen het opvangplan in op de schriftelijke overeenkomst, die zowel door de ouders als de dienstverantwoordelijke ondertekend wordt. Dit gebeurt vóór de start van de opvang. De ouders dienen de afgesproken uren te respecteren.

Ouders met onregelmatige werkuren geven op een bepaalde dag in de week (bij voorkeur op vrijdag) schriftelijk het verloop van de volgende week aan de onthaalouder door.

De onthaalouder krijgt een exemplaar van het opvangplan.

De onthaalouders delen ten laatste eind april hun verlofperiode mee aan de ouders. Snipperdagen worden tenminste 1 week op voorhand meegedeeld.

De Dienst voor Onthaalouders is jaarlijks gesloten op:

1 en 2 januari  
Paasmaandag  
1 mei  
O.L.H. Hemelvaart  
Pinkstermaandag  
11 en 21 juli  
Week van de Gentse Feesten  
15 augustus  
1, 2 en 11 november  
Week tussen Kerst en Nieuwjaar

De Dienst voor Onthaalouders kan maximaal tweemaal per jaar een pedagogische vormingsdag organiseren voor de onthaalouders. Ouders met een nood aan opvang op deze dag(en) worden doorverwezen naar een naburig kinderdagverblijf.

#### **§4. Contactgegevens Kind en Gezin**

Kind en Gezin

Adres: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Tel.: 078 150 100

Website: <http://www.kindengezin.be>

#### **Artikel 3. Het beleid op het vlak van kinderopvang**

##### **§1. Aanbod en missie**

###### **a) Aanbod**

De onthaalouders staan open voor alle kinderen (tussen 8 weken en 3 jaar) en hun ouders. De Dienst voor Onthaalouders kan eveneens, indien de aangesloten onthaalouders zich hiervoor akkoord verklaren, de opvang van kinderen tot 12 jaar, buiten de schooluren en tijdens de verlofdagen en vakantieperiodes verzorgen.

Ze zorgen voor een omgeving die wordt gekenmerkt door gelijkwaardigheid en respect voor diversiteit zowel vanwege socio-culturele afkomst, huidskleur, religie, taal, sekse, politieke of andere overtuiging, extra zorgbehoefte (inclusie) of andere omstandigheden.

In de kinderopvang staat het welbevinden van kinderen centraal. Dit houdt in dat er zorg en aandacht is voor de gezondheid en veiligheid van de kinderen, ook deze met specifieke zorgbehoeften, zodat ze zich goed in hun vel voelen, zich geborgen voelen.

We benaderen elk kind op een warme, vriendelijke en respectvolle manier. We vinden het belangrijk dat het kind in een aangepaste, speelse en veilige omgeving kan omgaan met andere kinderen. We bieden ieder kind optimale ontplooiingskansen waarbij we rekening houden met de individuele draagkracht van elk kind. We reageren adequaat op grensoverschrijdend gedrag bij kinderen. Kinderen hebben nood aan structuur, duidelijkheid, veiligheid, eenvoudige regels en grenzen.

Naast het welbevinden staat ook de betrokkenheid van kinderen centraal. Dit is de wijze waarop ze geboeid en geconcentreerd uitgedaagd worden tot optimale ontwikkeling. De vrije keuze staat hierbij centraal. We stimuleren de kinderen in hun ontwikkeling met veel individuele aandacht, respect voor het eigen ritme en de eigenheid van elk kind.

Elk kind is uniek.

###### **b) Missie**

Vol enthousiasme en met open blik creëren onze onthaalouders samen met de ouders – want zij zijn onze onmisbare partners - een uitdagende leefwereld waarin alle kinderen op unieke wijze openbloeien.

##### **§2. Opnamebeleid en voorrangbeleid**

- a) Een centraal inschrijvingssysteem (Tinkelbel) zorgt ervoor dat we een efficiënt opnamebeleid kunnen realiseren. Via Tinkelbel hanteert de stad Gent een beleid dat ernaar

streeft gezinnen toegang te bieden tot de kinderopvang, rekening houdend met de buurt en de keuze van de ouders.

- b) De regelgeving verbindt ons er toe als organisator een voorrangbeleid te voeren. In de mate van het mogelijke worden kinderen met bijzondere noden opgevangen.

De **wettelijke voorrangregels** worden door de Stad Gent ernstig en consequent toegepast:

- Er is absolute voorrang voor gezinnen waarvoor kinderopvang noodzakelijk is in het kader van de werksituatie. Wij geven daarbij, bij keuze tussen aanvragen, altijd voorrang aan de aanvraag van het gezin waarvoor kinderopvang noodzakelijk is om werk te zoeken of te houden of om een beroepsgerichte opleiding te volgen.
- Er is voorrang voor alleenstaanden.
- Er is voorrang voor gezinnen die een inkomen hebben dat lager is dan een bedrag dat wordt bepaald door de Vlaamse Regering.
- Er is voorrang voor pleegkinderen die kinderopvang nodig hebben.
- Er is voorrang voor kinderen van wie een broer of zus in de kinderopvanglocatie opgevangen wordt.

Bovenop deze voorrangregels hanteert de Stad Gent bijkomende criteria om een nog beter proactief opnamebeleid te realiseren:

- Inwoners van Gent en deelgemeenten
- Minimum 50 % van de plaatsen wordt voorbehouden aan bewoners uit de buurt
- Ouders in opleiding
- Broer / zus gaat naar school of is ingeschreven in het stedelijk net
- Eenouder gezinnen
- Gelijke Opvang Kansen (GOK)
  - Laag inkomen (uit arbeid of vervangingsinkomen)
  - De thuistaal is niet het Nederlands.
  - De moeder beschikt niet over een diploma secundair onderwijs of gelijkwaardig studiebewijs.

In alle opvanglocaties ligt het percentage plaatsen dat voorbehouden wordt voor gezinnen waarvan de ouders behoren tot de kansengroepen en die naar analogie met het 'decreet betreffende gelijke onderwijskansen' voldoen aan één van voorgaande criteria, tussen 20 en 30 %.

- Sociale en/of pedagogische motieven

### **§3 Schriftelijke overeenkomst met opvangplan**

De Stad Gent wenst een kwaliteitsvolle opvang te bieden aan elk kind dat gebruik maakt van de opvanglocatie. Een efficiënte planning van het dagelijks aantal aanwezige kinderen is noodzakelijk, evenals het maken en naleven van duidelijke afspraken. Deze schriftelijke overeenkomst is daar een instrument voor.

De Stad Gent streeft ernaar elke opvangplaats maximaal te benutten zodat meer kinderen kunnen opgevangen worden. De naleving van deze overeenkomst maakt het mogelijk een betere bezetting te realiseren.

De opvang is een belangrijk aanvullend opvoedingsmilieu, echter het thuismilieu moet het eerste opvoedingsmilieu blijven. Daarom is het wenselijk en raadzaam om te streven naar een evenwicht tussen de uren die een kind thuis doorbrengt en in de opvang. Als maximum opvangduur worden 45 à 50 uur per week aangeraden.

Bovendien zorgt deze overeenkomst ervoor dat de draagkracht van de kinderen niet op de proef wordt gesteld.

Ook voor de vakantie en andere verlofdagen die de onthaalouder neemt, betaal je niet.

- **De schriftelijke overeenkomst:**

- vermeldt hoe alle partijen wijzigingen kunnen aanbrengen
- vermeldt wat de gevolgen zijn bij het niet naleven van het opvangplan (het kind komt niet, het kind blijft langer dan voorzien, ...).
- wordt door alle partijen ondertekend "voor akkoord".
- Een kopie van de ondertekende schriftelijke overeenkomst wordt aan de ouders of aan degene die de opvang aanvraagt, en aan de onthaalouder overhandigd. Het origineel wordt bijgehouden op de Dienst voor Onthaalouders.
- Bij betwisting en/ of bij onduidelijkheden kunnen beide partijen teruggrijpen naar de schriftelijke overeenkomst.

- **Het opvangplan:**

- een overzicht waarin je zo goed mogelijk afsprekt wanneer het kind naar de opvang zal komen en wanneer niet. Het opvangplan is vervat in de schriftelijke overeenkomst die wordt gesloten tussen de Stad Gent, de onthaalouder en de ouders (of degene die de opvang aanvraagt). Het is het resultaat van een onderhandeling over de verwachtingen en vragen van alle partijen.
- Het opvangplan vermeldt ook de geldigheidsduur: de duur van de opvang, jaarlijks, maandelijks of korter. Het vermeldt de start- en einddatum.
- Voor opvang van kinderen tussen 0 en 3 jaar betaal je 100 % van het inkomenstarief voor opvang tussen 5 uur en 11 uur op een dag.  
Voor opvang gedurende minder dan 5 uur op een dag betaal je 60 % van het inkomenstarief.  
Voor opvang langer dan 11u betaal je 160% van het inkomenstarief.

Voor de opvang van kinderen die buitenschools komen (maw, kleuters en oudere kinderen die voltijds naar school gaan of ouder zijn dan 3,5 jaar en voor en/of na school worden opgevangen, en tijdens vakantieperiodes) gelden bovenstaande tarieven. Voor opvang minder dan 3u betaal je 40% van het inkomenstarief.

Is je kind op één dag op verschillende tijdstippen aanwezig (bv. 2 uur 's morgens in de opvang, dan naar huis en vervolgens 2 uur 's namiddags in de opvang), dan worden alle uren van die dag samengevoegd per opvanglocatie.

- bevat afspraken over de gerechtvaardigde afwezigheden, de jaarlijkse gezinsvakantie, een eventueel langdurige ziekte van het kind en aanpassingen van het opvangplan.

- **Gerechtvaardigde afwezigheidsdagen**

Je hebt recht op een aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen. Dit zijn dagen die je gereserveerd hebt, maar waarop het kind afwezig kan zijn zonder dat je moet betalen.

Deze dagen omvatten de jaarlijkse gezinsvakantie, ziektedagen en andere afwezigheden.

Je hebt recht op 36 dagen per volledig kalenderjaar en voor een voltijds opvangplan. Indien je geen voltijdse opvang vraagt en niet voor een volledig kalenderjaar, dan wordt het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen verhoudingsgewijs verminderd.

Sluitingsdagen van de onthaalouder dienen niet betaald te worden en worden niet aangerekend als gerechtvaardigde afwezigheidsdagen.

- **Ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen**

Dit zijn de afwezigheidsdagen bovenop de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen.

Hiervoor wordt het vastgelegde dagtarief aangerekend.

Indien uw kind niet aanwezig is, en u verwittigt de onthaalouder hier niet van, wordt er een gereserveerde dag en een bijkomende kost aangerekend. (zie 6. Bijkomende kost)

#### **§4. Brengen en afhalen**

##### **a) Door wie mag het kind worden gebracht en opgehaald**

Bij de inschrijving wordt gevraagd wie je kind mag komen halen (zie inlichtingenfiche)  
Natuurlijk kan het zijn dat je kind eens bij uitzondering wordt opgehaald door iemand anders (zus, grootouder...). Verwittig de onthaalouder tijdig, anders kan je kind niet meegegeven worden.

Als het ouderlijk gezag ingevolge een gerechtelijke beslissing aan één ouder is toegekend, beslist deze ouder wie het kind mag ophalen.

Tijdens de breng- en afhaalmomenten, valt het onder de gedeelde aansprakelijkheid van de aanwezige ouders en onthaalouder.

##### **b) Laattijdig afhalen**

De onthaalouder vraagt om je kind tijdig te komen halen. Dit betekent binnen de overeengekomen uren van het opvangplan.

De ouders moeten de onthaalouder onmiddellijk verwittigen als het kind niet op tijd kan worden afgehaald.

Indien het kind na het onderling afgesproken afhaaluur niet werd afgehaald, probeert de onthaalouder contact op te nemen met de ouders of een andere persoon die door de ouders werd opgegeven.

## **§5. Opvang van een ziek kind**

De regelgeving van Kind en Gezin is voor deze materie richtinggevend. Op de website van Kind en Gezin kan je de nieuwste aanbevelingen betreffende de gezondheidsopvolging raadplegen. ([www.kindengezin.be](http://www.kindengezin.be))

Zieke kinderen kunnen niet bij onthaalouder terecht. Het is daarom een goed idee om op voorhand oplossingen te hebben voor het geval dat je kind 's ochtends ziek zou zijn en je dringend alternatieve opvang nodig hebt.

Een kind dat niet te ziek is, kan bij onthaalouder terecht wanneer deze akkoord is.

Beoordeel zelf de algemene toestand van je kind en of het kan meedoen aan de normale activiteiten in de opvang. Hou zeker ook rekening met besmettingsgevaar voor andere kinderen, geef onthaalouder informatie over eventuele medicatie en verzorging, laat je telefoonnummer achter en zorg ervoor dat je steeds telefonisch bereikbaar bent.

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

Indien onthaalouder en ouders hier geen compromis in vinden, heeft de dienstverantwoordelijke steeds het laatste woord in de beslissing of je kind al dan niet naar de opvang kan. Bij de beslissing denken we aan het belang van jouw kind, en ook aan het belang van de andere opgevangen kinderen en de extra werkbelasting die de zorg voor een ziek kind kan meebrengen.

De onthaalouder kan weigeren om je kind op te vangen als:

- je kind te ziek is om aan de normale activiteiten in de opvang deel te nemen;
- je zieke kind teveel aandacht en zorg nodig heeft, zodat de veiligheid en de gezondheid van de andere opgevangen kinderen niet meer kan gegarandeerd worden;
- je kind een of meerdere van de volgende symptomen heeft:
  - Diarree: bloederige ontlasting of verandering van stoelgangpatroon met drie waterige ontlastingen in de laatste 24 uur. Opgelet: wanneer de diagnose 'peuterdiarree' wordt gesteld, mag het kind wél naar de opvang komen als de onthaalouder akkoord gaat.
  - Braken: twee of meer keer tijdens de laatste 24 uur, tenzij wordt vastgesteld dat het braken niet veroorzaakt wordt door een besmettelijke ziekte, er geen gevaar voor uitdroging bestaat en de onthaalouder akkoord gaat.
  - Bloedbraken
  - Ademhalingsmoeilijkheden of ademnood
  - Koorts boven de 38,2 °C die samengaat met keelpijn of braken, diarree, oorpijn, prikkelbaarheid, verwardheid of rode huiduitslag.
  - Huiduitslag in combinatie met koorts of een verandering in het gedrag. Het kind kan weer naar de opvang komen als een arts bepaald heeft dat het niet om een besmettelijke ziekte gaat en de onthaalouder akkoord gaat.

- Mondzweren met kwijlen, tenzij een arts bepaald heeft dat het niet besmettelijk is en de onthaalouder akkoord gaat.
- je kind een bepaalde besmettelijke ziekte heeft waarbij het kind zelf of de andere kinderen een risico lopen. De lijst van deze ziekten vind je in de infectieziekteklapper van Kind en Gezin of bel naar de Kind en Gezin-lijn 078 150 100. Je vindt er ook in terug wanneer je kind terug naar de opvang kan komen.

De onthaalouder zal alle ouders verwittigen wanneer er een besmettelijke ziekte in de opvang is, zodat je weet dat er kans bestaat dat je kind met een besmetting in aanraking is gekomen. Om de privacy van de betrokken ouders en hun kind te beschermen, zijn deze waarschuwingen steeds anoniem.

Bij ziekte van de eigen kinderen van de onthaalouder worden de ouders op de hoogte gebracht, die dan zelf beslissen of ze hun kind al dan niet brengen.

## **§6. Regeling wanneer je kind ziek wordt of een ongeval krijgt tijdens de opvang**

### **a) Eerste hulp en contact met de ouders**

Bij een onvoorziene ziekte of ongeval zal men de gepaste EHBO- maatregelen toepassen en medisch advies inwinnen bij de ouders en indien nodig bij de huisarts.

Indien vervoer naar een ziekenhuis nodig is, zal gebruik gemaakt worden van een taxi of ziekenwagen. De kosten voor het vervoer zijn ten laste van de ouders en wordt verrekend op de maandelijkse factuur. In geval van een ongeval kunnen de vervoerskosten via de verzekering teruggevorderd worden. Bij de inschrijving wordt gevraagd naar een voorkeur van ziekenhuis. Met deze voorkeur wordt in de mate van het mogelijke rekening gehouden.

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

Wanneer je kind in de loop van de dag ziek wordt, neemt de onthaalouder contact op met jou om afspraken te maken over de eventuele medische opvolging. De kosten voor niet-dringende medische hulp zijn ten laste van de ouders. Het kan gebeuren dat we je vragen om je kind zo snel mogelijk op te halen.

Wanneer je kind ziek wordt en je bent niet bereikbaar, zullen we contact opnemen met jouw huisarts of die van de onthaalouder.

### **b) Wat bij koorts?**

De onthaalouders van de Stad voeren een koortsbeleid conform de richtlijnen van Kind en Gezin. Het koortsbeleid wordt van bij de intake-procedure aan de ouders meegedeeld en herhaald als het kind in de opvang verblijft. Er mogen geen koortswerende middelen aan kinderen meer toegediend worden zonder advies van een arts.

### **c) Medicatie**

De onthaalouder geeft nooit op eigen initiatief medicatie aan de opgevangen kinderen. Veel klachten verdwijnen spontaan en moeten niet met medicatie behandeld worden. Sommige klachten, zoals koorts en pijn, zijn de eerste tekens van een beginnend belangrijk gezondheidsprobleem. Door medicatie te geven kan je een ziekte soms tijdelijk verdoezelen. Dat kan gevaarlijk zijn en kan de juiste diagnose bemoeilijken.

Wanneer je kind medicatie moet nemen, vragen we je om dat zoveel mogelijk thuis te doen. Wanneer er toch medicatie moet toegediend worden in de opvang, vragen we een doktersattest of een dubbel van het voorschrift met daarop:

- datum van het voorschrift,
- naam van het kind,
- naam van het medicament,
- dosering van het medicament,
- manier van toedienen en bewaren,
- tijdstip van toedienen,
- duur van de behandeling.

De ouders moeten de onthaalouder op de hoogte houden van iedere vorm van toegediende medicatie, ook als die medicatie enkel thuis wordt gegeven. Immers, mocht het kind bijwerkingen vertonen op de toegediende medicatie, moet men weten welke medicatie wanneer en in welke hoeveelheid werd toegediend.

Je mag de voorgeschreven medicatie ook door de arts laten noteren en ondertekenen in het heen- en-weerschriftje van de onthaalouder of in het kindboekje van Kind en Gezin. We noteren wanneer de medicatie is toegediend en zorgen voor de juiste bewaring.

Wanneer je kind behandeling met een aerosol nodig heeft, vragen we om dit bij voorkeur thuis toe te dienen. Indien dit onmogelijk is, vragen we dat je de behandelende arts verzoekt om een droge aerosol met voorzetkamer voor te schrijven, omdat dit beter geschikt is voor gebruik in de opvang. Vernevelaars worden immers snel besmet.

## **§7. Veiligheid en begeleiding bij eventuele verplaatsingen**

De onthaalouder kan kleine uitstapjes maken met de kinderen. Hierbij kan zij eventueel hulp krijgen van een vrijwilliger. Ouders dienen zich steeds mondeling akkoord te verklaren voor deze uitstapjes. Bij verplaatsingen van en met kinderen primeert de veiligheid altijd.

## **Artikel 4. Geldelijke bepalingen**

### **§1. Inkomensgerelateerde bijdrage**

De berekening van de bijdrage van de gezinnen gebeurt conform de wettelijke bepalingen.

### **a) Attest inkomenstarief**

De bijdrage is inkomensgerelateerd d.w.z. ouders betalen een tarief dat afhankelijk is van hun inkomen.

Ouders dienen daartoe via de website van Kind en Gezin ([www.kindengezin.be](http://www.kindengezin.be)) een 'attest inkomenstarief kinderopvang' aan te vragen waarbij hun bijdrage wordt berekend aan de hand van hun inkomen. De werkwijze voor de registratie en de aanvraag van het attest staan vermeld op de website.

Beschik je niet over een computer of lukt de aanvraag van het attest niet, dan helpt de verantwoordelijke van de dienst of de Kind en Gezin-Lijn (078 150 100) jullie graag verder. Als je een contactpersoon hebt binnen het OCMW of een andere organisatie die jou ondersteunt, kan je ook aan hem vragen of hij je op weg kan helpen bij de registratie en de berekening van het tarief.

Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van het 'attest inkomenstarief kinderopvang' aan de opvanglocatie. Indien dit niet wordt binnengebracht zal automatisch de maximum bijdrage aangerekend worden. Eens het attest is binnengebracht zal het nieuwe tarief toegepast worden de eerste dag van de volgende maand.

De bijdrage wordt jaarlijks per 1 januari geïndexeerd.

Is je inkomen in de laatste 3 maanden 20% gedaald of ontvang je een leefloon? Dan kom je in aanmerking voor een vermindering van het tarief. Vraag aan de dienstverantwoordelijke wat u moet doen om hiervoor in aanmerking te komen.

Heb je moeite met betalen van de factuur dr bv hoge ziekenhuisfacturen, andere kosten,... dan kom je in aanmerking voor het individueel verminderd tarief. Dit kan enkel berekend worden door medewerkers van het OCMW.

Is je gezinssituatie gewijzigd? Vb een kind ten laste bijgekomen, echtscheiding,... Dan kan er ook een nieuw tarief aangevraagd worden. Vraag aan de dienstverantwoordelijke wat u moet doen.

### **b) Wat houdt de opvangprijs in en wat zijn bijkomende bijdragen**

Onderstaande zaken zijn in de opvangprijs inbegrepen:

- dagopvang
- vaste maaltijden
- verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en ongevallen

## **§2. Fiscaal attest**

Jaarlijks ontvangen de ouders van kinderen die in de loop van het vorig kalenderjaar (december t.e.m. november) in bij een onthaalouder werden opgevangen één fiscaal attest met vermelding van de betaalde ouderbijdrage.

### **§3. Wijze van factureren en betalen**

Ouders ondertekenen maandelijks het prestatieblad bij de onthaalouder.

De ouders ontvangen maandelijks een afrekening met de kosten van de voorbije maand in de loop van de volgende maand.

De betalingswijze moet afgesproken worden met de verantwoordelijke van de Dienst voor Onthaalouders. In de toekomst kan mits akkoord van de ouder de betalingsuitnodiging per email doorgestuurd worden.

### **§4. Laattijdige betalingen**

Bij laattijdig betalen wordt met de ouders het gesprek aangegaan en naar oplossingen gezocht. Daarna start onmiddellijk een aanmaningsprocedure en kunnen de gegevens doorgegeven worden aan de Juridische Dienst van de Stad Gent.

Wanneer het gezin de verschuldigde basisbijdragen regelmatig niet (tijdig) betaalt of geen gevolg geeft aan aanmaningen tot betaling, kan de Stad Gent overgaan tot gerechtelijke invordering.

### **§5. Betaling van noodopvang**

Tijdens de vakantieperiode van je onthaalouder, kan je kind opgevangen worden door een andere onthaalouder of in een kinderdagverblijf van de Stad Gent.

Wanneer je kind wordt opgevangen in een kinderdagverblijf tijdens de Gentse Feesten en de week die hierop volgt, spreekt men van noodopvang.

De noodopvang dient op voorhand betaald te worden.

Het betalingsbewijs is het enige geldige inschrijvingsbewijs.

### **§6. Bijkomende kost**

In de volgende situaties rekent de organisator bijkomende kosten aan.

- Niet-verwittigde afwezigheid : kost van de maaltijd die door de onthaalouder werd voorzien : €3
- Een vast maandelijks bedrag voor de verwerking van wegwerpluiers.

## **Artikel 5. De rechten van het gezin**

### **§1. De wenprocedure**

Tijdens het kennismakingsgesprek met de verantwoordelijke van de Dienst voor Onthaalouders, wordt de wenprocedure uitgelegd en worden enkele momenten afgesproken waarop het kind naar de onthaalouder zal worden gebracht, vóór de eigenlijke aanvang van de opvang.

Een wenperiode is noodzakelijk om de overgang van thuis naar de kinderopvang vlot te laten verlopen.

## **§2. Klachtenprocedure**

Klachten, opmerkingen en vragen om informatie van een ouder worden beschouwd als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom zorgen we dat er een open en positief klimaat is tegenover klachten.

Bij de inschrijving worden de ouders via dit Huishoudelijk Reglement op de hoogte gebracht van de procedure waarmee een opmerking of klacht binnen de Dienst Kinderopvang wordt behandeld.

Vragen, bemerkingen of problemen in verband met de werking worden in eerste instantie besproken met de onthaalouder.

Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan contact opgenomen worden met de verantwoordelijke. Dit kan zowel mondeling, telefonisch, via mail als met de klachtenkaart die men ontvangt bij de inschrijvingsbundel. (bijlage). De verantwoordelijke laat de ouders weten dat zij kennis heeft genomen van de klacht, deze al dan niet gegrond vindt, en koppelt terug aan de ouder wat ermee gedaan (zal) wordt(en).

Klachten waarmee men niet terecht kan bij de Dienst voor Onthaalouders zelf, kunnen gericht worden aan de directeur van de Dienst Kinderopvang (zie artikel 2 § 2 van dit huishoudelijk reglement).

Als de klacht ontvankelijk is, wordt binnen de 7 werkdagen met een schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd. Binnen de 25 werkdagen ontvangt de persoon die de klacht neerlegt een schriftelijk antwoord.

Indien de ouder of de persoon die de klacht neerlegt, niet akkoord gaat met het ontvangen antwoord of de voorgestelde oplossing, kan deze zich wenden tot:

- a) Gent Info (Tel. 09/210 10 10)–Gent Info geeft de klacht door aan de contactpersoon klachten van de relevante dienst; of
- b) de Ombudsvrouw van de Stad Gent, Tel. 09/266 55 00, Fax. 09/266 55 19, Gebouw Mammelokker, Botermarkt 17 te 9000 Gent, e-mail: [ombudsvrouw@gent.be](mailto:ombudsvrouw@gent.be); of
- c) de Klachtendienst van Kind en Gezin, Tel. 02/533 14 14, Fax 02/534 14 48, Hallepoortlaan 27 te 1060 Brussel, e-mail: [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be), website : <http://www.kindengezin.be>.

## **§3. Inlichtingenfiche en aanwezigheidsregister**

Goede wederzijdse afspraken en duidelijke informatie vormen de basis voor een vlotte samenwerking. Deze afspraken maken het mede mogelijk de opvang zo goed mogelijk te organiseren in het belang van het welzijn van het kind, de ouders en de dienst.

Bij de inschrijving krijgen ouders een aantal documenten mee, waaronder de inlichtingenfiche (zie bijlage). Deze documenten moeten correct en volledig ingevuld worden en dienen uiterlijk de laatste werkdag vóór de eerste opnamedag, (bijvoorbeeld tijdens de wenperiode) terug aan de dienst bezorgd te worden, zo niet kan de opnamedatum uitgesteld worden. De informatie wordt met de nodige vertrouwelijkheid verwerkt.

Aan de ouders wordt gevraagd om minimaal 1x per maand een aanwezigheidsregister te handtekenen, waarmee je het aankomstuur en vertrekuur van je kind bevestigt. Deze lijst geeft een overzicht, op elk moment van de dag, van het aantal aanwezige kinderen.

#### **§4. Lichamelijke verzorging van het kind**

Als de verzorging van hun kind individueel aangepaste producten vereist, moeten deze producten door de ouders zelf meegebracht worden. Luiers moeten in ieder geval door de ouders worden meegebracht.

De onthaalouder laat de ouders weten welke verzorgingsproducten zij dienen mee te brengen.

#### **§5. Wiegedoodpreventie**

Bij de dienst voor onthaalouders hanteren we de onderrichtingen van Kind en Gezin inzake wiegedoodpreventie (<http://www.kindengezin.be>). In dit kader worden kinderen steeds te slapen gelegd op de rug en niet op de buik.

#### **§6. Preventie, detectie en aanpak voor grensoverschrijdend gedrag**

Als voorziening hebben wij een beleid omtrent preventie, detectie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag. Hieronder verstaan wij "elk bedreigend of gewelddadig gedrag met zowel actieve als passieve betrokkenheid van het kind, van lichamelijke, emotionele en/of seksuele aard, en dit door een persoon die in een vertrouwens- en/of gezagsrelatie staat waardoor schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan het kind".

Elk signaal en/of vermoeden van grensoverschrijdend gedrag t.a.v. een kind in de kinderopvangvoorziening kan u steeds melden aan de verantwoordelijke. Elke melding wordt ernstig genomen, onderzocht en opgevolgd.

#### **§7. Respect voor de privacy**

De Dienst voor Onthaalouders kan bij de inschrijving en tijdens het hele verblijf van je kind in het kinderdagverblijf persoonsgegevens opvragen. Het betreft administratieve gegevens van het kind, de ouders en het gezin, financiële gegevens over de ouders, en medische gegevens over het kind.

Voor zover relevant voor de opvang kan het kinderdagverblijf ook sociale gegevens of medische inlichtingen van andere gezinsleden registreren.

Medische gegevens kunnen enkel opgevraagd worden onder de verantwoordelijkheid van een dokter. Administratieve en sociale gegevens worden opgevraagd en verwerkt onder de verantwoordelijkheid van de groepsverantwoordelijke.

U heeft als ouder recht op toegang tot de administratieve gegevens die je kind, jezelf of je gezin betreffen en u kan de verbetering ervan vragen.

Alle persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt in het kader van de kinderopvang. De onthaalouders delen geen informatie over je kind of zijn/haar verblijf mee aan derden. Zij nemen hieromtrent de nodige discretie in acht.

De persoonsgebonden gegevens van de kinderen en de ouders worden vernietigd indien ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving

De Stad Gent verbindt er zich toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen.

In de kinderopvang worden soms beeldopnames gemaakt voor verschillende doeleinden. Om de privacy van de ouders en de kinderen te respecteren wordt aan de ouders gevraagd om in een afzonderlijke verklaring hun toelating/niet toelating te melden en dit document te ondertekenen.

### **§8. Recht op inzage van het kwaliteitshandboek**

De visie, de werking en de organisatie van de dienst voor onthaalouders staan beschreven in verschillende procedures in het 'kwaliteitshandboek'. Ook de evaluatie en de verbeteracties komen hier aan bod.

Het handboek ligt ter inzage op de dienst voor onthaalouders en kan te allen tijde opgevraagd worden bij de verantwoordelijke.

### **§9. Modaliteiten voor het beëindigen van de overeenkomst**

De ouders, onthaalouders en Dienst voor Onthaalouders kunnen, mits een opzeggingstermijn van 1 maand, de opvang van het kind vroegtijdig beëindigen.

Wanneer de ouders de overeenkomst vroegtijdig beëindigen, wordt er een vergoeding gevraagd van 1 maand volgens het opvangplan.

Wanneer de onthaalouder of de dienst de overeenkomst vroegtijdig beëindigen, heeft de ouder nog recht op 1 maand opvang volgens het opvangplan.

### **§10. Verzekering**

De Stad Gent heeft een verzekering afgesloten, die de burgerlijke aansprakelijkheid van het personeel en de kinderen dekt voor lichamelijke en/of materiële schade, veroorzaakt aan derden tijdens de opvang en een ongevallenverzekering voor de opgevangen kinderen voor ongevallen tijdens de opvang en op weg van en naar huis.

Inlichtingen over de concrete verzekeringsvoorwaarden kunnen bekomen worden bij het Departement Onderwijs en Opvoeding op het nummer 09/268 20 80.

Een afschrift van de verzekeringspolis ligt ter inzage op de dienst voor onthaalouders.

Contactgegevens verzekeringsmaatschappij : ETHIAS, Prins-Bisschopssingel 73, 3500 Hasselt  
polisnummer 45.053.589.

### **§11. Wijzigingen aan het huishoudelijk reglement**

Bij wijzigingen aan het huishoudelijk reglement worden de ouders verwittigd door een nota, die verspreid wordt via de onthaalouder. Zij worden uitgenodigd om deze aanpassingen af te tekenen voor ontvangst.

Bij grote wijzigingen wordt aan de ouders een nieuw exemplaar van het huishoudelijk reglement, bij voorkeur per e-mail, bezorgd.

Vanaf 1/4/2015 zal elke verandering aan het huishoudelijk reglement in het nadeel van het gezin minstens twee maanden vóór de aanpassing ingaat schriftelijk worden meegedeeld aan de ouders. Zij ondertekenen de wijzigingen voor ontvangst en kennisneming.

### **Artikel 6. Opheffingsbepalingen**

Het huishoudelijk reglement kinderdagverblijven, goedgekeurd door de gemeenteraad op 21 oktober 2013, wordt opgeheven.

### **Artikel 7. Inwerkingtreding (en duurtijd)**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2015 en eindigt bij de goedkeuring van een volgend huishoudelijk reglement

---

*(einde reglement)*