

**Goedgekeurd in de gemeenteraad van....**

**Bekendgemaakt op ....**

**In werking getreden op 1 september 2014.**

**Naam en adres opvanglocatie:.....**

**Email adres:**

**Telefoonnummer:**

## Inhoudstafel

Artikel I.	Doel.....	2
Artikel II.	Algemene informatie .....	2
	§1. Contactgegevens organisator .....	2
	§2. Dienst Kinderopvang: contactgegevens en bereikbaarheid in noodgevallen.....	2
	§3. Openingsdagen en openingsuren (St)Ibo.....	3
Artikel III.	Het beleid op het vlak van kinderopvang.....	4
	§1. Aanbod en missie .....	4
	§2. Opnamebeleid.....	5
	§3 Schriftelijke overeenkomst met opvangplan (bijlage 3) .....	5
	§3. Brengen en afhalen .....	6
	§5. Opvang van een ziek kind.....	7
	§5. Regeling wanneer je kind ziek wordt of een ongeval krijgt tijdens de opvang.....	8
	§6. Veiligheid en begeleiding bij eventuele verplaatsingen .....	10
Artikel IV.	Geldelijke bepalingen.....	10
	§1. Inkomensgerelateerde bijdrage .....	10
	§2. Fiscaal attest.....	11
	§3. Wijze van factureren en betalen.....	11
	§4. Laattijdige betalingen.....	12
	§5. Betaling van noodopvang.....	12
	§6. Administratieve kosten .....	12
Artikel V.	De rechten van het gezin .....	13
	§1. De wenprocedure.....	13

§2. Klachtenprocedure.....	13
§3. Inlichtingenfiche en aanwezigheidsregister.....	14
§4. Toegangsbeveiliging.....	14
§5. Lichamelijke verzorging van het kind.....	14
§6. Preventie, detectie en aanpak voor grensoverschrijdend gedrag.....	14
§7. Respect voor de privacy.....	15
§9. Het kwaliteitshandboek.....	15
§10. Beëindiging van de overeenkomst.....	15
§11. Verzekering.....	15
§12. Wijzigingen aan het huishoudelijk reglement.....	16

## **Artikel I. 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 II. Algemene informatie**

### **§1. Contactgegevens organisator**

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

Rechtsvorm: openbaar bestuur

Ondernemingsnummer: 0207451247

De gegevens van het bevoegde departement zijn de volgende:

Departement Onderwijs en Opvoeding

Bezoekadres: Keizer Karelstraat 1 te 9000 Gent

Correspondentieadres: Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent.

Tel.: 09/268 21 16 (tijdens kantooruren)

Fax: 09/228 20 58

E-mail: [onderwijs@gent.be](mailto:onderwijs@gent.be)

### **§2. Dienst Kinderopvang: contactgegevens en bereikbaarheid in noodgevallen**

Dienst Kinderopvang (DiKo)

Directeur: Jeanine de Buysscher

Departement Onderwijs en Opvoeding, Stad Gent

Bezoekadres: Keizer Karelstraat 1, 9000 Gent

Correspondentieadres: Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Tel.: 09/ 268 20 80  
Fax: 09/ 268 20 39  
E-mail: dienst.kinderopvang@gent.be

Na het sluitingsuur van de voorziening word je via het nummer 09/268 20 83 doorgeschakeld naar de regiocoördinator van wacht. De Dienst Kinderopvang heeft zelf een permanentieregeling uitgewerkt, dagelijks tussen 7:00 en 20:00 uur op weekdays en tussen 8:00 en 19:00 uur op zaterdag.

Buiten de gebruikelijke openingsuren kan men in noodgevallen ook terecht op het algemeen nummer van de politie (09/266 61 11).

### **§3. Openingsdagen en openingsuren (St)Ibo**

Alle (St)Ibo zijn dagelijks geopend op weekdays. Ze zijn gesloten op zaterdag, met uitzondering van (St)Ibo Het Uilennestje.

Alle (St)Ibo zijn gesloten op zondag en op de hierop volgende feestdagen:

1 en 2 januari	Paasmaandag	1 mei
O.L.H. Hemelvaart	Pinkstermaandag	11 en 21 juli
15 augustus	1, 2 en 11 november	25 en 26 december

Tijdens de maanden juli en augustus zijn de (St)Ibo voor de jaarlijkse vakantie gedurende minimaal twee aaneensluitende weken gesloten. Sommige opvanglocaties zijn maximaal 3 aaneensluitende weken gesloten, andere gedurende alle schoolvakanties. De ouders worden jaarlijks geïnformeerd over de sluitingsdagen.

Tijdens sommige van deze sluitingsperiodes wordt noodopvang voorzien. De ouders worden hiervan schriftelijk en mondeling op de hoogte gebracht.

De (St)Ibo kunnen twee dagen per jaar sluiten om pedagogische vormingsdagen te organiseren. Ouders met een nood aan opvang op deze dag(en) worden doorverwezen naar een naburige (St)Ibo

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

### **§1. Aanbod en missie**

#### **(i) Aanbod**

De buitenschoolse opvang van de Stad Gent werkt netoverschrijdend en voorziet prioritair in dagopvang van kinderen uit de basisschool met volgende functies:

- tijdens schooldagen is er voorschoolse, middag- en naschoolse opvang voor kinderen uit de kleuterschool.
- tijdens woensdagnamiddagen, schoolvrije dagen en vakantieperiodes is er dagopvang voor kinderen uit de eerste kleuterklas tot en met de eerste graad;
- bij enkele opvanglocatie kunnen op woensdagmiddag, op schoolvrije dagen en in de vakanties kinderen terecht tot en met de derde graad van het lager onderwijs zolang de capaciteit niet volledig is ingenomen door kleuters en kinderen van de eerste graad.

De medewerkers 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 buitenschoolse opvang 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.

Het aanbod van materiaal en activiteiten in aangepaste ruimtes nodigt kinderen uit tot ontdekken en ontwikkelen. Ouders ervaren dit als een meerwaarde om met een gerust hart hun dagtaak aan te vatten

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.

#### **(ii) Missie**

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

## **§2. Opnamebeleid**

### **(i) Voor schooldagen**

Iedere kleuter uit het basisonderwijs kan zich inschrijven voor de buitenschoolse opvang tijdens schooldagen. Kleuters uit de stedelijke basisscholen worden bij voorrang ingeschreven in het (St)lbo aanpalend aan de basisschool.

### **(ii) Voor de woensdagnamiddagen schoolvrije dagen en in vakanties**

De buitenschoolse opvang tijdens woensdagnamiddagen, schoolvrije dagen en in vakanties staat open voor alle kinderen uit de eerste kleuterklas tot en met de eerste graad met voorrang voor kinderen uit het Stedelijk Onderwijs. Tijdens vakanties wordt in een aantal (St)lbo opvang voorzien voor kinderen tot en met het zesde leerjaar. De locaties worden aan de ouders bekend gemaakt via de vakantiefolder.

### **(iii) Inschrijven**

Momenteel gebeurt de inschrijving voor opvang tijdens het schooljaar op papier. In de toekomst zal dit geleidelijk aan in alle opvanglocaties digitaal gebeuren. De aanvragen voor opvang tijdens schoolvakanties dienen te gebeuren via de website [www.gent.be\Tinkelbel](http://www.gent.be/Tinkelbel).

### **(iv) De inschrijfmomenten voor de vakanties staan vermeld in de vakantieopvang folder.**

Deze folder wordt uitgedeeld in alle basisscholen in Gent. Ook op de website [www.gent.be](http://www.gent.be) en [www.dienstkinderopvang.be](http://www.dienstkinderopvang.be) worden deze inschrijfmomenten kenbaar gemaakt.

### **(v) Als de voorziening kinderen opvangt tot en met de eerste graad en indien het inschrijvingscijfer hoger ligt dan maximumcapaciteit wordt er overgegaan tot de volgende voorrangsregels:**

- a. kleuters van eigen voorziening
- b. kleuters van een voorziening van
- c. externe kleuters
- d. lagere schoolkinderen van de aanpalende school
- e. lagere schoolkinderen van het Stedelijk Onderwijs
- f. externen lagere schoolkinderen

### **(vi) Als de voorziening kinderen opvangt tot en met de derde graad en indien het inschrijvingscijfer hoger ligt dan het toegelaten maximum wordt er overgegaan tot dezelfde hoger beschreven voorrangsregels.**

## **§3 Schriftelijke overeenkomst met opvangplan (bijlage 3)**

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.

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

Voor de opvang tijdens het schooljaar leggen de gebruiker en de organisator in een schriftelijke overeenkomst, met het opvangplan vast en ondertekenen voor akkoord voor het lopende schooljaar.

Elke gebruiker heeft recht op 18 gerechtvaardigde afwezigheidsdagen per volledig schooljaar voor een voltijds opvangplan. De collectieve sluitingen en het jaarlijks geplande verlof worden niet inbegrepen in de 18 gerechtvaardigde afwezigheidsdagen.

Voltijds betekent dat het kind alle dagen gebruik maakt van de buitenschoolse opvang. Als uw kind niet voltijds en niet voor een volledig schooljaar ingeschreven is, dan wordt het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen verhoudingsgewijs verminderd. Een gerechtvaardigde afwezigheidsdag is elke afwezigheid die voordien of op de dag zelf voor 9 uur 's morgens telefonisch wordt gemeld aan de opvanglocatie.

Bij niet verwittigen voor 9 uur wordt de gereserveerde dag aangerekend.

Er wordt bij de start van de opvang een proefperiode van drie maand toegestaan zonder financiële gevolgen, zodat het opvangplan zo goed mogelijk kan worden aangepast aan de noden van de ouders. De ouders kunnen steeds met de verantwoordelijke een gesprek aangaan indien de realisatie van het opvangplan structureel niet haalbaar is.

Om praktische reden en om de pedagogische werking binnen de (St)Ibo zo goed mogelijk te laten verlopen, werken we met aparte opvangplannen tijdens de schoolvakanties en tijdens de noodopvang.

De Ibo's hebben een samenwerkingsverband met de scholen waarvan zij de kinderen opvang bieden. Kinderen die tijdens het schooljaar in het IBO aanwezig zijn, zullen bij voorrang de kans geboden worden om ook tijdens de vakanties van het initiatief voor buitenschoolse opvang gebruik te kunnen maken.

### **§3. Brengen en afhalen**

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

Als ouder hebt u toegang tot alle lokalen waar uw kind verblijft, zonder de rust van de andere kinderen te verstoren.

Bij de inschrijving wordt gevraagd wie uw kind mag komen halen (bijlage 4)

Natuurlijk kan het zijn dat uw kind eens bij uitzondering wordt opgehaald door iemand anders (zus, grootouder...). Verwittig de opvanglocatie tijdig, anders kan uw 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.

Zolang het kind zich in het (St)Ibo bevindt, valt het onder de gedeelde aansprakelijkheid van de aanwezige ouders en kinderbegeleiders.

#### *ii) Zelfstandig verlaten van de opvang*

Kinderen kunnen de opvang enkel zelfstandig verlaten mits een ondertekende toestemming van ouders met specificatie van uur en wijze. De ouders dragen de verantwoordelijkheid vanaf dat het kind de opvanglocatie verlaat.

### **§4. Laattijdig afhalen**

Het (St)lbo vraagt om uw kind tijdig te komen halen.

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

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

Indien niemand kan bereikt worden, blijft het kind tot een half uur na het sluitingsuur in het (St)lbo. Daarna wordt het op kosten van de ouders overgebracht naar:

- Op weekdays tijdens het schooljaar (ma, di, wo, do): het huis van het kind, Olijfstraat 44, 9000 Gent
- Op vrijdag, op elke laatste werkdag van de schoolweek en tijdens alle schoolvakanties: het CKG Sloeberhof, Langerbruggestraat 69, 9940 Evergem

Een bericht met duidelijke vermelding van de plaats waar het kind verblijft, wordt aan de deur van het (St)lbo uitgehangen.

Via het noodnummer van de Dienst Kinderopvang (09/268 20 83) kan men informatie inwinnen.

Belangrijk: ook de politie (101) wordt hierover steeds verwittigd.

Eventuele verblijfkosten en vervoerskosten zijn ten laste van de ouders.

Het CKG Sloeberhof is een Centrum voor Kind- en Gezinszorg. De CKG's staan in voor de dag- en nachtopvang van kinderen van 0 tot 12 jaar en beschikken over een beperkt aantal crisisplaatsen.

De opvanglocatie vraagt een bijkomende vergoeding bij onverwittigd laattijdig afhalen van kinderen, zonder dwingende reden.

## **§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 (<http://www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/in-de-opvang/ziek-in-de-opvang/>).

Zieke kinderen kunnen niet in het (St)lbo 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.

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 het (St)lbo 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 de verantwoordelijke of kinderbegeleider, 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 verantwoordelijke heeft 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.

Het (St)Ibo zal steeds 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 verantwoordelijke 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 verantwoordelijke 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 verantwoordelijke akkoord gaat.
  - Mondzweren met kwijlen, tenzij een arts bepaald heeft dat het niet besmettelijk is en de verantwoordelijke 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 (vraag ernaar bij de verantwoordelijke, surf naar <http://www.kindengezin.be/img/2012-checklist-ziektes-symptomen.pdf> 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.

Het (St)Ibo 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.

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

##### **i) 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.

In bepaalde gevallen, wanneer het (levens)noodzakelijk is, zullen we onmiddellijk een arts en/of de hulpdiensten oproepen. Wanneer dit zou gebeuren, brengen we je zo snel mogelijk op de hoogte.

Indien vervoer naar een ziekenhuis nodig is, zal gebruik gemaakt worden van een taxi of ziekenwagen. De medische kosten en het vervoer zijn ten laste van de ouders en wordt verrekend op de maandelijkse factuur. In geval van een ongeval kunnen de vervoerskosten en medische kosten 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 (St)Ibo 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 verantwoordelijke 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 je huisarts of dokter.

## **ii) Wat bij koorts?**

De (St)Ibo 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 worden geen koortswerende middelen aan kinderen toegediend zonder advies van een arts.

## **iii) Medicatie**

Het (St)Ibo 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,
- tijdstip van toedienen,
- duur van de behandeling.

Je mag de voorgeschreven medicatie ook door de arts laten noteren en ondertekenen in het heen- en-weerschriftje van het (St)lbo 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.

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

Bij verplaatsingen van en met kinderen primeert de veiligheid altijd.

Een voldoende aantal begeleiders wordt verzekerd; de regel van één begeleider per veertien kinderen wordt nooit overschreden. Integendeel, we streven ernaar dat de omkadering steeds gunstiger is. De ouders worden uitgenodigd om deel te nemen aan de activiteit. De verantwoordelijke van de opvanglocatie wordt ingeschakeld mochten er zich noden voordoen.

## **Artikel IV. Geldelijke bepalingen**

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

#### *i) Gezinsbijdragebepaling en jaarlijkse herziening*

In elk voorziening hangen de dagprijzen (tarieven) ter inzage van de ouders uit. De verantwoordelijke neemt de tarieven samen met de ouder door en verduidelijkt indien nodig. De berekening van de gezinsbijdrage gebeurt conform de bepalingen van het Ministerieel Besluit van de Vlaamse Regering en de bijhorende toelichtingen, inzake 'buitenschoolse opvang in aparte lokalen van het (St)lbo'.

Dit ministerieel besluit is steeds op eenvoudige vraag van de ouders ter inzage bij de verantwoordelijke van het (St)lbo.

Voor de opvang tijdens schooldagen bestaat de gezinsbijdrage uit een vast bedrag, bepaald in het retributiereglement van de Stad Gent. De te betalen gezinsbijdrage voor opvang op woensdagnamiddag, schoolvrije dagen en in vakantieperiodes staat in verhouding tot de verblijfsduur per dag.

De Stad Gent voorziet in een inkomensgerelateerde tarief. Deze vermindering wordt toegestaan voor de duur van één schooljaar. Elke aanvraag voor vermindering voor een inkomensgerelateerde tarief gebeurt op de opvanglocatie en moet vergezeld worden van een bewijskrachtig document: het meest recente aanslagbiljet. Bij het ontbreken van een recent aanslagbiljet kan de gezinsbijdrage berekend worden op het reëel belastbaar maandinkomen van de ouder(s) op basis van andere recente en relevante officiële inkomensgegevens.

Indien deze stukken niet worden binnengebracht voor het einde van de maand van de start van de opvang, zal automatisch de maximum gezinsbijdrage worden aangerekend. De ouders kunnen bewijsstukken bezorgen om de tarief te herbepalen. Het nieuwe tarief gaat in na veertien kalenderdagen.

De ouders worden schriftelijk op de hoogte gebracht van de individuele gezinsbijdrage en de jaarlijkse herziening.

Ten informatieve titel betreffende de gezinsbijdrage kunnen ouders terecht op de website [www.gent.be](http://www.gent.be) onder de rubriek bestuur & administratie en vervolgens onder belastingreglementen - Retributie voor Diensten verstrekt door het Departement Onderwijs en Opvoeding.

#### *ii) Sociaal tarief*

Het aanvragen van een sociaal tarief is mogelijk. De aanvraag van een sociaal tarief dient steeds op vraag van de ouder te gebeuren. Informatie hierover kan bekomen worden bij de verantwoordelijke van het (St)lbo. Deze zal in overleg met de ouder en na onderzoek van de aanvraag de nodige documenten opvragen en behandelen waarbij de privacy van de ouder wordt gewaarborgd. Een toegekend sociaal tarief is geldig voor maximum 1 jaar.

Het College van Burgemeester en Schepenen beslist over het al dan niet toekennen van het sociaal tarief voor opvang op basis van een administratief dossier dat alle relevante aspecten voor een gemotiveerde beslissing bevat.

### **§2. Fiscaal attest**

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

Ouders van kinderen die reeds het (St)lbo hebben verlaten, worden er schriftelijk van verwittigd dat ze dit attest ter plaatse kunnen afhalen. Bij uitzondering sturen we het fiscaal attest op naar de ouders van kinderen die het (St)lbo verlaten hebben.

De gezinnen ontvangen het attest van de voorziening en tekenen voor ontvangst.

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

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

De betalingswijze moet afgesproken worden met de verantwoordelijke van het (St)lbo. De betaling verloopt bij voorkeur via domiciliëring.

In de toekomst kan mits akkoord van de ouder de betalingsopdracht per email doorgestuurd worden.

#### *i) Reservatiekost*

Vooraf inschrijven voor vakantieopvang is noodzakelijk en gebeurt op een afgesproken datum die terug te vinden zijn in de vakantiefolder. Om deze inschrijving geldig te maken dient een som van maximum 5 euro per ingeschreven week per kind betaald te worden als reservatiekost. Deze reservatiekost is inkomensgerelateerd.

#### *ii) Sanctionerende vergoeding*

Voor onderstaande zaken wordt een sanctionerende vergoeding aangerekend:

- Bij te laat afhalen wordt aan de ouders een bijkomende vergoeding naar verhouding van de gepresteerde tijd gevraagd en deze wordt bekend gemaakt in de voorziening.
- Bestelde en niet tijdig (voor 9u) afgebelde maaltijden worden steeds aan de ouders aangerekend. Zie 5.3
- Aan de ouders van de (St)lbo met een toegangscontrolesysteem, zal een boete aangerekend worden als men vergeet de badge te gebruiken omdat men bijvoorbeeld samen met een andere ouder de voorziening betreedt. De voorziening ziet dat aan de hand van de registratie van de badges. Met andere woorden: is er slechts één prikking of zijn er helemaal geen prikkingen maar is uw kind aanwezig dan zal de volledige dagprijs gefactureerd worden. Als boete zal de volledige dagbijdrage aangerekend worden zelfs al is uw kind slechts beperkt aanwezig.

#### *iii) Toeslagen*

Voor extra activiteiten of uitstappen op schoolvrije dagen of in de vakanties kan een bijkomende bijdrage (max.2.5€ per week) aangerekend worden bij de betalingsuitnodiging. Wanneer ouders vragen hebben in verband met deze bijdragen kunnen zij steeds bij de verantwoordelijke van de voorziening terecht.

### **§4. Laattijdige betalingen**

Bij laattijdig betalen wordt met de ouders het gesprek aangegaan en naar oplossingen gezocht. Daarna start een aanmaningsprocedure en worden 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**

De noodopvang dient op voorhand betaald te worden.  
Het betalingsbewijs is het enige geldige inschrijvingsbewijs.

### **§6. Administratieve kosten**

In de volgende situaties rekent de organisator extra administratieve kosten aan. De bepalingen zijn terug te vinden in het Retributiereglement voor opvang en het verstrekken van maaltijden en extra-muros-activiteiten.

- Als uw kind te laat afgehaald wordt.
- Als je de badge vergeet te gebruiken of als je niet badget omdat je samen met een andere ouder binnenkomt.

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

### **§1. De wenprocedure**

Tijdens het kennismakingsgesprek met de verantwoordelijke van het (St)lbo, wordt de wenprocedure uitgelegd en worden enkele momenten afgesproken waarop het kind naar het (St)lbo zal worden gebracht, vóór de eigenlijke aanvang van de opvang.

Een wenperiode is noodzakelijk om de overgang van thuis naar het (St)lbo vlot te laten verlopen. Deze afgesproken wendagen worden niet aangerekend zolang ouder en kind samen aanwezig zijn in het (St)lbo.

### **§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 kinderbegeleiders in het (St)lbo.

Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan contact opgenomen worden met de verantwoordelijke van het (St)lbo. Dit kan zowel mondeling als met de klachtenkaart (zie bijlage 5) die men ontvangt bij de inschrijvingsbundel van het (St)lbo.

Klachten waarmee men niet terecht kan in het (St)lbo 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) Gentinfo (Tel. 09/210 10 10) 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, 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 het personeel.

Bij de inschrijving krijgen ouders een aantal documenten mee, waaronder de inlichtingenfiche (zie bijlage 6). Deze documenten moeten correct en volledig ingevuld worden en dienen uiterlijk de laatste werkdag vóór de eerste opnamedag, (bijvoorbeeld tijdens de wenperiode) terug aan het (St)lbo bezorgd te worden, zo niet kan de opnamedatum uitgesteld worden. De informatie wordt met de nodige vertrouwelijkheid verwerkt.

Dagelijks wordt aan de ouders gevraagd om een aanwezigheidslijst te handtekenen, dit zowel bij aankomst als bij vertrek van het kind. Deze lijst geeft een overzicht, op elk moment van de dag, van het aantal aanwezige kinderen.

### **§4. Toegangsbeveiliging**

Sommige (St)lbo zijn enkel toegankelijk met een badge. Deze badge koopt u automatisch aan bij de bevestiging van de opvangplaats van uw kind in het (St)lbo en zal u aangerekend worden bij de eerste factuur.

### **§5. 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.

### **§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**

Het (St)Ibo kan bij de inschrijving en tijdens het hele verblijf van uw kind in het (St)Ibo 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 (St)Ibo 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 uw kind, uzelf of uw gezin betreffen en u kan de verbetering ervan vragen.

Alle persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt in het kader van de kinderopvang. Onze medewerkers delen geen informatie over uw kind of zijn/haar verblijf in het (St)Ibo 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 kenbaar te maken.

## **§9. Het kwaliteitshandboek**

De visie, de werking en de organisatie van het (St)Ibo zullen beschreven worden in verschillende procedures in het 'kwaliteitshandboek'. Ook de evaluatie en de verbeteracties komen hier aan bod. Het handboek zal ter inzage liggen in het (St)Ibo en zal te allen tijde opgevraagd worden bij de verantwoordelijke.

## **§10. Beëindiging van de overeenkomst**

De organisator vraagt geen opzegvergoeding. Beide partijen kunnen de kinderopvang opzeggen door schriftelijke melding aan de andere partij. De kinderopvang stopt na 30 kalenderdagen na de opzegmelding of op de daarop volgende opvangdag. Als de kinderopvang opgezegd wordt omdat één van de partijen een zware fout begaan heeft, dan kan die partij geen opzegtermijn vragen.

## **§11. 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 in het (St)lbo.

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

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

Bij kleine wijzigingen aan het huishoudelijk reglement worden de ouders verwittigd via het (St)lbo. Zij worden persoonlijk uitgenodigd om deze aanpassingen af te tekenen voor kennisneming. 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 meegedeeld worden aan de ouders. Zij ondertekenen de wijzigingen voor ontvangst en kennisneming.

### **(i) Opheffingsbepalingen**

Het huishoudelijk reglement (St)lbo , goedgekeurd door de gemeenteraad op 22 oktober 2013, wordt opgeheven.

### **(ii) Inwerkingtreding (en duurtijd)**

Dit reglement treedt in werking op 1 september 2014 en eindigt bij het verschijnen van een nieuw huishoudelijk reglement .

*(einde reglement)*