



Vergadering van 14 september 2022

2022_GR_00764 Nieuw Huishoudelijk reglement: regels en afspraken voor de kinderdagverblijven en peuterspeelweelden van de Stad Gent - Goedkeuring

Bevoegd: Evita Willaert

Juridisch kader

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 40, § 3.

De beslissing wordt genomen op grond van:

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 2.

Motivering

Het huidige huishoudelijk reglement van de kinderdagverblijven en peuterspeelweelden werd goedgekeurd in de gemeenteraad van 25 maart 2019.

De huidige versie werd geactualiseerd in een traject waarbij verschillende actoren participeerden: (regio-)verantwoordelijken van kinderdagverblijven, belangrijke actoren uit de ondersteunende diensten, de Juridische Dienst, taalambtenaar van de Stad Gent,..

Een huishoudelijk reglement is een vereiste om te voldoen aan de regelgeving van de subsidiërende overheid Kind en Gezin.

Deze beslissing is noodzakelijk omdat het huishoudelijk reglement voor de Kinderdagverblijven moet voldoen aan de regelgeving van het Agentschap Opgroeien en duidelijkheid schept over wat ouders kunnen verwachten van de diensten van de Kinderdagverblijven.

Het gaat om een herwerking van de huidige versie: Er werden tekstuele wijzigingen aangebracht om het document leesbaarder te maken. Ook de structuur van het document werd aangepast.

Hieronder volgt een opsomming van de **inhoudelijke wijzigingen**:

Algemene informatie

- Punt 2: Alle contactgegevens zijn geactualiseerd. Er wordt niet meer verwezen naar het algemeen nummer van de politie om te contacteren buiten de gebruikelijke openingsuren.
- Punt 2.5.4: De periode om ouders op voorhand op de hoogte te brengen van een geplande pedagogische studiedag wordt van 6 maanden naar 3 maanden gebracht. In praktijk is het namelijk vaak niet mogelijk om 6 maanden op voorhand alle pedagogische studiedagen vast te leggen (door afspraken met opleiders, afstemming met andere kinderdagverblijven die instaan voor noodopvang,...).

Missie en visie

- Punt 3.2: De visie werd geactualiseerd door een werkgroep van (regio-)verantwoordelijken, pedagogisch begeleiders van de pedagogische begeleidingsdienst en enkele andere actoren van de ondersteunende diensten. In de geactualiseerde versie

van het huishoudelijk reglement wordt verwezen naar deze nieuwe visietekst en de bijhorende visual. De nieuwe visietekst vertrekt niet langer vanuit de vier luiken: kind, ouder, team, buurt, maar vanuit uitgangspunten en pijlers die onze werking vormgeven. De pijlers passen we toe op de vier luiken. Het betreft dus een verdieping van de visie. We voegen de visietekst ook ter info toe als bijlage in dit besluit.

- Punt 3.2: De passages over flexibele opvang en toegankelijke (plus)kinderopvang worden geschrapt. Deze elementen zitten verwerkt in de visietekst en op andere plaatsen in het huishoudelijk reglement. De info over inclusieve kinderopvang kreeg een plaats bij punt 9.3.

Hoe verloopt de inschrijving en worden vrije plaatsen ingevuld?

- Punt 4.1: Er wordt meer uitleg gegeven bij de werking van het Kinderopvangpunt.
- Punt 4.2: Er wordt meer uitleg gegeven bij hoe vrije plaatsen van de Stad Gent worden ingevuld. Er wordt een opsomming gegeven van elementen waarmee rekening wordt gehouden om te streven naar een goede mix in de leefgroepen en opvanglocaties. Er worden geen bedragen meer genoemd bij de voorrangregels over het inkomen omdat deze aan schommelingen onderhevig zijn.
- Punt 4.2.2: De bijkomende criteria van de Stad Gent worden niet meer in een opsomming weergegeven maar in enkele alinea's. De werkwijze en toewijzing blijft hetzelfde, maar er worden enkele zaken aangepast om ervoor te zorgen dat dit duidelijker is voor ouders.

Het woord crisisopvang wordt vervangen door dringende opvangvragen omdat deze term samenhangt met subsidies vanuit Vlaanderen (DOP-dringende opvang plaatsen) en deze de crisisplaatsen omvatten. In de huidige versie wordt uitgelegd dat deze plaatsen voor 3 maand zijn. Met de huidige DOP subsidies kan dit echter ook om 4 maanden gaan. De einddatum van de dringende opvangplaatsen wordt opgenomen in de overeenkomst kinderopvang (zie bijlage 4). We laten de vermelding van 3 maanden hier weg.

Prijs voor kinderopvang

- Punt 5.1: Er wordt toegevoegd dat ouders in bepaalde gevallen recht hebben op een individueel verminderd tarief en dat ze ook kunnen informeren bij het OCMW indien dit tarief nog te hoog zou liggen. Op deze manier worden ouders hierover nog eens extra geïnformeerd.
- Punt 5.2: Er wordt verwezen naar de brochure inkomenstarief voor ouders. Er wordt extra informatie gegeven over het attest inkomenstarief kinderopvang. Er wordt toegevoegd wanneer ouders het attest moeten indienen en laten herberekenen. Als ouders het attest niet op tijd binnenbrengen, vermelden we niet meer dat er een maximum bijdrage wordt aangerekend. We zetten dit bedrag lager (5euro) omdat vooral kwetsbare gezinnen met deze situatie geconfronteerd worden. In het reglement zelf spreken we over het aanrekenen van een voorlopig tarief.
- Punt 5.3: Er wordt toegevoegd hoeveel er voor opvang voor minder/meer dan 5 uur wordt aangerekend. We vermelden niet meer het exacte bedrag van de toeslag bij dieetvoeding. Deze extra toeslag staat vermeld en maakt deel uit van het geldende retributiereglement.
- Punt 5.6: De kosten voor kinderopvang tot 14 jaar kunnen ingebracht worden in de belastingaangifte. Vroeger was dit 12 jaar.

- Punt 6: Het beleid omtrent de modaliteiten van het opvangplan werd grondig herzien. Meer info en motivering kan je in bijlage vinden in Nota -uitleg nieuw beleid betreffende modaliteiten opvangplan in kdv en pt-. Hieronder een olijsting van de wijzigingen:
 - Punt 6.1: Toevoeging: Het opvangplan omvat minstens drie halve dagen per week, verspreid over 3 dagen.
 - Punt 6.2: Geen 18 Gerechvaardigde afwezigheidsdagen meer, maar 40 GAF-dagen voor een voltijds opvangplan, voor deeltijdse opvangplannen pro rata.
 - Dit omvat: snipperdagen, verlof van de ouders, 'korte' ziekte-dagen (met of zonder attest)...
 - Uitzonderingen op het gebruik van de GAF:
 - Als je kind 7 kalenderdagen na elkaar ziek is en je een doktersattest afgeeft aan de opvanglocatie.
 - Als je kind afwezig is door een specifieke ondersteuningsbehoefte en er een individuele vergoeding is aangevraagd.
 - Als je kind afwezig is door een chronische ziekte en je dat kan aantonen met een doktersattest.
 - Als je opvanglocatie gesloten is: tijdens collectieve sluiting, voor pedagogische vormingen of door overmacht.
 - Als je opvanglocatie beperkt open is: tijdens de beperkte regionale opvang (in de week na de Gentse feesten), bij verminderde dienstverlening,...
 - Tijdens de eerste maand opstartperiode.
 - Punt 6.3: Geen 3 maanden proefperiode meer maar wel 1 maand opstartperiode bij de start van de opvangperiode.
 - Punt 6.4: toevoeging extra dagen bovenop de geplande dagen: werd vroeger niet vermeld.
 - Punt 6.5: voor langdurige afwezigheid (=vanaf 7 weken na elkaar) kan individuele uitzondering worden toegestaan. Er worden voor vier weken van deze afwezigheid GAF dagen aangerekend. We vragen om dit minimum 3 maand op voorhand door te geven.
 - Punt 6.6: Wijziging van het opvangplan: Een structurele wijziging door ouders van het opvangplan blijft mogelijk (bijv. een dag meer of minder per week). Nieuw: de aanvraag tot wijziging gebeurt minstens 1 maand op voorhand + ingang wijziging van zodra het kan, en dit ten laatste na 9 maanden.

De rechten van je gezin

- Punt 7.1: de klachtenprocedure werd aangepast aan de nieuwe stadsflow. Klachten worden nu allemaal geregistreerd via Gentinfo.
- Punt 7.3: in afstemming met de privacy-ambtenaar van de Stad Gent werd een passage over de verwerking van de persoonsgegevens toegevoegd. Vroeger stond deze vermelding niet opgenomen in het huishoudelijk reglement enkel in de schriftelijke overeenkomst.

Praktische afspraken

- Punt 8.3: Er wordt toegevoegd wie de inlichtingenfiche van het kind mag raadplegen. Dit ter bescherming van deze persoonsgegevens.
- Punt 8.2.2: We werken hiervoor niet meer samen met het CKG, dus deze contactgegevens worden geschrapt uit de procedure.

- Punt 8.4.1: De beschrijving van wanneer een kind geweigerd wordt in de opvang wordt aangepast aan de omschrijving van agentschap Opgroeien. Er wordt toegevoegd wanneer een kind terug naar de opvang kan komen. Er wordt toegevoegd dat bij een epidemie of andere medische noodzaak het ziektebeleid eenzijdig kan aangepast worden. Dit is mede het gevolg van de corona-epidemie en het beleid van Vlaanderen terzake.
- Punt 8.4.3: Er werd toegevoegd dat ook een etiket van de apotheker op de verpakking kan gelden als attest voor medicatie in de opvang. Agentschap Opgroeien laat dit toe. Alle elementen beschreven in de opsomming moeten wel op het etiket beschreven staan.
- Punt 8.4.3: Er werd een passage toegevoegd over jodiumtabletten in de opvang. Ouders worden op deze manier geïnformeerd over het beleid hierover in de opvang.
- Punt 8.5.2: Er werd een passage toegevoegd over de mogelijkheid van het gebruik van herbruikbare luiers in de opvang.
- Punt 8.5.3 en Punt 8.5.4: Er werd een passage toegevoegd over borstvoeding en zelf meegebrachte voeding. Op deze manier maken we enkele afspraken hieromtrent met de ouders.
- Punt 9.1: Er werden enkele zinnen toegevoegd over het buitenslapen.
- Punt 9.2: De omschrijving bij wat we verstaan over grensoverschrijdend gedrag werd aangepast. Er werd toegevoegd dat we hiervoor een procedure hebben uitwerkt.
- Punt 9.3: In de uitleg over inclusieve kinderopvang wordt niet meer de nadruk gelegd op de profilering van enkele locaties op dit thema. Al onze locaties staan open voor kinderen met specifieke ondersteuningsbehoefte. In het subsidiërend kader is er geen sprake meer van structurele plaatsen, maar wel van een individuele vergoeding dat kan worden aangevraagd. Dit werd toegevoegd ter informatie aan ouders.
- Punt 9.5: De verzekering (en polisnummer) betreffende burgerlijke aansprakelijkheid van de medewerkers werd toegevoegd. Voor meer info over de verzekeringen wordt nu doorverwezen naar het algemeen nummer van Dienst Kinderopvang.
- Punt 9.7: Deze passage werd herschreven om het duidelijker te maken voor ouders. We voegden toe dat de ouder nog één maand moet doorbetalen indien de opzegtermijn niet gerespecteerd wordt.
- Bijlage: Lijst van de kinderdagverblijven en peutersuizen stad Gent: de lijst werd geactualiseerd, we vermelden geen individuele contactgegevens meer van de verantwoordelijken. Deze contactgegevens kunnen ouders vinden in de schriftelijke overeenkomst.

Het nieuwe huishoudelijk reglement treedt in werking op 1 januari 2023.

Door de wijziging van het huishoudelijk reglement, werden ook enkele formulieren aangepast. Deze zijn ook ter informatie te vinden in dit besluit.

Formulieren:

- Formulier_Kennisname huishoudelijk reglement
- Formulier_Overeenkomst kinderopvang.
- Formulier_Aanvraag structurele wijziging opvangplan.
- Formulier_Klachtenkaart.
- Formulier_Gebruik van beeldmateriaal.
- Formulier_Inlichtingenfiche van het kind.
- Formulier_Afhalen van kinderen.

Bijgevoegde bijlage(n):

- Huishoudelijk reglement (deel van de beslissing)
- Huishoudelijk reglement - word
- 20220816_Formulier voor het gebruik van beeldmateriaal.pdf
- 20220816_Formulier_Aanvraag structurele wijziging opvangplan.pdf
- 20220816_Formulier_Afspraken borstvoeding.pdf
- 20220816_Formulier_Kennisname huishoudelijk reglement.docx
- 20220816_Formulier_Inlichtingenfiche van het kind.pdf
- 20220816_Formulier_Klachtenkaart.pdf
- 20220816_Formulier_Overeenkomst kinderopvang.pdf
- 20220809_Nota_uitleg nieuw beleid betreffende modaliteiten opvangplan in kdv en pt.pdf
- 20220816_Formulier_Afhalen van kinderen.pdf
- 20220701_DO_Visie DIKO_Groepsopvang.pdf

Voorstel

Legt aan de gemeenteraad voor ter beslissing:

Artikel 1:

Heft op het 'Huishoudelijk reglement voor de kinderdagverblijven en peuterspeelruimtes van de Stad Gent', goedgekeurd in de gemeenteraad van 25/03/2019 met ingang van 01/01/2023.

Artikel 2:

Keurt goed het 'Huishoudelijk reglement: regels en afspraken voor de kinderdagverblijven en peuterspeelruimtes van de Stad Gent' zoals gevoegd in bijlage met inwerkingtreding op 01/01/2023.

Inhoudsopgave

1. Wat vind je in dit reglement?	3
2. Algemene informatie	3
2.1. Contactgegevens van de Stad Gent.....	3
2.2. Contactgegevens van de Dienst Kinderopvang en bereikbaarheid in geval van nood.....	3
2.3. Contactgegevens van de opvanglocaties	4
2.4. Contactgegevens van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien.....	4
2.5. Openingsdagen en openingsuren van de opvanglocaties.....	4
2.5.1. Open	4
2.5.2. Gesloten.....	4
2.5.3. Noodopvang.....	5
2.5.4. Sluiting voor pedagogische vormingen	5
3. Missie & visie	5
3.1. Missie	5
3.2. Visie	5
4. Hoe verloopt de inschrijving en worden vrije plaatsen ingevuld?	6
4.1. Aanvraag via het Kinderopvangpunt	6
4.2. Hoe worden vrije plaatsen in de opvanglocaties van de Stad Gent ingevuld?	6
4.2.1. Wie krijgt voorrang volgens de wettelijke voorrangsregels van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien?.....	7
4.2.2. Wat zijn bijkomende criteria van de Stad Gent?	7
5. Prijs voor de kinderopvang	8
5.1. Hoeveel betaal je?	8
5.2. Hoe vraag je je 'attest inkomenstarief kinderopvang' aan?.....	8
5.3. Wat zit er wel en niet in het tarief?	9
5.5. Laattijdige betalingen	9
5.6. Fiscaal attest (voor de belastingen)	9
5.7. Betaling van noodopvang op vakantiedagen	9
5.8. Sluiting wegens overmacht.....	10
6. De opvang plannen	10
6.1. Schriftelijke overeenkomst met opvangplan	10
6.2. Wat als je kind niet naar de opvang komt op een geplande dag?.....	10
6.2.1. Wanneer hoef je niet te betalen?	10
6.2.2. Wanneer moet je wel betalen?	11
6.3. Opstartperiode.....	11
6.4. Extra dagen bovenop de geplande dagen	11

6.5. Geplande langdurige afwezigheid (vanaf 7 weken na elkaar)	11
6.6. Wijziging opvangplan	11
7. De rechten van je gezin	11
7.1. Wennen	11
7.2. Klachten	12
7.3. Inzage van het kwaliteitshandboek.....	12
7.4. Verwerking van persoonsgegevens.....	12
8. Praktische afspraken	13
8.1. Afspraken over de inlichtingenfiche	13
8.2. Afspraken over brengen en afhalen	13
8.2.1. Wie mag je kind brengen en ophalen?	13
8.2.2. Laattijdig afhalen	14
8.3. Afspraken over toegangsbeveiliging en aanwezigheidsregister	14
8.4. Afspraken over ziekte of ongeval van je kind.....	14
8.4.1. Ziekte van je kind	14
8.4.2. Eerste hulp en contact met jou	15
8.4.3. Gebruik van medicatie	15
8.4.4. Wat bij koorts?	16
8.5. Afspraken over voeding en lichamelijke verzorging	16
8.5.1. Aangepaste producten.....	16
8.5.2. Luiers	16
8.5.3. Borstvoeding	17
8.5.4. Zelf meegebrachte voeding.....	17
9. Informatie over	18
9.1. Veilig slapen.....	18
9.2. Voorkomen, herkennen en aanpakken van grensoverschrijdend gedrag	18
9.3. Maatregelen voor de specifieke zorg van je kind	19
9.4. Veiligheid en begeleiding bij verplaatsingen.....	19
9.5. Verzekering.....	19
9.6. Verlies of diefstal van persoonlijke voorwerpen.....	19
9.7. Hoe kan iemand de overeenkomst beëindigen?	19
9.8. Wat als het huishoudelijk reglement verandert?	20
9.9. Opheffingsbepalingen.....	20
Bijlage: Lijst van de kinderdagverblijven en peuterspeelruimten Stad Gent	21

1. Wat vind je in dit reglement?

In dit huishoudelijk reglement vind je de regels en afspraken voor alle kinderdagverblijven en peuterspeelweelden van de Stad Gent. Het zijn regels en afspraken voor:

- de Stad Gent
- ouders (dat kunnen ook pleegouders of voogden zijn)

Wil je de kinderopvang van de Stad Gent gebruiken? Dan moet je het reglement ondertekenen voor ontvangst en kennisname. Zo toon je dat je het reglement gekregen hebt en dat je weet wat erin staat.

In bijlage kan je een lijst vinden van al de kinderdagverblijven en peuterspeelweelden van de Stad Gent. In dit reglement spreken we verder over opvanglocaties.

2. Algemene informatie

2.1. Contactgegevens van de Stad Gent

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

Rechtsvorm: openbaar bestuur

Ondernemingsnummer: 0207451227

De gegevens van het departement van de Stad Gent dat bevoegd is voor de kinderopvang:

Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd

Bezoekadres: Woodrow Wilsonplein 5, 9000 Gent

Postadres: stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent.

Tel. Gentinfo: 09 210 10 10

E-mailadres: departement.OOJ@stad.gent

2.2. Contactgegevens van de Dienst Kinderopvang en bereikbaarheid in geval van nood

Dienst Kinderopvang

Directeur: Lieve De Bosscher

Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd

Bezoekadres: Woodrow Wilsonplein 5, 9000 Gent

Postadres: Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Tel.: 09 268 20 80

E-mailadres: dienst.kinderopvang@stad.gent

Is de opvanglocatie gesloten en heb je een dringende vraag of mededeling (bijvoorbeeld: melden van besmettelijke ziekte, vragen na vaststellen van letsel,...)? Bel dan naar het nummer 09 268 20 83. Zo kom je terecht bij de regiocoördinator van permanentie.

Wanneer kan je dit nummer bellen?

- Van maandag tot vrijdag tussen 7 en 20 uur
- Op zaterdag tussen 8 en 19 uur

2.3. Contactgegevens van de opvanglocaties

In bijlage kan je een lijst vinden van de contactgegevens van alle kinderdagverblijven en peuterspeelruimtes van de Stad Gent.

2.4. Contactgegevens van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien

Alle opvanglocaties voldoen aan de wettelijke voorwaarden en hebben een vergunning vanuit Kind en Gezin, agentschap Opgroeien.

Kind en Gezin, agentschap Opgroeien
Adres: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel
Tel.: 078 150 100

Contact opnemen kan ook via de website van Kind en Gezin (www.kindengezin.be/nl/contact)

2.5. Openingsdagen en openingsuren van de opvanglocaties

2.5.1. Open

Alle opvanglocaties zijn open van maandag tot en met vrijdag. Alleen kinderdagverblijf Het Uilennestje is ook open op zaterdag.

Een aantal opvanglocaties hebben ruimere openingsuren. Deze zijn open voor meer dan 11u per dag en bieden opvang na 18u. We zoeken samen naar een goed evenwicht tussen de uren dat je kind in de opvang doorbrengt en thuis. Het welbevinden van je kind staat hierbij centraal.

Alle **openingsuren** vind je in bijlage.

2.5.2. Gesloten

Je krijgt jaarlijks informatie over de sluitingsdagen van jouw opvanglocatie.

Alle opvanglocaties zijn gesloten:

- op zaterdag (alleen kinderdagverblijf Het Uilennestje is **wel** open op zaterdag)
- op zondag
- op de volgende feestdagen:
 - o 1 en 2 januari
 - o paasmaandag
 - o 1 mei
 - o Hemelvaartsdag
 - o pinkstermaandag
 - o 11 en 21 juli
 - o 15 augustus
 - o 1, 2 en 11 november
 - o 25 en 26 december
- in de week tussen Kerstmis en Nieuwjaar zijn alle locaties gesloten en is er alleen noodopvang op één locatie.
- in de zomervakantie:
 - o Tijdens de week van de Gentse feesten zijn alle locaties gesloten en is er alleen noodopvang op één locatie.
 - o Tijdens de week na de Gentse feesten is er beperkte regionale opvang: er zijn al wat meer opvanglocaties open.
 - o Enkele locaties zijn nog langer gesloten (maximaal 4 weken).

2.5.3. Noodopvang

Soms is er noodopvang als opvanglocaties gesloten zijn. We laten je op tijd mondeling en schriftelijk weten waar en wanneer, en hoe je kunt inschrijven.

2.5.4. Sluiting voor pedagogische vormingen

Onze opvanglocaties kunnen 2 dagen per jaar sluiten voor pedagogische vormingen. Zo kunnen medewerkers hun kennis opfrissen en nieuwe dingen leren. Ten laatste 3 maanden voor een pedagogische studiedag laten we je dit mondeling en schriftelijk weten. Alleen bij onvoorziene omstandigheden laten we het later weten.

Heb je nood aan opvang op zo'n pedagogische sluitingsdag, dan kan je opvanglocatie je indien mogelijk doorverwijzen naar een opvanglocatie in de buurt. Alleen op pedagogische studiedagen voor de volledige Dienst Kinderopvang is dat niet mogelijk, want dan zijn alle opvanglocaties gesloten.

3. Missie & visie

3.1. Missie

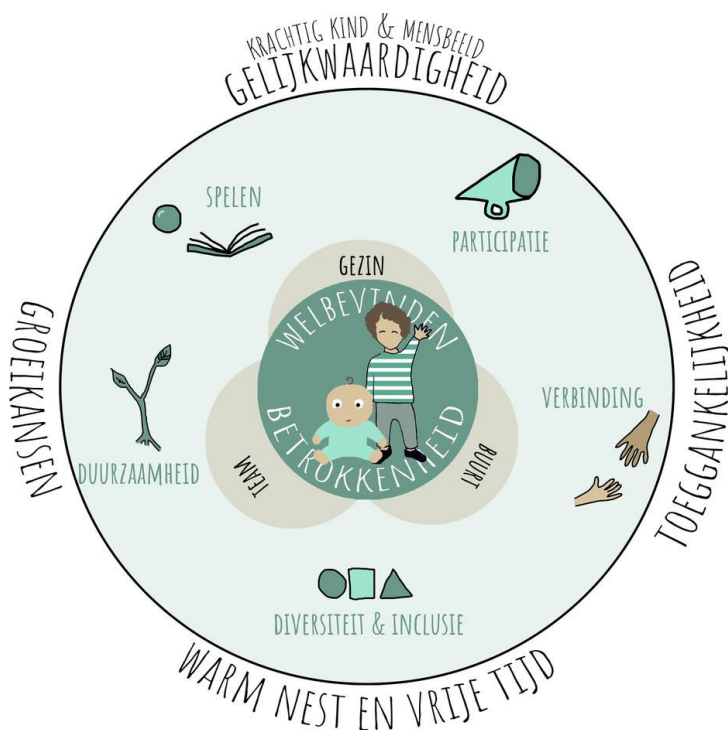
Vol enthousiasme en met een open blik maken onze teams een uitdagende leefwereld waarin alle kinderen zichzelf kunnen zijn en zo kunnen openbloeien.
We doen dat samen met ouders, want zij zijn een onmisbare partner.

3.2. Visie

Dienst Kinderopvang bestaat uit meer dan 75 opvanglocaties: kinderdagverblijven (0-3 jaar), peuterspeelruimtes (1,5 tot 3 jaar) en buitenschoolse opvang (3-12 jaar). We hebben ook een dienst voor onthaalouders. Elke locatie legt eigen accenten. Een gemeenschappelijke visie is wat ons bindt.

Het welbevinden en de betrokkenheid van kinderen zijn de toetsstenen van alles wat we doen in de kinderopvang. Hoog welbevinden en hoge betrokkenheid creëren optimale groeikansen voor kinderen. We vertrekken vanuit 5 uitgangspunten: een krachtig kind- en mensbeeld, gelijkwaardigheid, groeikansen, toegankelijkheid en van warm nest naar vrije tijd. Deze vijf uitgangspunten maken we waar door in te zetten op 5 pijlers: spelen, verbinding, diversiteit en inclusie, participatie en duurzaamheid.

De afbeelding op de volgende pagina vat de visie samen:



Wil je meer te weten komen over ons beleid en visie? De volledig visietekst kan je lezen op de website van Stad Gent, Dienst Kinderopvang.

4. Hoe verloopt de inschrijving en worden vrije plaatsen ingevuld?

4.1. Aanvraag via het Kinderopvangpunt

Je kan opvang aanvragen via het Kinderopvangpunt van de Stad Gent. Een aanvraag indienen bij het Kinderopvangpunt kan via de website, de telefoon of aan het loket. Alle info kan je vinden op de website van Stad Gent, het Kinderopvangpunt. Je geeft bij je aanvraag je voorkeurslocaties op. Het Kinderopvangpunt stuurt je aanvraag vervolgens door naar de verschillende opvanglocaties van jouw voorkeur. 9 maanden voor de startdatum krijg je een antwoord op je aanvraag. Is de startdatum van je aanvraag minder dan 9 maanden ver? Dan krijg je een antwoord binnen een maand.

4.2. Hoe worden vrije plaatsen in de opvanglocaties van de Stad Gent ingevuld?

We krijgen via het Kinderopvangpunt alle aanvragen voor de opvanglocaties van de Stad Gent centraal binnen. Als er meer vraag naar opvang is dan beschikbare vrije plaatsen, passen we de wettelijke voorrangsregels van Kind en Gezin toe, samen met enkele bijkomende criteria van de Stad Gent.

Bij het invullen van vrije plaatsen streven we naar een goede mix in onze leefgroepen en opvanglocaties:

- in leeftijden kinderen (aantal baby's, kruipers en peuters per groep),
- in soorten opvangplannen (voltijds of deeltijds en variabele opvangplannen),
- in profiel ouders (tussen de 25 en 35% kwetsbare ouders, minimum 50% gezinnen uit de buurt).

4.2.1. Wie krijgt voorrang volgens de wettelijke voorrangsregels van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien?

Kinderen en hun gezin krijgen in volgende situaties voorrang:

- Gezinnen die kinderopvang nodig hebben voor hun werksituatie. We geven altijd voorrang aan de aanvraag van ouders die kinderopvang nodig hebben om werk te zoeken of te houden of om een beroepsgerichte opleiding te volgen.
- Alleenstaanden.
- Ouders die een inkomen hebben dat lager is dan een bedrag dat wordt bepaald door de Vlaamse Regering (gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen).
- Pleegkinderen.
- Kinderen met een broer of zus in de opvanglocatie.

Kinderen uit kwetsbare gezinnen, zoals bepaald door Kind en Gezin, agentschap Opgroeien. Zij vormen minstens 20% van alle kinderen die we op jaarbasis opvangen.

Een kwetsbaar gezin heeft zeker 2 van de volgende kenmerken, waarvan minstens één c, d of e betreft:

- (a) Nood hebben aan kinderopvang om werk te zoeken of te houden of om een beroepsgerichte opleiding te volgen.
- (b) Alleenstaand zijn.
- (c) Inkomen lager dan een bepaald bedrag.
- (d) Problematische gezondheids- en/of zorgsituatie.
 - Een gezinslid met een handicap.
 - Een gezinslid met een verminderd zelfzorgvermogen .
 - In de context van hulpverlening aan het gezin of van inburgering van het gezin: als het voor de kinderen om sociale of pedagogische redenen wenselijk is dat ze overdag opgevangen worden in de kinderopvang.
- (e) Geen van beide ouders heeft een diploma secundair onderwijs.

4.2.2. Wat zijn bijkomende criteria van de Stad Gent?

We vinden het belangrijk dat de groep kinderen in elke opvanglocatie een weerspiegeling is van de buurt. Daarom geven we voorrang aan inwoners van Gent en deelgemeenten en geven we 50% van de plaatsen aan bewoners uit de buurt. We geven ook voorrang aan kinderen van wie een broer of zus ingeschreven is in de aanpalende basisschool.

Met alle opvanglocaties samen behouden we tussen 25 en 35% van de plaatsen voor ouders die een kwetsbaar gezin zijn volgens de kenmerken van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien. We geven voorrang aan gezinnen met een leefloon of een inkomen gelijk of lager dan het leefloon. We houden ook minimaal 1 plaats per leefgroep vrij voor ouders die opvang nodig hebben om een opleiding te volgen die hun kansen op de arbeidsmarkt vergroot of hun maatschappelijke integratie bevordert.

De opvanglocaties met ruimere openingsuren en/of een aanbod voor kinderen met specifieke ondersteuningsbehoeften, behouden die plaatsen voor de gezinnen die daar nood aan hebben.

We houden 1 plaats per leefgroep vrij voor dringende opvangvragen voor ouders met een plotse en onvoorziene nood aan opvang.

5. Prijs voor de kinderopvang

5.1. Hoeveel betaal je?

Je betaalt in onze opvanglocaties een tarief (prijs) afhankelijk van je inkomen. Dat tarief wordt berekend volgens de wettelijke bepalingen.

Ligt dit berekend tarief voor jou te hoog? In bepaalde gevallen heb je recht op een individueel verminderd tarief. Meer info kan je vinden in de brochure 'Inkomenstarief voor ouders' op de website van Kind en Gezin.

Ligt dit individueel verminderd tarief nog te hoog? Informeer dan via je OCMW of je recht hebt op nog een lager tarief.

5.2. Hoe vraag je je 'attest inkomenstarief kinderopvang' aan?

Het 'attest inkomenstarief kinderopvang' legt je tarief vast aan de hand van je inkomen. Je vraagt dit aan via de website van Kind en Gezin. De werkwijze voor de registratie en de aanvraag van het attest lees je op deze website. Je vindt er ook een brochure 'inkomenstarief voor ouders'.

Opgelet!

- Zonder geldig attest kunnen we je kind niet opvangen. Je bent zelf verantwoordelijk voor het indienen van het attest bij je opvanglocatie. De eerste berekening van je attest vraag je ten vroegste aan 2 maanden voor de start van de opvang en ten laatste op het einde van de maand na de maand waarin de opvang start. Als je het ons niet bezorgt, rekenen we je automatisch een voorlopig tarief per dag aan en passen we nadien het juiste tarief met terugwerkende kracht toe.
- Elk attest heeft een einddatum. Als je na de einddatum van het attest nog opvang nodig hebt, herbereken dan je tarief. Dat doe je best in de 2 maanden voor de einddatum van je attest.
- Kind en Gezin, agentschap Opgroeien indexeert het tarief jaarlijks op 1 januari. Je krijgt automatisch een nieuw attest toegestuurd. Bezorg dit nieuwe attest aan je opvanglocatie.
- Vraag ook een nieuw attest of berekening aan:
 - o Als je gezinssituatie verandert (bijvoorbeeld huwelijk, echtscheiding, aantal kinderen ten laste,...).
 - o Als je denkt recht te hebben op een individueel verminderd tarief.
 - o Als je individueel verminderd tarief vervalt.

Hulp nodig?

De verantwoordelijke van je opvanglocatie helpt je graag verder. Heb je een contactpersoon binnen het OCMW of een andere organisatie die je ondersteunt? Dan kan die je ook helpen bij de aanvraag van je attest, van een individueel verminderd tarief of een verlaagd tarief via het OCMW.

5.3. Wat zit er wel en niet in het tarief?

Wel

- Dagopvang afhankelijk van de duur van de opvang.
 - o voor opvang minder dan 5 uur: 60% van het tarief
 - o voor opvang meer dan 5 uur: 100% van het tarief
- Vaste maaltijden.
- Gewone eerste leeftijdsmelk.
- Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en ongevallen.

Niet

- Luiers. Die breng je zelf mee.
- Extra kosten als:
 - o je je kind, zonder verwittigen en zonder dwingende reden, laattijdig afhaalt. Dan rekenen we een bijkomende vergoeding van 40% van het dagtarief aan.
 - o je kind dieetvoeding nodig heeft. Dan rekenen we per maaltijd een toeslag aan.

Meer uitleg vind je in het Retributiereglement voor prestaties geleverd door de Dienst Kinderopvang en het Stedelijk Onderwijs Gent, oorspronkelijk goedgekeurd in de gemeenteraad van 23 juni 2020.

5.4. Hoe betaal je?

Elke eerste week van de maand krijg je via e-mail of op papier een factuur met de kosten van de voorbije maand. Op de factuur staat ook hoeveel gerechtvaardigde afwezigheidsdagen je nog hebt (zie 6.2). Hoe je betaalt, spreek je af met de verantwoordelijke van de opvanglocatie bij het ondertekenen van de overeenkomst. We hebben de voorkeur voor een betaling via domiciliëring.

5.5. Laattijdige betalingen

Heb je het moeilijk om de opvang te betalen? Je kan de verantwoordelijke van de opvanglocatie op elk moment daarover aanspreken. Je kan ook vragen om een afbetalingsplan op te maken.

Je hebt 30 dagen de tijd om de factuur te betalen. Als je niet of te laat betaalt, krijg je een herinnering om te betalen. Na de opmaak van de herinnering heb je 15 dagen tijd om te betalen.

Wie dan nog niet betaalt, krijgt een aangetekende aanmaning, en moet dan het verschuldigde bedrag én extra administratiekosten betalen. Voor we zo'n aanmaning sturen, spreekt iemand van de opvanglocatie die ouders wel eerst aan.

Als we dan nog geen betaling krijgen, kan de financieel directeur van de Stad Gent via een gerechtsdeurwaarder het openstaand saldo innen (gedwongen invordering via het dwangbevel).

5.6. Fiscaal attest (voor de belastingen)

De kosten voor kinderopvang tot 14 jaar kan je inbrengen in je belastingsaangifte. Jaarlijks krijg je, als je kind in de loop van het vorig kalenderjaar (hier van december tot en met november) in de opvang was, 1 fiscaal attest. Dat vermeldt de ouderbijdragen die je betaald hebt.

5.7. Betaling van noodopvang op vakantiedagen

Gebruik je noodopvang in de week van de Gentse Feesten en in de week tussen Kerstmis en Nieuwjaar? Dan moet je die vooraf betalen. Je kind kan dus alleen naar de opvang als je een

betalingsbewijs hebt. Komt je kind niet naar de geplande noodopvang, dan kunnen we enkel terugbetalen als je een medisch attest op naam van je kind indient.

5.8. Sluiting wegens overmacht

Kan de opvang niet doorgaan door een beslissing van de Stad Gent of door overmacht (bijvoorbeeld staking), dan betaal je niks.

6. De opvang plannen

6.1. Schriftelijke overeenkomst met opvangplan

We willen alle kinderen in onze opvanglocaties kwaliteitsvol opvangen. Daarom is het belangrijk dat we het dagelijks aantal aanwezige kinderen goed plannen. Om dat te kunnen doen, sluiten we met jou een schriftelijke overeenkomst af met daarin het opvangplan voor je kind en de start- en einddatum. Om met jou en met je kind een goede vertrouwensband te kunnen opbouwen, vragen we om in je opvangplan minstens drie halve dagen per week op te nemen, verspreid over drie dagen.

Het is belangrijk dat iedereen zich aan de afspraken in het opvangplan houdt. Zo zorgen we ervoor dat onze plaatsen goed gebruikt worden, we zo veel mogelijk kinderen kunnen opvangen en we doorheen de dag het aanwezige personeel kunnen afstemmen op het aantal aanwezige kinderen. Je betaalt voor de dagen die je reserveerde in je opvangplan en voor de extra dagen dat je kind naar de opvang komt.

6.2. Wat als je kind niet naar de opvang komt op een geplande dag?

Breng de opvanglocatie dan zo snel mogelijk op de hoogte, zeker voor het afgesproken startuur van de opvang.

6.2.1. Wanneer hoef je niet te betalen?

Per jaar krijg je een aantal “vrijkaarten” of gerechtvaardigde afwezigheidsdagen (GAF-dagen), waarop je niet moet betalen als je kind niet naar de opvang komt op een geplande dag. Je krijgt 40 GAF-dagen voor een voltijds opvangplan. Als je kind niet voltijds of niet voor een volledig jaar ingeschreven is, dan verminderen we het aantal GAF-dagen naar verhouding.

In de volgende situaties hoef je niet te betalen en rekenen we je ook geen GAF-dagen aan:

- Als je kind 7 kalenderdagen na elkaar ziek is en je een doktersattest afgeeft aan de opvanglocatie.
- Als je kind afwezig is door een specifieke ondersteuningsbehoefte en er een individuele vergoeding is aangevraagd (zie 9.3).
- Als je kind afwezig is door een chronische ziekte en je dat kan aantonen met een doktersattest.
- Als je opvanglocatie gesloten is: tijdens collectieve sluiting, voor pedagogische vormingen of door overmacht.
- Als je opvanglocatie beperkt open is: tijdens de beperkte regionale opvang (in de week na de Gentse feesten), bij verminderde dienstverlening,...
- Tijdens de eerste maand opstartperiode (zie 6.3).

6.2.2. Wanneer moet je wel betalen?

Als de GAF-dagen op zijn en je kind is opnieuw afwezig op een geplande dag, dan betaal je die dag (het bedrag dat je normaal zou betalen als je kind aanwezig zou zijn).

In bijzondere sociale omstandigheden en/of bij overmacht in het gezin kan je een uitzondering aanvragen. Bespreek dit met de verantwoordelijke van je opvanglocatie.

6.3. Opstartperiode

Bij de start van de opvang is er een opstartperiode van één maand waarop geen GAF-dagen worden aangerekend als je kind niet naar de opvang komt op een geplande dag. Zo kunnen jij en je kind langzaam opstarten en wennen aan de nieuwe omgeving. Opgelet, je opvangplan begint wel te lopen op de afgesproken startdatum van de opvangovereenkomst.

6.4. Extra dagen bovenop de geplande dagen

In overleg met de verantwoordelijke kan je kind extra dagen naar de opvang komen, bovenop de geplande dagen. Dit is alleen mogelijk als er plaats en voldoende personeel is.

6.5. Geplande langdurige afwezigheid (vanaf 7 weken na elkaar)

Je kan je opvangplan uitzonderlijk tijdelijk onderbreken voor een langdurige afwezigheid (vanaf 7 weken na elkaar). Geef dat minimum 3 maanden op voorhand schriftelijk door aan je opvanglocatie. We rekenen dan wel altijd 4 weken GAF-dagen, volgens je huidige opvangplan aan.

6.6. Wijziging opvangplan

Je kan de verantwoordelijke van de opvanglocatie vragen om het opvangplan te wijzigen. Vraag dit minstens 1 maand schriftelijk op voorhand aan je opvanglocatie. Er is een aanvraagformulier ter beschikking in de opvanglocatie.

De opvanglocatie kijkt vanaf wanneer de wijziging mogelijk is. De wijziging gaat zo vlug mogelijk in, als ze past binnen de planning van de leefgroep. We wijzigen je opvangplan zeker 9 maanden na de aanvraag.

De verantwoordelijke kan je aanspreken om samen het opvangplan te herbekijken wanneer er zich te veel afwijkingen voordoen.

7. De rechten van je gezin

7.1. Wennen

De verantwoordelijke van de opvanglocatie legt tijdens het kennismakingsgesprek de wenprocedure uit en spreekt enkele momenten af waarop je samen met je kind naar de opvang kan komen om te wennen. Wennen is noodzakelijk om de overgang van thuis naar de opvang vlot te laten verlopen. Je hoeft de afgesproken wendagen niet te betalen.

7.2. Klachten

Klachten, opmerkingen en vragen van ouders zijn een belangrijke bron van informatie om de kwaliteit van de dienstverlening op te volgen. Daarom zorgen we voor een open en positief klimaat tegenover klachten. Hier lees je via welke procedure we een opmerking of klacht binnen de Dienst Kinderopvang behandelen.

Heb je vragen, opmerkingen of problemen over onze werking? Bespreek ze dan eerst met de kinderbegeleiders in de opvang.

Kom je niet tot een goede oplossing, dan kan je contact opnemen met de verantwoordelijke van de opvanglocatie. Je kan een klacht mondeling of schriftelijk doorgeven. Je kan hiervoor ook een klachtenkaart gebruiken, die ter beschikking is in de opvanglocatie. Klachten worden nadien geregistreerd bij Gentinfo en verder opgevolgd.

Je kan je klacht ook rechtstreeks melden aan Gentinfo, telefonisch (09 210 10 10), per mail (gentinfo@stad.gent) of via het contactformulier op de website van Stad Gent, Gentinfo.

Als je klacht ontvankelijk is, krijg je binnen 7 kalenderdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. Binnen 21 kalenderdagen krijg je een schriftelijk antwoord. We behandelen je klacht discreet en vertrouwelijk. De Stad Gent neemt in de registratie van je klacht minstens de volgende gegevens op:

- een omschrijving of samenvatting van de klacht
- het resultaat van de klachtenbehandeling als gegrond, ongegrond of onduidelijk

Ga je niet akkoord met het ontvangen antwoord of de voorgestelde oplossing? Wend je dan tot:

- de Ombudsvrouw van de Stad Gent, tel. 09 266 55 00, Gebouw Mammelokker, Botermarkt 17, 9000 Gent, e-mailadres: ombudsvrouw@stad.gent
OF
- de klachtendienst van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien, tel. 02 533 14 14, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel, e-mailadres: klachtendienst@kindengezin.be, website: www.kindengezin.be.

Door klachten goed te registreren en op te volgen, kunnen we onze dienstverlening en organisatie verbeteren. Aarzel dus niet om een klacht door te geven.

Tweemaal per jaar brengen we verslag uit over de ontvangen klachten en het resultaat van het onderzoek aan de gemeenteraad van de Stad Gent. Dit is een algemene rapportering over de behandelde klachten. We vermelden geen persoons- of identiteitsgebonden gegevens.

7.3. Inzage van het kwaliteitshandboek

De visie, de werking en de organisatie van de opvanglocatie staan beschreven in verschillende procedures in het 'kwaliteitshandboek'. Ook de evaluatie en de verbeteracties komen hier aan bod. Je kunt het handboek altijd inkijken in de opvanglocatie, via de verantwoordelijke.

7.4. Verwerking van persoonsgegevens

De Stad Gent en de opvanglocatie kunnen bij de inschrijving en tijdens de hele opvangperiode van je kind persoonsgegevens opvragen. Het betreft administratieve gegevens van het kind, de ouders, het gezin, financiële gegevens over de ouders, en de medische gegevens over het kind.

Voor zover relevant voor de opvang kunnen ook sociale gegevens of medische gegevens van andere gezinsleden geregistreerd worden.

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 opvangverantwoordelijke.

Alle persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt in het kader van de opvang. Onze medewerkers delen geen informatie over je kind zijn of haar verblijf in de opvang met derden. Ze 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.

In de opvanglocatie 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/weigering bekend te maken.

Heb je nog vragen over de verwerking van je persoonsgegevens, je rechten of je privacy? Dan kan je terecht bij de opvanglocatie of op de website van Stad Gent onder privacy.

8. Praktische afspraken

8.1. Afspraken over de inlichtingenfiche

Bij de inschrijving krijg je een aantal documenten mee, waaronder de inlichtingenfiche. Vul deze documenten correct en volledig in en bezorg ze uiterlijk de laatste werkdag vóór de startdatum (bijvoorbeeld tijdens de wenperiode) terug aan de opvanglocatie. Als je dat niet doet, kan de startdatum uitgesteld worden.

Zorg ervoor dat de inlichtingenfiche over jouw kind in de opvanglocatie altijd volledig is en geef veranderingen onmiddellijk door.

De inlichtingenfiche kan alleen en op elk moment geraadpleegd worden door:

- de organisator als het echt noodzakelijk is
- de verantwoordelijke
- de kinderbegeleider die het kind begeleidt
- de toezichthouders voor controle op de naleving vergunningsvoorwaarden (Zorginspectie)
- Kind en Gezin, agentschap Opgroeien
- jou, voor de gegevens over jezelf en je kind

8.2. Afspraken over brengen en afhalen

8.2.1. Wie mag je kind brengen en ophalen?

Je geeft dit door bij de inschrijving door het invullen van het formulier 'afhalen kinderen'. Je krijgt dit formulier van de opvanglocatie. Natuurlijk kan het zijn dat iemand anders je kind uitzonderlijk komt ophalen (zus, grootouder...). Verwittig dan wel altijd de opvanglocatie op voorhand, anders kunnen we je kind niet meegeven.

Is er een structurele wijziging van wie je kind mag brengen of ophalen (bijvoorbeeld: verandering ouderlijk gezag, verblijfsrecht of bezoekrecht)? Meld dit zo snel mogelijk aan de verantwoordelijke. We passen dan de inlichtingenfiche en eventueel de schriftelijke overeenkomst aan. Als door een

gerechtelijke beslissing het ouderlijk gezag aan één ouder is toegekend, beslist die ouder wie het kind mag ophalen.

Tijdens de openingsuren heb je recht op toegang tot alle lokalen waar je kind verblijft, zonder de rust van de andere kinderen te verstoren. Binnen de afgesproken dag- en uurregeling mag je je kind op elk moment brengen of halen. Als je je kind komt ophalen, valt het zolang jullie in de opvanglocatie zijn onder de gedeelde verantwoordelijkheid van jou én de kinderbegeleiders.

8.2.2. Laattijdig afhalen

De opvanglocatie vraagt om je kind op tijd te komen halen. Je moet de opvanglocatie onmiddellijk verwittigen als je kind niet op tijd kan worden afgehaald.

Als je kind na sluitingsuur niet opgehaald is, probeert de kinderbegeleider contact op te nemen met jou of een andere persoon die jij opgegeven hebt. Kunnen we niemand bereiken, dan blijft je kind tot minimaal een half uur na het sluitingsuur in de opvanglocatie.

Aan de deur van de opvanglocatie hangt een bericht met duidelijke vermelding van de plaats waar je kind is. Via het nummer van de Dienst Kinderopvang (09 268 20 83) kun je informatie inwinnen.

Opgelet!

- Als we na een bepaalde tijd nog altijd niemand kunnen bereiken zal de verantwoordelijke van de opvanglocatie de politie (101) inlichten. Eventuele verblijfkosten en vervoerskosten moet jij betalen.
- Als je je kind zonder verwittigen en zonder dwingende reden laattijdig afhaalt, rekenen we een bijkomende vergoeding van 40% van het dagtarief aan.

8.3. Afspraken over toegangsbeveiliging en aanwezigheidsregister

We laten je kind alleen toe als je de toegangscontrole via de persoonlijke badge gebruikt. Deze badge krijg je van de verantwoordelijke bij de start van de opvangperiode. We vragen je ook om dagelijks een aanwezigheidslijst te handtekenen bij aankomst en vertrek van je kind.

Het gebruik van de badge en het handtekenen van de aanwezigheidslijst is heel belangrijk. Zo is duidelijk wie wanneer wel of niet aanwezig is en kunnen we de facturen opmaken. In het kader van dagelijkse werking, de veiligheid en brandpreventie is dit absoluut noodzakelijk.

8.4. Afspraken over ziekte of ongeval van je kind

8.4.1. Ziekte van je kind

We volgen de richtlijnen van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien. Op de website van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien vind je de nieuwste aanbevelingen over ziekte in de opvang.

Een ziek kind hoort niet thuis in de kinderopvang. Je kind voelt zich niet lekker en wordt best verzorgd in een rustige en vertrouwde omgeving. Door je kind niet naar de opvang te brengen, kan het ook geen andere kinderen besmetten. Beoordeel zelf de algemene toestand van je kind en of het kan meedoen aan de normale activiteiten in de opvang. Zoek vooraf een oplossing voor als je kind onverwacht ziek wordt.

Kan je kind toch naar de opvang? Geef je opvanglocatie informatie over eventuele medicatie en verzorging, laat je telefoonnummer achter en zorg er zoals altijd voor dat je steeds telefonisch bereikbaar bent.

Wanneer weigert de opvang een ziek kind?

- Het is te ziek om deel te nemen aan de normale activiteiten.
- Het heeft veel zorg nodig waardoor de andere kinderen te weinig aandacht krijgen.
- Het heeft een besmettelijke ziekte uit de lijst te vinden op de website van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien. Bij een epidemie of andere medische noodzaak kan ons ziektebeleid eenzijdig aangepast worden.
- Het heeft symptomen die niet toegelaten zijn:
 - o rectaal gemeten koorts (+38°C)
 - o plots optredende hoest en/of ademhalingsmoeilijkheden
 - o plotse verandering van stoelgangspatroon met 2 of meer waterige stoelgangen per dag
 - o braken met bloed of herhaaldelijk braken (geen reflux)
 - o plotse huiduitslag of blaasjes

Als er discussie is, beslist de verantwoordelijke altijd of je kind kan komen of niet. Bij die beslissing denken we aan het belang van je kind, en ook aan het belang van de andere opgevangen kinderen en de extra werkbelasting die de zorg voor een ziek kind kan meebrengen.

Heeft je kind medische problemen? Meld alle medische problemen van je kind, ook die problemen die we niet kunnen zien. Zeker als we extra moeten opletten of er een gevaar kan zijn voor anderen.

Is er een besmettelijke ziekte in de opvang? Dan verwittigt de opvang jou. Om iedereens privacy te beschermen, doen we dit anoniem.

Wanneer mag je kind terug naar de opvang komen? Zijn de symptomen weg (zie opsomming hierboven)? En heeft je kind al 24 uur geen koorts (+38°C)? Dan is je kind weer welkom in de opvang.

8.4.2. Eerste hulp en contact met jou

Wat als je kind in de loop van de dag ziek wordt of een ongeval heeft? Dan brengen we jou telefonisch op de hoogte, winnen we jouw advies in en maken we afspraken over de medische opvolging. Het kan gebeuren dat we je vragen om je kind zo snel mogelijk op te halen. Als je kind ziek wordt en je bent niet bereikbaar, kunnen we contact opnemen met de arts van je kind.

Als dat nodig is, passen we de nodige EHBO-maatregelen toe of verwittigen we de hulpdiensten. We brengen je dan zo vlug mogelijk op de hoogte.

Wat met medische kosten? De kosten voor niet-dringende medische hulp moet jij betalen. Als we een taxi of ziekenwagen nodig hebben voor het vervoer naar het ziekenhuis, verrekenen we de medische kosten op de maandelijkse factuur. Bij een ongeval kunnen de vervoerskosten en medische kosten via de verzekering teruggevorderd worden.

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

8.4.3. Gebruik van medicatie

Voor de veiligheid van je kind gaat de opvang zeer voorzichtig om met medicatie in de opvang. Veel klachten verdwijnen spontaan en hoeft je niet met medicatie te behandelen. Sommige klachten, zoals koorts en pijn, zijn de eerste tekens van een beginnend belangrijk gezondheidsprobleem. Medicatie kan een ziekte soms tijdelijk verdoezelen. Dat kan gevaarlijk zijn en kan de juiste diagnose bemoeilijken. De opvang geeft nooit op eigen initiatief medicatie aan de kinderen.

Als je kind medicatie moet nemen, geef die dan zoveel mogelijk thuis. Breng de opvang dan wel altijd op de hoogte. Bij bijwerkingen op de toegediende medicatie, moet de opvang weten welke medicatie, wanneer en in welke hoeveelheid is toegediend.

Moet de opvang toch medicatie geven? Heeft je kind toch medicatie tijdens de opvanguren nodig, vraag dan een attest aan je arts of apotheker en zorg dat de opvang goed weet hoe ze de medicatie moet bewaren en toedienen. De opvang houdt alles zorgvuldig bij (wanneer, welke dosis,...).

Wat is een geldig attest?

- een doktersvoorschrift of een notitie van de arts in een schriftje
- of een etiket van de apotheker op de verpakking

Wat moet erop staan?

- de naam van de voorschrijver of apotheker
- de naam van het kind
- de naam van het geneesmiddel
- de afleveringsdatum
- de dosering
- hoe toedienen
- de einddatum of duur van de behandeling

Heeft je kind een behandeling met een aerosol nodig? Geef die dan bij voorkeur thuis. Is dat onmogelijk? Vraag de behandelende arts om een pufje (droge aerosol met voorzetkamer) voor te schrijven. Dat is beter voor gebruik in de opvang.

Jodiumtabletten

Bij een nucleair ongeval kan radioactief jodium vrijkomen. Hoe jonger je bent, hoe meer kans je hebt op schildklierkanker door radioactief jodium. Jodiumtabletten verhinderen het opstapelen van radioactief jodium in de schildklier, door de schildklier te verzadigen met niet-radioactief jodium. Op advies van de federale overheid hebben onze opvanglocaties jodiumtabletten in voorraad liggen. Bij een nucleair ongeval volgen we altijd het advies van het federaal crisiscentrum en handelen we in het belang van het kind. Meer info kan je vinden op de website van de federale overheid over nucleair risico.

8.4.4. Wat bij koorts?

We volgen hier de richtlijnen van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien. We bespreken de richtlijnen tijdens het kennismakingsgesprek en herhalen ze geregeld. Bij koorts kan de kinderbegeleider na telefonisch contact met jou eenmalig paracetamolstroop toedienen om het comfort van je kind te verhogen voor iemand het afhaalt. We brengen je op de hoogte van het uur, de dosis en de naam van het koortswerend middel.

8.5. Afspraken over voeding en lichamelijke verzorging

8.5.1. Aangepaste producten

Als je kind individueel aangepaste producten nodig heeft, breng je die zelf mee.

8.5.2. Luiers

Je brengt zelf luiers mee. Ouders die dat willen, kunnen ook herbruikbare luiers meebrengen. Maak hierover de nodige afspraken met de verantwoordelijke van de opvanglocatie bij de inschrijving.

8.5.3. Borstvoeding

We geven je de mogelijkheid om borstvoeding te geven in de kinderopvang en om afgekolfde moedermelk mee te brengen. Je mag verse of ingevroren moedermelk meebrengen. Al ontdooide moedermelk aanvaarden we niet omdat we dan te weinig zicht hebben op de ontdooi- en bewaaromstandigheden. We maken ook enkele afspraken:

Moedermelk bewaren thuis:

- Bewaar de afgekolfde moedermelk in een afgesloten verpakking en met een duidelijke vermelding van:
 - naam van het kind
 - afkolfdatum
 - datum van invriezen
 - hoeveelheid in ml
- Plaats afgekolfde melk zo snel mogelijk in de koelkast en bewaar de moedermelk in de koudste zone van de koelkast.
- Je mag melk van verschillende kolfmomenten mengen. De eenheden die je mengt moeten wel dezelfde temperatuur hebben. De houdbaarheid van de oudste melk geldt hier voor de hele portie.
- Invriezen van vers afgekolfde moedermelk: bij voorkeur binnen de 24 uur en bij een temperatuur van -18°C of lager. Melk die na 24 uur wordt ingevroren, is minder lang houdbaar. Verse melk vries je na 4 dagen niet meer in.

Moedermelk vervoeren naar de opvanglocatie:

- Haal je ingevroren melk pas uit de diepvries als je vertrekt.
- Vervoer de moedermelk rechtstreeks van de koelkast of diepvries naar de opvang in een koeltas met koelementen (15°C).

Moedermelk bewaren in de opvanglocatie:

- Vers afgekolfde, niet ingevroren moedermelk bewaren we in de opvang maximum twee dagen in de koelkast.
- Opgelet! Kind en Gezin spreekt over een bewaartijd van 4 dagen in een koelkast van 4°C . Omdat de koelkasten in de leefgroepen op 7°C staan, is de bewaartijd in de opvang minder lang. Thuis kan je soepeler omgaan met bewaartijden, op voorwaarde dat de melk hygiënisch afgekolfd en bewaard is. De reglementering rond voedselveiligheid van het Federaal Agentschap Voedsel en Veiligheid (FAVV) legt de kinderopvang striktere bewaartijden op.

8.5.4. Zelf meegebrachte voeding

Ouders kunnen in uitzonderlijke situaties voor hun kind een thuis bereide maaltijd meebrengen. Voedselveiligheid is daarbij heel belangrijk. Daarom vragen we je om samen met ons het nodige te doen, zodat we je kind een veilige maaltijd kunnen serveren.

- Bereid de maaltijd veilig, koel ze snel af en bewaar ze in de koelkast (temperatuur tussen 1 en 7°C) tot kort voor je vertrekt.
- Vervoer de maaltijd gekoeld: in een kleine koelbox of samen met een koelement. Dat is extra belangrijk bij warm weer. In niet-gekoelde voeding vermenigvuldigen bacteriën zich zeer snel. Deze bacteriën kunnen je kind ziek maken.
- In de opvanglocatie blijft de maaltijd tot vlak voor het verbruik koel bewaard in je eigen koelbox of in de koelkast. De maaltijd wordt net voor verbruik opgewarmd in de microgolfoven.
- Breng de bereide maaltijd mee in een potje geschikt voor de microgolfoven, met vermelding van de naam van je kind en de datum van bereiding. Dat is wettelijk verplicht.
- De meegebrachte maaltijd geeft geen vermindering op je tarief.

Wil je bij een speciale gelegenheid trakteren met eten? Spreek hierover de opvanglocatie aan en maak hierover duidelijke afspraken. Volg zeker bovenstaande richtlijnen en kleef een etiket op de verpakking met: je contactgegevens, welke voeding/allergenen erin zitten en datum: wanneer heb je de maaltijd bereid?

9. Informatie over

9.1. Veilig slapen

Om wiegendood te voorkomen, volgen we de richtlijnen van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien zoals na te lezen op hun website. We leggen kinderen altijd op hun rug om te slapen en niet op hun buik.

In sommige opvanglocaties kan je kind ook buiten slapen. We volgen hierbij ook de richtlijnen van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien. De verantwoordelijke geeft je meer informatie over het buitenslapen bij de inschrijving. We vragen aan jou of je kind mag buitenslapen via een toestemmingsformulier.

9.2. Voorkomen, herkennen en aanpakken van grensoverschrijdend gedrag

In de kinderopvang van de Stad Gent willen we zorgzaam en respectvol omgaan met elkaar, fysiek en verbaal. We hebben daar oog voor in alle relaties tussen alle mogelijke betrokkenen: kinderen en volwassenen (zowel medewerkers, ouders als mogelijke externen), kinderen onder elkaar, volwassenen onder elkaar. Daarom hebben we een beleid voor het voorkomen, herkennen en aanpakken van grensoverschrijdend gedrag in al die mogelijke relaties, en een procedure voor respectvolle omgang. Die procedures maken deel uit van het kwaliteitshandboek van de opvanglocatie en kan je altijd inkijken.

Grensoverschrijdend gedrag is gedrag waarbij iemand grenzen overschrijdt en waarbij die persoon anderen, zichzelf of de omgeving schade berokkent. Die schade kan van lichamelijke, emotionele of seksuele aard zijn. Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd. We zullen dit altijd begrenzen en bespreken met de directe betrokkenen.

Meld het altijd als je zelf grensoverschrijdend gedrag tegenover een kind of volwassene in de opvang opmerkt of vermoedt. Waar? Meld dat aan de verantwoordelijke of rechtstreeks aan de Dienst Kinderopvang. We nemen elke melding ernstig, onderzoeken ze en volgen ze op.

9.3. Maatregelen voor de specifieke zorg van je kind

Kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte zijn welkom in onze opvanglocaties. Om goed te kunnen inspelen op wat elk kind nodig heeft, is een goede samenwerking met ouders belangrijk. Zeker bij kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte. Jij kent je kind het best en kan de opvang helpen met tips. Elk kind heeft een aandachtsbegeleider waarbij je steeds terecht kan. Naast de dagelijkse contacten zijn er afstemmingsgesprekken waarbij het welbevinden van het kind voorop staat. Ook een nauwe samenwerking met eventuele therapeuten, kinesisten, thuisbegeleiders of anderen is mogelijk.

Als jij hiermee akkoord gaat, kan er in bepaalde situaties een extra individuele vergoeding aangevraagd worden bij Kind en Gezin, agentschap Opgroeien. Deze vergoeding gebruikt de kinderopvang om onze inclusieve werking te verbeteren.

9.4. Veiligheid en begeleiding bij verplaatsingen

Bij verplaatsingen van en met kinderen krijgt de veiligheid altijd voorrang.

We zorgen voor genoeg kinderbegeleiders: er is altijd minstens 1 kinderbegeleider per 7 kinderen bij uitstappen. Maar we proberen steeds voor nog extra begeleiders te zorgen. We nodigen ook jou als ouder vaak uit om deel te nemen aan de activiteit.

9.5. Verzekering

De Stad Gent heeft een verzekering afgesloten die de burgerlijke aansprakelijkheid van de medewerkers verzekert. Contactgegevens van de verzekeringsmaatschappij zijn: ETHIAS, Prins-Bisschopssingel 73, 3500 Hasselt, polisnummer 45.053.589.

De Stad Gent heeft ook een verzekering voor de burgerlijke aansprakelijkheid van de opgevangen kinderen en voor lichamelijke ongevallen tijdens de opvang en op weg van en naar huis.

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

Inlichtingen over de concrete verzekeringsvoorwaarden kan je krijgen bij de dienst kinderopvang Stad Gent op het nummer 09 268 20 80. Een afschrift van de verzekeringspolis vind je in de opvanglocatie.

9.6. Verlies of diefstal van persoonlijke voorwerpen

De Stad Gent is niet verantwoordelijk voor door jou meegebrachte persoonlijke bezittingen. Bij verlies of diefstal kunnen we dit niet vergoeden.

9.7. Hoe kan iemand de overeenkomst beëindigen?

Jij of de Stad Gent kunnen de overeenkomst beëindigen door dat schriftelijk te melden aan de andere partij. De kinderopvang stopt 30 kalenderdagen na de opzegmelding (opzegtermijn). Wanneer de opvang niet kan starten of doorgaan in geval van overmacht, dan kan afgeweken worden van deze opzegtermijn.

Er is geen opzegtermijn als:

- de kinderopvang opgezegd wordt omdat één van de partijen een zware fout begaan heeft.
- Kind en Gezin, agentschap Opgroeien beslist om de vergunning van de opvanglocatie op te heffen.

Wat als je de opzegtermijn niet respecteert? Dan betaal je nog het vastgelegde tarief voor de geplande opvangdagen tijdens de opzegtermijn (30 kalenderdagen na de opzegmelding). We verminderen die dagen wel met de gerechtvaardigde afwezigheidsdagen die nog over zijn. Als je de opzegtermijn (30 dagen) respecteert, kan geen opzeggingsvergoeding worden gevraagd.

Opgelet! De niet-naleving van de contractuele bepalingen, zowel door jou als de organisator, kan leiden tot de beëindiging van de opvangovereenkomst.

9.8. Wat als het huishoudelijk reglement verandert?

Kleine veranderingen aan het huishoudelijk reglement laten we je weten via de opvanglocatie. De opvanglocatie nodigt je dan persoonlijk uit om die aanpassingen af te tekenen voor kennisname. Bij grote wijzigingen bezorgen we je een nieuw exemplaar van het huishoudelijk reglement, bij voorkeur per e-mail.

Elke verandering aan het huishoudelijk reglement in het nadeel van je gezin laten we je schriftelijk weten minstens 2 maanden vóór de aanpassing ingaat. Je ondertekent de wijzigingen voor ontvangst en kennisname. Je hebt op dat ogenblik het recht om binnen 2 maanden na kennisname van de wijziging de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder opzegtermijn of opzeggingsvergoeding te moeten betalen.

9.9. Opheffingsbepalingen & inwerkingtreding

Dit reglement heft het Huishoudelijk reglement voor de kinderdagverblijven en peuterspeelweelden van de Stad Gent, goedgekeurd door de gemeenteraad van 25 maart 2019 op.

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2023 en wordt elke 2 jaar geëvalueerd.

(einde reglement)

Bijlage: Lijst van de kinderdagverblijven en peutersuizen Stad Gent

Kinderdagverblijven voor kinderen vanaf 8 weken	Adres	E-mailadres Telefoon	Openingsuren ma t/m vrij ¹
De Bijendans Vergunning: 28 plaatsen	Forelstraat 147 9000 Gent	kdv.debijendans@stad.gent 09 218 03 00	7.00 - 18.00
De Boekenmolen Vergunning: 26 plaatsen	Hutsepotstraat 33 9052 Zwijnaarde	pt.boekenmolen@stad.gent 09 323 51 40	7.00 - 18.00
De Bron Vergunning: 84 plaatsen	Bevrijdingslaan 1 9000 Gent	kdv.debron@stad.gent 09 323 52 00	7.00 - 18.00
De Bubbels Vergunning: 26 plaatsen	Vossenkoer 7 9000 Gent	kdv.debubbels@stad.gent 09 267 16 30	7.00 - 18.00
De Dolfijntjes Vergunning: 42 plaatsen	Emiel Moysonlaan 2 9000 Gent	kdv.dolfijntjes@stad.gent 09 228 41 48	7.00 - 18.30
De Droomboom Vergunning: 28 plaatsen	Voordries 31 9050 Gentbrugge	kdv.droomboom@stad.gent 09 323 54 08	7.00 - 18.00
De Kereltjes Vergunning: 28 plaatsen	Onderwijsstraat 8 9050 Ledeborg	kdv.dekereltjes@stad.gent 09 230 28 27	7.00 - 18.00
De Klavertjes Vergunning: 14 plaatsen	Moutstraat 50 9000 Gent	kdv.deklavertjes@stad.gent 09 323 51 92	7.00 - 18.00
De Kleine Prins Vergunning: 42 plaatsen	A. De Hollainhof 1 9000 Gent	kdv.kleineprins@stad.gent 09 224 35 99	7.00 - 20.00
De Palmboom Vergunning: 56 plaatsen	Balsamierenstraat 12 9000 Gent	kdv.palmboom@stad.gent 09 323 54 7	7.00 - 19.00
De Petteflat Vergunning: 24 plaatsen	Jubileumlaan 215D 9000 Gent	kdv.petteflat@stad.gent 09 323 52 90	7.00 - 18.00
De Rakkertjes Vergunning: 84 plaatsen	Goedendagstraat 4 9000 Gent	kdv.rakkertjes@stad.gent 09 251 24 80	7.00 - 18.00
De Toverdoos Vergunning: 14 plaatsen	Gentstraat 214 9041 Oostakker	kdv.detoverdoos@stad.gent 09 255 17 62	7.00 - 18.00
Domino Vergunning: 70 plaatsen	Francisco Ferrerlaan 42 9000 Gent	kdv.domino@stad.gent 09 323 54 20	7.00 - 20.00
Het Kinderpaleis Vergunning: 28 plaatsen	Blaisantvest 3 9000 Gent	kdv.hetkinderpaleis@stad.gent 09 235 04 80	7.00 - 18.00

¹ In uitzonderlijke situaties kan het zijn dat de opvanglocatie vroeger sluit (vb. op kerstavond,...).
We laten dit altijd ruim op voorhand weten.

Het Nachtegaaltje Vergunning: 42 plaatsen	Nachtegaalstraat 8 9040 Sint - Amandsberg	kdv.hetnachttegaaltje@stad.gent 09 218 83 00	7.00 - 18.00
Het Uilennestje Vergunning: 26 plaatsen	Coupure Rechts 54 9000 Gent	kdv.uilennestje@stad.gent 09 323 55 60	7.00 - 18.30 zat 8.00 - 18.30
Kids@VDAB Vergunning: 18 plaatsen	Industrieweg 50 9000 Gent	kdv.kidsatvdab@stad.gent 09 254 11 96	7.00 - 18.00
Kobe & Nanou Vergunning: 42 plaatsen	Henri Dunantlaan 5A 9000 Gent	Kdv.kobeennanou@stad.gent 09 267 16 40	7.00 - 18.00
Kriebelhuis Vergunning: 28 plaatsen	Peerstraat 176 9000 Gent	kdv.kriebelhuis@stad.gent 09 226 99 41	7.00 - 18.00
Melopee Vergunning: 28 plaatsen	Kompasplein 1 9000 Gent	kdv.melopee@stad.gent 09 323 56 10	7.00 - 18.00
Nieuwland Vergunning: 95 plaatsen	Nieuwland 11 9000 Gent	kdv.nieuwland@stad.gent 09 223 89 36	7.00 - 20.00
Sleepken Vergunning: 39 plaatsen	Koning Willem I - kaai 7 9000 Gent	kdv.sleepken@stad.gent 09 323 54 90	7.00 - 18.00
Sloeberken Vergunning: 28 plaatsen	Schoolkaai 23 9000 Gent	kdv.sloeberke@stad.gent 09 225 98 05	7.00 - 18.00
Sophie De Woelmuis Vergunning: 36 plaatsen	Sophie Van Akenstraat 1 9000 Gent	kdv.woelmuis@stad.gent 09 223 47 04	7.00 - 18.30
Ter Leie Vergunning: 46 plaatsen	Gordunakaai 58 9000 Gent	kdv.terleie@stad.gent 09 323 55 30	7.00 - 19.00
Tierlantuin Vergunning: 42 plaatsen	Aloïs Joosstraat 104 9000 Gent	kdv.tierlantuin@stad.gent 09 225 59 70	7.00 - 18.00

Peutertuinen (vanaf 18 maanden)	Adres	E-mailadres Telefoon	Openingsuren ma t/m vrij ²
De Dulle Grietjes Vergunning: 21 plaatsen	Onderstraat 19A 9000 Gent	kdv.dullegrietjes@stad.gent 09 234 09 23	7.00 - 18u30
Babelutje Vergunning: 21 plaatsen	Arduinstraat 11 9000 Gent	kdv.babelutje@stad.gent 09 222 13 69	7.00 - 18.00
De Troetelbeertjes Vergunning: 21 plaatsen	Tweekapellenstraat 78 9050 Gentbrugge	kdv.troetelbeertjes@stad.gent 09 230 54 47	7.00 - 18.00
Duimelotje Vergunning: 14 plaatsen	Schoolstraat 27/29 9040 Sint - Amandsberg	kdv.duimelotje@stad.gent 09 251 64 13	7.00 - 18.00
Klimopje Vergunning: 21 plaatsen	J. de Saint-Genoisstraat 91 9050 Gentbrugge	kdv.klimopje@stad.gent 09 323 57 39	7.00 - 18.00

² In uitzonderlijke situaties kan het zijn dat de opvanglocatie vroeger sluit (vb. op kerstavond,...).
We laten dit altijd ruim op voorhand weten.

