



Vergadering van 11 september 2024

2024_GR_00731 Nieuw Huishoudelijk reglement: regels en afspraken voor de Dienst Onthaalouders 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 voor de dienst voor onthaalouders van de Stad Gent werd goedgekeurd in de gemeenteraad van 24 november 2014. De laatste wijzigingen aan dit reglement dateren van 14 december 2015.

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

Deze beslissing is noodzakelijk omdat het huishoudelijk reglement voor de Dienst voor Onthaalouders moet voldoen aan de regelgeving van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien en duidelijkheid schept over wat ouders kunnen verwachten van de Dienst voor Onthaalouders. Door enkele wijzigingen vanuit de regelgeving van de subsidiërende overheid Kind en Gezin, agentschap Opgroeien dringen enkele wijzigingen zich op. Deze wijzigingen moeten verplicht in het huishoudelijk reglement worden opgenomen. Tegelijk werd het Huishoudelijk Reglement voor Kinderdagverblijven en Peutertuinen van Stad Gent gebruikt als basis voor de herwerking van dit reglement voor de Dienst Onthaalouders van de Stad Gent. Er werden tekstuele wijzigingen aangebracht om het document leesbaarder te maken. Ook de structuur van het document werd aangepast.

We werken met een nieuw reglement om dit document leesbaar te houden voor ouders.

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

Algemene informatie

- **1:** Er is een beschrijving toegevoegd van wat opvang door een onthaalouder uniek maakt.

- **2:** Alle contactgegevens zijn geactualiseerd. Voor de contactgegevens van de verantwoordelijke voor de dienst voor onthaalouders en de onthaalouders zelf verwijzen we naar de website van Stad Gent. Op deze manier blijven de gegevens altijd actueel.
- **2.5:**
 - Voor de openingsuren van de onthaalouders verwijzen we naar de website van Stad Gent.
 - We vermelden niet meer de jaarlijkse sluitingsdagen in het huishoudelijk reglement. De sluitingsdagen worden elk jaar door de onthaalouder aan de ouder doorgegeven.
 - De periode om ouders op voorhand op de hoogte te brengen van een geplande pedagogische studiedag werd vroeger niet aangegeven. In het nieuwe reglement vermelden we de periode van 3 maanden.
 - Er wordt toegevoegd dat wanneer de opvanglocaties gesloten is, de ouder kan bevragen bij de verantwoordelijke wat de mogelijke alternatieven zijn. Dit kan gaan om een inschrijving in de noodopvang, de beperkte regionale opvang of opvang in de reguliere werking van een aanpalend kinderdagverblijf of peuterspeelplaats van de Stad Gent.

Missie en visie

- **3.2:** Naar analogie van het huishoudelijk reglement van de kinderdagverblijven en peuterspeelplaatsen wordt hier ook naar de huidige visietekst verwezen en de bijhorende visueel toegevoegd.

Hoe verloopt de inschrijving en worden vrije plaatsen ingevuld?

- **4.1:** Er wordt meer uitleg gegeven bij de werking van het Kinderopvangpunt.
- **4.2:** Stad Gent ontvangt subsidies voor de organisatie van een Centrum voor Inclusieve opvang (CIK) en is verplicht een pro-actief opnamebeleid te hebben, gericht op het mogelijk maken van kinderopvang voor kinderen met een specifieke zorgbehoefte. Daarnaast gelden de voorrangscriteria van Stad Gent:
 - Er wordt een opsomming gegeven van elementen waarmee rekening wordt gehouden om te streven naar een goede sociale mix zoals inkomen, thuistaal, diploma van de moeder, eenoudergezinnen en sociale en pedagogische motieven.
 - Voorrang voor broer / zus die naar school gaat of is ingeschreven in nabijgelegen stedelijke school wordt weggelaten. Er zijn geen onthaalouders gelokaliseerd op dezelfde site als een school.

Prijs voor kinderopvang

- **5.1 en 5.2:** De beschrijving over het tarief op basis van je inkomen uit het huishoudelijk reglement van de kinderdagverblijven en peuterspeelruimte werd overgenomen. Dezelfde regels en afspraken zijn van toepassing bij de onthaalouders.
 - Er wordt verwezen naar de brochure inkomenstarief voor ouders. Er wordt extra informatie gegeven over het attest inkomenstarief kinderopvang.
- **5.3:** Er wordt toegevoegd hoeveel er voor opvang voor minder/meer dan 5 uur en meer dan 11 uur wordt aangerekend. De bijkomende kost voor de afvalwerking van luiers wordt hier vermeld.
- **5.4 en 5.5 en 5.6 en 5.7:** De beschrijving over facturen en betalen uit het huishoudelijk reglement van de kinderdagverblijven en peuterspeelruimte werd overgenomen.

De opvang plannen

- **6.1:** De beschrijving over de schriftelijke overeenkomst en het opvangplan uit het huishoudelijk reglement van de kinderdagverblijven werd overgenomen.
- **6.2:** De vermelding 'GAF'-dag wordt vervangen door respitdag (term vanwege Vlaanderen).
- **6.3:** Er werd, net als in het huishoudelijk reglement van de kinderdagverblijven en peuterspeelruimten een passage toegevoegd over extra dagen bovenop de geplande dagen.
- **6.4:** Nieuw: er wordt geschreven wat de modaliteiten zijn bij het wijzigen van het opvangplan. Dit werd vroeger niet vermeld.

De rechten van je gezin

- **7.2:** De klachtenprocedure voor de dienst voor onthaalouders is dezelfde als deze in de kinderdagverblijven en peuterspeelruimten.
- **7.4:** Ook de passage over de verwerking van de persoonsgegevens werd overgenomen uit het huishoudelijk reglement van de kinderdagverblijven en peuterspeelruimten.
- **7.5:** op vraag van de subsidiërende overheid: toevoeging van passage over de openbaarheid van inspectierapporten, de aanmaningen en bestuurlijke maatregelen van het agentschap ten aanzien van de organisator en de aanpak waarin de organisator voorziet en die de organisator hanteert naar aanleiding van inspecties, aanmaningen en bestuurlijke maatregelen.

Praktische afspraken

- **8.1, 8.2 en 8.3:** Deze passages werden overgenomen uit het huishoudelijk reglement van de kinderdagverblijven en peuterspeelruimten. Dezelfde regels en afspraken zijn hier van toepassing.
- **8.4:** De beschrijving over ziekte uit het huishoudelijk reglement van de kinderdagverblijven en peuterspeelruimten werd overgenomen.
- **8.5:** De beschrijvingen rond voeding en lichamelijke verzorging uit het reglement van de kinderdagverblijven en peuterspeelruimten werd overgenomen.

Informatie over:

- **9:** De beschrijvingen in dit hoofdstuk worden overgenomen uit het reglement van de kinderdagverblijven en peuterspeelruimten. Net als in het huishoudelijk reglement van de kinderdagverblijven en peuterspeelruimten werden enkele zaken toegevoegd:
 - **9.1:** Er werden enkele zinnen toegevoegd over het buitenslapen.
 - **9.2:** De omschrijving bij wat we verstaan over grensoverschrijdend gedrag werd aangepast. Er werd toegevoegd dat we hiervoor een procedure hebben uitgewerkt.
 - **9.3:** Al onze locaties staan open voor kinderen met specifieke ondersteuningsbehoefte, ook de opvanglocaties van onze dienst voor onthaalouders. Er werd toegevoegd dat er individuele vergoeding kan worden aangevraagd. Er werd toegevoegd dat een grondige kennismaking cruciaal is om inclusieve kinderopvang te doen slagen in de praktijk.
 - **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.
 - **9.7, 9.8:** Deze passages 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.

Het nieuw 'Huishoudelijk reglement: regels en afspraken voor de Dienst Onthaalouders van de Stad Gent' treedt in werking op 1 oktober 2024.

Bijgevoegde bijlage(n):

- 20240821_Huishoudelijk reglement regels en afspraken voor de Dienst Onthaalouders van de Stad Gent.docx
- 20240821_Huishoudelijk reglement regels en afspraken voor de Dienst Onthaalouders van de Stad Gent.pdf (deel van de beslissing)

Voorstel

Legt aan de gemeenteraad voor ter beslissing:

Artikel 1:

Heft op het 'Huishoudelijk reglement voor de dienst voor onthaalouders van de Stad Gent', goedgekeurd in de gemeenteraad van 24 november 2014.

Artikel 2:

Keurt goed het 'Huishoudelijk reglement: regels en afspraken voor de Dienst Onthaalouders van de Stad Gent' zoals gevoegd in bijlage.

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
3.	Missie & visie	4
	3.1. Missie	4
	3.2. Visie	5
4.	Hoe verloopt de inschrijving en worden vrije plaatsen ingevuld?	5
	4.1. Aanvraag via Kinderopvangpunt Gent	5
	4.2. Hoe worden vrije plaatsen in de opvanglocaties van de Stad Gent ingevuld?	6
	4.2.1 Wie krijgt voorrang volgens wettelijke voorrangsregels van Kind en Gezin, Agentschap Opgroeien?	6
	4.2.2 Wat zijn bijkomende criteria van de Stad Gent?	6
5.	Prijs voor de kinderopvang	6
	5.1. Hoeveel betaal je?	6
	5.2. Hoe vraag je je 'attest inkomenstarief kinderopvang' aan?	7
	5.3. Wat is er in het tarief inbegrepen?	7
	5.4. Hoe betaal je?	7
	5.5. Laattijdige betalingen	8
	5.6. Fiscaal attest (voor de belastingen)	8
	5.7. Sluiting wegens overmacht	8
6.	De opvang plannen	8
	6.1. Overeenkomst kinderopvang en opvangplan	8
	6.2. Wat als je kind niet naar de opvang komt op een geplande dag?	8
	6.3. Extra dagen bovenop de geplande dagen	9
	6.4. Wijziging opvangplan	9
7.	De rechten van je gezin	9
	7.1. Wanneer	9
	7.2. Klachten	9
	7.3. Inzage van het kwaliteitshandboek	10
	7.4. Verwerking van persoonsgegevens	10
	7.5. Openbaarheid van inspectierapporten	11
8.	Praktische afspraken	11
	8.1. Afspraken over de kindfiche	11

8.2. Afspraken over brengen en afhalen	11
8.2.1. Wie mag je kind brengen en ophalen?	11
8.2.2. Laattijdig afhalen	11
8.3. Afspraken over aanwezigheidsregister	12
8.4. Afspraken over ziekte of ongeval van je kind	12
8.4.1. Ziekte van je kind	12
8.4.2. Eerste hulp en contact met jou	13
8.4.3. Gebruik van medicatie	13
8.4.4. Wat bij koorts?	14
8.5. Afspraken over voeding en lichamelijke verzorging	14
8.5.1. Aangepaste producten	14
8.5.2. Luiers	14
8.5.3. Borstvoeding	14
8.5.4. Zelf meegebrachte voeding	15
9. Informatie over	16
9.1. Veilig slapen	16
9.2. Voorkomen, herkennen en aanpakken van grensoverschrijdend gedrag	16
9.3. Maatregelen voor de specifieke zorg van je kind	16
9.4. Veiligheid en begeleiding bij verplaatsingen	17
9.5. Verzekering	17
9.6. Verlies of diefstal van persoonlijke voorwerpen	17
9.7. Hoe kan iemand de overeenkomst beëindigen?	17
9.8. Wat als het huishoudelijk reglement verandert?	17
9.9. Opheffingsbepalingen & inwerkingtreding	18

1. Wat vind je in dit reglement?

In dit huishoudelijk reglement vind je de regels en afspraken voor alle onthaalouders van de Stad Gent. De onthaalouders organiseren kinderopvang in de eigen woning. Tijdens weekdays vangen zij kinderen op van 0 tot 3 jaar. De opvang kenmerkt zich door de kleinschaligheid, de gezinscontext en de aanwezigheid van een vaste en vertrouwde persoon, de onthaalouder.

In dit huishoudelijk reglement vind je regels en afspraken voor:

- de Stad Gent en de onthaalouders
- 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 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 1, 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 1, 9000 Gent

Postadres: Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Tel.: 09 268 20 80

E-mailadres: dienst.kinderopvang@stad.gent

Dienst voor Onthaalouders

E-mailadres: onthaalouders@stad.gent

Tel.: 09 268 20 84

De contactgegevens van de dienstverantwoordelijken Dienst voor Onthaalouders vind je op de website van Stad Gent, bij info Onthaalouders Stad Gent. In dit reglement spreken we verder over dienstverantwoordelijke.

Is de Dienst voor Onthaalouders gesloten of niet bereikbaar en heb je een dringende vraag of mededeling (bijvoorbeeld: melden van besmettelijke ziekte, vragen na vaststellen van letsel,...)? Bel 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 18 uur

2.3. Contactgegevens van de opvanglocaties

De contactgegevens van de onthaalouders vind je op de website van de Stad Gent, bij info Onthaalouders 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

Voor de openingsuren verwijzen we naar de website van Stad Gent, bij info onthaalouders Stad Gent.

Je krijgt jaarlijks informatie over de sluitingsdagen van jouw opvanglocatie. Ten laatste eind april krijg je info over de verlofperiode van de onthaalouder in de zomervakantie. Snipperdagen worden ten minste één week op voorhand meegedeeld. Wanneer je opvanglocatie gesloten is en je hebt een opvangvraag voor die periode, vraag aan je dienstverantwoordelijke wat de mogelijke alternatieven zijn.

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.

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.

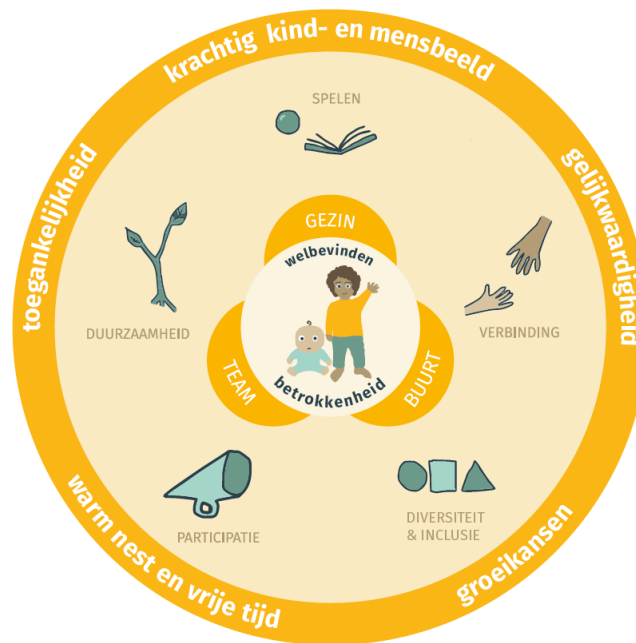
We doen dat samen met ouders, want zij zijn een onmisbare partner.

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) en 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 5 uitgangspunten maken we waar door in te zetten op 5 pijlers: spelen, verbinding, diversiteit en inclusie, participatie en duurzaamheid.

De afbeelding vat de visie samen:



Wil je meer weten over ons beleid en visie? De volledige 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 Kinderopvangpunt Gent

Je kan opvang aanvragen via het Kinderopvangpunt, deel van het Groeiteam van Stad Gent. Een aanvraag indienen bij het Kinderopvangpunt kan via de website, de telefoon of aan het loket. Alle info vind je 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.

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

Als Stad Gent zijn we erkend als Centrum voor Inclusieve Kinderopvang. Als Centrum voor Inclusieve Kinderopvang zijn we verplicht om een proactief opnamebeleid te hebben dat gericht is op het mogelijk maken van kinderopvang voor kinderen met specifieke zorgbehoefte.

4.2.2 Wat zijn bijkomende criteria van de Stad Gent?

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

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

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 streven naar een goede sociale mix: daarom houden we rekening met volgende criteria:

- Ouders in opleiding
- Eenoudergezinnen
- Ouders met een inkomen lager dan een bepaald bedrag
- Problematische gezondheids- en/of zelfzorgvermogen
- Ouders met thuistaal niet het Nederlands
- Ouders die niet beschikken over een diploma secundair onderwijs.

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 vind je 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 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:
 - Als je gezinssituatie verandert (bijvoorbeeld huwelijk, echtscheiding, aantal kinderen ten laste,...).
 - Als je denkt recht te hebben op een individueel verminderd tarief.
 - Als je individueel verminderd tarief vervalst.

Hulp nodig?

De dienstverantwoordelijke 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 is er in het tarief inbegrepen?

- Dagopvang afhankelijk van de duur van de opvang.
 - voor opvang minder dan 5 uur: 60% van het tarief
 - voor opvang meer dan 5 uur: 100% van het tarief
 - voor opvang meer dan 11 uur: 160% van het tarief
- Vaste maaltijden.
- Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en ongevallen.

Voor de afvalverwerking van luiers wordt een extra kost aangerekend per dag dat het kind aanwezig is.

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 respijtdagen je nog hebt (zie 6.2). De betaling van de factuur gebeurt via overschrijving.

5.5. Laattijdige betalingen

Heb je het moeilijk om de opvang te betalen? Je kan de dienstverantwoordelijke 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. Je moet dan het verschuldigde bedrag én extra administratiekosten betalen. Voor we zo'n aanmaning sturen, spreekt iemand van de opvanglocatie die ouders 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 belastingaangifte. 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. Sluiting wegens overmacht

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

6. De opvang plannen

6.1. Overeenkomst kinderopvang en 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 overeenkomst kinderopvang 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.

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 onthaalouder dan zo snel mogelijk op de hoogte voor het afgesproken startuur van de opvang.

Wanneer hoef je niet te betalen?

Per jaar krijg je een aantal 'vrijkaarten' of gerechtvaardigde afwezigheidsdagen (respitdagen), waarop je niet moet betalen als je kind niet naar de opvang komt op een geplande dag.

Je krijgt 36 respitdagen voor een voltijds opvangplan. Als je kind niet voltijds of niet voor een volledig jaar ingeschreven is, verminderen we het aantal respitdagen naar verhouding.

Je kan deze respitdagen gebruiken voor een gezinsvakantie, ziektedagen en andere afwezigheden. Gelieve zo tijdig mogelijk én vooraf (ten laatste voor het afgesproken startuur van de opvang) de afwezigheden door te geven. Enkel dan kunnen we een respitdag inzetten.

Wanneer moet je wel betalen?

Als de respitdagen 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 dienstverantwoordelijke.

6.3. Extra dagen bovenop de geplande dagen

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

6.4. Wijziging opvangplan

Je kan de dienstverantwoordelijke vragen om het opvangplan te wijzigen. De dienstverantwoordelijke bekijkt vanaf wanneer de wijziging mogelijk is. De wijziging gaat zo vlug mogelijk in, als ze past binnen de planning van de opvanglocatie. Er wordt dan een nieuw opvangplan getekend.

De dienstverantwoordelijke 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 onthaalouder van de opvanglocatie legt tijdens het kennismakingsgesprek de wenprocedure uit. De onthaalouder 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 onthaalouder.

Kom je niet tot een goede oplossing, dan kan je contact opnemen met de dienstverantwoordelijke. Je kan een klacht mondeling of schriftelijk doorgeven. 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 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 Ombudsdienst van Stad Gent, zie contactgegevens op de website van Stad Gent
OF
- Opgroeipunt, agentschap Opgroeien, tel. 078 170 000, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel of via het online contactformulier op <http://opgroeien.be/opgroeipunt>

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 via de dienstverantwoordelijke.

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 gaat over 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 dienstverantwoordelijke.

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 zijn hierover discreet.

De persoonsgebonden gegevens van de kinderen en de ouders worden vernietigd als 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, vragen we aan de ouders om in een afzonderlijke verklaring hun toelating/weigering te geven.

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.

7.5. Openbaarheid van inspectierapporten

Als een locatie bezoek krijgt van zorginspectie, krijg je hierover als ouder informatie. Je krijgt info over waar je het inspectierapport kan terugvinden, over de eventuele aanmaning of bestuurlijke maatregel en over de mogelijke acties die de opvanglocatie neemt naar aanleiding van het inspectiebezoek. Alle inspectierapporten kan je terugvinden op de Kinderopvangzoeker (<https://www.opgroeien.be/kinderopvangzoeker>).

8. Praktische afspraken

8.1. Afspraken over de kindfiche

Bij de inschrijving krijg je een aantal documenten mee, waaronder de kindfiche.

Vul deze documenten correct en volledig in en bezorg ze ten laatste de laatste werkdag vóór de startdatum (bijvoorbeeld tijdens de wenperiode) terug aan de onthaalouder. Als je dat niet doet, kan de startdatum uitgesteld worden.

Zorg ervoor dat de kindfiche in de opvanglocatie altijd volledig is. Geef veranderingen onmiddellijk door.

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

- de organisator als het echt noodzakelijk is
- de dienstverantwoordelijke
- de onthaalouder 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 de kindfiche. Natuurlijk kan het zijn dat iemand anders je kind uitzonderlijk komt ophalen (zus, grootouder...). Verwittig dan altijd de onthaalouder 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 onthaalouder en de dienstverantwoordelijke. We passen dan de kindfiche en eventueel de overeenkomst kinderopvang 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 onthaalouder.

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 onthaalouder 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, contacteert de dienstverantwoordelijke de politie (101). Eventuele verblijfkosten en vervoerskosten moet jij betalen.
- Als je je kind zonder verwittigen en zonder dwingende reden te laat afhaalt, rekenen we een bijkomende vergoeding van 40% van het dagtarief aan.

8.3. Afspraken over aanwezigheidsregister

We vragen je om dagelijks een aanwezigheidslijst te handtekenen bij aankomst en vertrek van je kind. De onthaalouder registreert dagelijks de in- en uit aanwezigheden van de kinderen.

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, besmet het ook geen andere kinderen. 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 onthaalouder 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:
 - rectaal gemeten koorts (+38°C)
 - plots optredende hoest en/of ademhalingsmoeilijkheden
 - plotse verandering van stoelgangspatroon met 2 of meer waterige stoelgangen per dag
 - braken met bloed of herhaaldelijk braken (geen reflux)
 - plotse huiduitslag of blaasjes

Als er discussie is, beslist de dienstverantwoordelijke altijd of je kind kan komen of niet. Bij die beslissing denken we aan het belang van je kind, aan het belang van de andere opgevangen kinderen en aan 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 de privacy van de kinderen 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)? Je kind is 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? De onthaalouder brengt jou telefonisch op de hoogte en vraagt jouw advies. Jullie maken samen 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 kindfiche 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 hoef 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 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. 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
- 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 voorzetskamer) 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 op voorraad. Bij een nucleair ongeval volgen we altijd het advies van het federaal crisiscentrum en handelen we in het belang van het kind. Meer info vind je 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 onthaalouder na telefonisch contact met jou eenmalig paracetamolsiroop 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 dienstverantwoordelijke/onthaalouder bij de inschrijving.

8.5.3. Borstvoeding

Wil je zelf borstvoeding geven tijdens de opvanguren? Maak hierover met je onthaalouder afspraken. We geven je de mogelijkheid om afgekolfd 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 afgekolfd 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 koelelementen (15°C).

Moedermelk bewaren in de opvanglocatie:

- Vers afgekolfde, niet ingevroren moedermelk bewaren we in de opvang maximum 2 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 koelelement. 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 onthaalouder 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. 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 (medewerkers, ouders, 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 Dienst voor Onthaalouders. Je kan die 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. Meld dit aan de dienstverantwoordelijke 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. Vóór de start van de opvang zetten we in op een grondige kennismaking. We bespreken alle ondersteuningsbehoeften en we beluisteren welke specifieke aanpassingen er nodig zijn en wat binnen de mogelijkheden van de opvanglocatie ligt. Samen met jou (en het eventuele inclusief netwerk) zoeken we oplossingen om tegemoet te komen aan de behoeften, zodat elk kind een fijne tijd en ontplooiingskansen in onze kinderopvang heeft. 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 de inclusieve werking te verbeteren.

9.4. Veiligheid en begeleiding bij verplaatsingen

Bij verplaatsingen van en met kinderen krijgt veiligheid altijd voorrang. Wij zorgen ervoor dat verplaatsingen in alle veiligheid gebeuren. Het kan dat een onthaalouder ondersteund wordt door een vrijwilliger, of dat we jou als ouder uitnodigen 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.

9.6. Verlies of diefstal van persoonlijke voorwerpen

Je bent zelf 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, 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 met de respijtdagen 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.

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 overeenkomst kinderopvang op te zeggen zonder opzegtermijn of opzeggingsvergoeding te betalen.

9.9. Opheffingsbepalingen & inwerkingtreding

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

Dit reglement treedt in werking op 01/10/2024 en wordt elke 2 jaar geëvalueerd.

(einde reglement)

