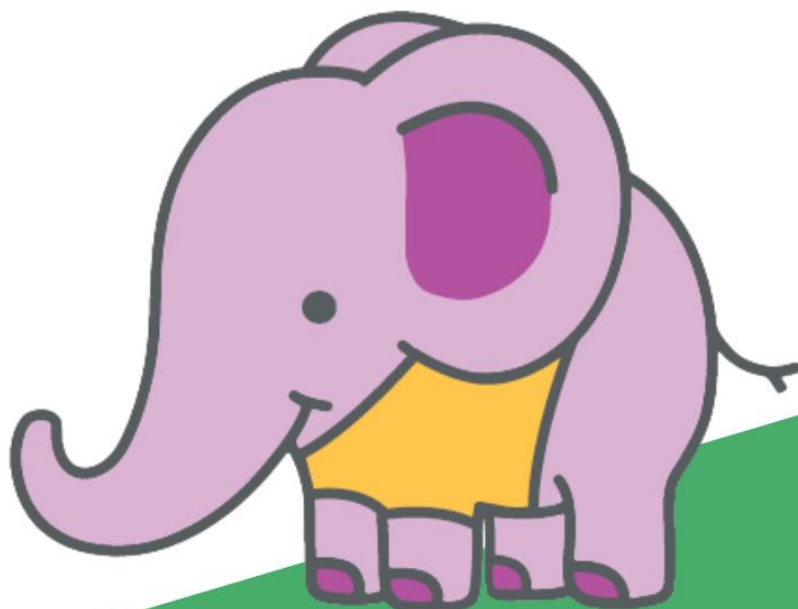




Huishoudelijk reglement

Januari 2024



Tervuursesteenweg 48
2800 Mechelen

www.kinderopvangpardoes.be

015/41.46.41

INHOUDSTAFEL

	<i>Inleiding bij het huishoudelijk reglement</i>	<i>3</i>
1.	<i>Gegevens over de organisatie en de kinderopvanglocatie</i>	<i>3</i>
2.	<i>Algemeen beleid</i>	<i>5</i>
3.	<i>Inschrijvingsbeleid</i>	<i>8</i>
4.	<i>Prijsbeleid</i>	<i>11</i>
5.	<i>Algemene afspraken</i>	<i>19</i>
6.	<i>Rechten van het gezin</i>	<i>27</i>
7.	<i>Informatie</i>	<i>31</i>
8.	<i>Wijzigingen in het huishoudelijk reglement en opzegmodali- teiten voor de schriftelijke overeenkomst</i>	<i>33</i>
9.	<i>Tot slot</i>	<i>35</i>



INLEIDING BIJ HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Dit huishoudelijk reglement is een algemeen document dat wordt opgemaakt door de organisator van de kinderopvang, dat **verduidelijking** geeft over de werking, de **werkwijze** en de **rechten en plichten** van de organisator en het gezin en geldt voor alle opgevangen kinderen en hun gezin.

Regelingen die verschillen per kind - zoals het opvangplan - worden niet vastgelegd in het huishoudelijk reglement maar in de schriftelijke overeenkomst. Het huishoudelijk reglement wordt ondertekend voor 'ontvangst en kennisneming' door de persoon die ook de schriftelijke overeenkomst ondertekent. Deze persoon is 'de contracthouder'. Meestal is dat het gezin. Door de ondertekening van het huishoudelijk reglement verklaart de contracthouder zich akkoord met de inhoud ervan.

1. GEGEVENS OVER DE ORGANISATIE EN DE KINDEROPVANGLOCATIE

1.1 De organisator van de kinderopvanglocatie

Pardoes vzw - Ondernemingsnummer: 0417 400 205
Tervuursesteenweg 48 -2800 Mechelen
015/41.46.41
DVO@kinderopvangpardoes.be
www.kinderopvangpardoes.be

1.2 Verantwoordelijken

De algemene dagelijkse leiding is in handen van de coördinator Demi Schellemans.
De verantwoordelijke voor de administratie is Iris Van Steenwinckel.
De dienstmedewerker die uw kinderopvanglocatie opvolgt is:

1.3 Kinderopvanglocatie

De contactgegevens van de kinderopvanglocatie waar je kind wordt opgevangen:

Elk jaar vóór 15/12 bezorgt de opvanglocatie je een overzicht van de **sluitingsdagen** van januari tot einde juni van het volgende jaar. Vóór 15/03 bezorgt ze je de sluitingsdagen van juli tot einde december. Extra sluitingsdagen worden minstens 1 week vooraf gemeld.

Indien je onthaalouder plots ziek wordt, zal ze je zo snel mogelijk op de hoogte brengen. Je kan dan laten weten of je een vervanging wenst. De dienst bekijkt daarna de mogelijkheden en laat je iets weten.

1.4 Bereikbaarheid van de kinderopvanglocatie in noodgevallen

- Binnen de opvanguren kan je steeds terecht bij je onthaalouder (zie 1.3). In geval van nood, kan je je onthaalouder contacteren (bv. voor het melden van een besmettelijke ziekte bij je kind). Deze kan de organisator 24/24 bereiken via een noodnummer.
- Binnen de permanentie-uren kan je de dienst bellen of langsgaan (zie achterkant huishoudelijk reglement).
- Je kan uiteraard ook steeds een e-mail sturen naar de dienst waarbij we streven naar het beantwoorden ervan binnen 1 werkdag.

1.5 Contactgegevens van Kind en Gezin

Pardoes vzw heeft een vergunning voor al zijn kinderopvanglocaties en voldoet aan de wettelijke voorwaarden. Het vergunningsformulier ligt of hangt op een goed zichtbare plaats in de opvanglocatie. Een eventuele aanmaning of handhaving wordt meegedeeld.

Kind en Gezin , agentschap Opgroeien- Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Kind en Gezin-lijn: 078.150.100

Contactformulier via <http://www.kindengezin.be/formulieren/contact.jsp>



2. ALGEMEEN BELEID

2.1 Ons aanbod



Pardoes vzw zorgt voor een **kwaliteitsvolle opvang** in het gezin van een onthaalouder en organiseert hoofdzakelijk **gezinsopvang** voor **baby's en peuters** die nog niet naar de basisschool gaan. Een aantal kinderopvanglocaties bieden ook opvang voor **schoolgaande kinderen** tot maximaal 12 jaar aan.

Pardoes vzw staat ook open voor de opvang van kinderen met **een extra of specifieke zorgbehoefte**. Sommige opvanglocaties hebben flexibele openingstijden. **Flexibele opvang** is opvang met een bepaalde regelmaat, maar op atypische uren. Het gaat over opvang voor 6u30 's ochtends, na 18u30 's avonds, opvang 's nachts of in het weekend.

Alle kinderen zijn bij ons welkom. Wij discrimineren niemand op basis van cultuur, afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

2.2 Onze pedagogische visie

Voor de meeste kinderen is de opvang de eerste plek buiten het gezin. Dit moet voor het kind een plek zijn waar het **aangenaam vertoeven is, waar ze kunnen opgroeien tot gelukkige, zelfbewuste mensen**. Daarvoor heeft het kind een **optimaal pedagogisch klimaat** nodig, waar we naar streven in een veilige en kindvriendelijke omgeving. Volgende zaken vinden wij hierbij belangrijk:

1. Het kind staat centraal

Bij Pardoes denken we steeds vanuit het kind zelf en werken we op zijn of haar maat zodat een hoog welbevinden gegarandeerd wordt.

We dagen elk kind uit op lichamelijk, cognitief, sociaal-emotioneel, communicatief, creatief en moreel vlak en stimuleren de ontwikkeling op al deze vlakken actief. Dit door in te zetten op een gevarieerd spelaanbod, in te spelen op noden en interesses en ruimte te laten om te experimenteren. Ook dit draagt immers bij tot een hoog welbevinden en een sterke betrokkenheid van elk kind.

2. Participatie van kinderen en ouders

Wij vinden het belangrijk dat een kind kan wennen in de opvang. Ouders en onthaalouders zorgen samen voor een zo vlot mogelijke overgang voor het kind. We streven naar samenwerking waarin alle betrokken partijen op een wederkerige manier bekijken hoe ze het best kunnen omgaan met het kind.

Zonder inspraak van zowel kinderen en ouders is er geen goede opvang mogelijk. Daarom betrekken we ouders bij de werking via het digitaal ouderportaal, contactmomenten met de dienst, het aanbieden van een vormingsmoment en de tevredenheidsmeting.

Ook oudere kinderen krijgen inspraak in deze tevredenheidsenquête. Daarnaast kunnen zij samen met de onthaalouder hun eigen welbevinden en betrokkenheid evalueren en zoeken naar manieren om deze te verbeteren. Zo krijgen zij ook autonomie en zeggenschap.

3. Respect voor iedereen

Respect voor elkaar hebben, is de hoeksteen van de samenleving. Daarom vinden we het belangrijk dat iedereen op een respectvolle manier behandeld wordt. We houden rekening met de noden, draagkracht en grenzen van iedere onthaalouder en ook met het feit dat de ouder de eerste opvoeder is van het kind.

Wij hebben respect voor de eigenheid van elk gezin en kiezen ervoor om iedereen gelijkwaardig te behandelen. Ieder kind is welkom in de opvang.

4. Een tweede thuis

Gezinsopvang bij onthaalouders is als een tweede thuis voor een kind. Daarom zetten we in op een warme en huiselijke sfeer in al onze opvanglocaties.

De onthaalouder biedt troost, geborgenheid en affectie aan de kinderen, zonder het oog voor structuur en grenzen te verliezen.

De onthaalouder creëert een positieve sfeer waarbij positief gedrag bekrachtigd wordt en waarbij de onthaalouder een voorbeeldrol opneemt.

5. Open en eerlijke communicatie

Wij kiezen voor een eerlijke, betrouwbare en open communicatie in alle richtingen, van en naar alle betrokkenen.

6. Pedagogische ondersteuning

Via onaangekondigde huisbezoeken, telefonische gesprekken, e.a. garanderen we een systematische opvolging van iedere onthaalouder door onze dienstverantwoordelijken.

Er is een gevarieerd aanbod van bijscholingen en vormingen voor de onthaalouders en de dienstverantwoordelijken. Zo blijven we steeds in ontwikkeling en groeien we samen verder.

We werken ook samen met externe partners zoals de pedagogische coaches die aan onze dienst verbonden zijn via de poolwerking.

Bij Pardoës kiezen wij voor kwaliteit. Wij gaan dan ook actief aan de slag met het zelfevaluatie instrument MeMoQ, Blink en andere instrumenten.

7. Veiligheid en gezondheid

De opvang fungeert als veilige haven voor de kinderen. Zo heeft de onthaalouder oog voor veiligheid in al haar facetten: veiligheid van de omgeving, de fysieke en psychische veiligheid van elk kind.

Onze onthaalouders zorgen voor gezonde en gevarieerde voeding.

Kinderen krijgen voldoende bewegingskansen op elk moment, zowel binnen als buiten.

8. Maatschappelijke functie

Doordat we als dienst vergund en gesubsidieerd worden door het agentschap Opgroeien, kunnen wij het inkomenstarief voor elke ouder toegankelijk maken en zo ook opvang voorzien voor de kwetsbare gezinnen in onze samenleving. Zodat iedereen een volwaardige plaats kan innemen in de maatschappij.

2.3 Ouderparticipatie

Wij erkennen de ouders als eerste opvoedingsverantwoordelijken. Hierdoor ben je als ouder nauw betrokken in de opvang van je kindje. Dagelijks krijg je mondeling van de onthaalouder een update over hoe de dag is verlopen, alsook kan er in het digitaal heen-en-weerschriftje dagelijks genoteerd worden wat je kindje heeft gegeten, welke activiteiten er die dag zijn geweest, ...

Je ontvangt dagelijks van je onthaalouder het **digitaal heen-en-weerschriftje via e-mail of in het ouderportaal**. Je kan via dit portaal ook berichten sturen naar je onthaalouder. **Kijk dit elke dag na** want dit bevat het aankomst- en vertrekkur. **Op basis hiervan** wordt immers je **factuur opgemaakt**. Ben je het dus **niet eens** met het aantal uren dat vermeld staat, **laat dit dan** voor het einde van die maand **weten aan de dienst**.

Ook je **facturen** kan je **steeds raadplegen in dit portaal** en je kan zien welke facturen eventueel openstaan. Uiteraard hebben wij wat tijd nodig om een betaling te verwerken dus je zal een net betaalde factuur niet meteen als betaald zien staan in het ouderportaal.

Wij hechten veel belang aan je tevredenheid en je zal van de dienst een **tevredenheidsenquête** ontvangen. Hierin bevragen we onder meer hoe je als ouder de opvang ervaart, hoe tevreden je bent over je onthaalouder en of je de communicatie met de dienst oké vindt. Met deze resultaten gaan wij **aan de slag om onze dienstverlening** altijd opnieuw **te verbeteren**.

Indien je als ouder niet tevreden bent en een klacht wenst in te dienen kan dit via klacht@kinderopvangpardoos.be. Je klacht wordt geregistreerd en behandeld door de dienst.

3. INSCHRIJVINGSBELEID

3.1 Stappenplan

3.1.1 Eerste contact en aanvraag

Van zodra je zwanger bent, kan je via een **aanvraagformulier op onze website** je aanvraag indienen bij ons.

Je kan hiervoor ook langskomen of telefonisch contact opnemen tijdens de permanentiemomenten.

We vertellen je graag hoe we werken en geven je info over hoe je inschrijft en je kan deze info ook terugvinden op onze website.

3.1.2 Wachtlijst

Alle **aanvragen worden op de wachtlijst** gezet. Een aanvraag gebeurt altijd via de website en de dienst. Rechtstreeks contact opnemen met de onthaalouder garandeert geen plaatsje bij hen.

Wanneer er een plaats vrijkomt, geven wij voorrang op basis van de datum van de aanvraag, rekening houdend met de wettelijke **voorrangsregels** (zie 3.2).

We houden rekening met de door jou aangevraagde regio, aantal opvangdagen en -uren.

3.1.3 Voorstel beschikbare plaats en kennismaking in opvanglocatie

Wanneer we een **vrije opvangplaats** hebben die past bij je vraag, stellen we je één of meerdere opvanglocaties voor. Dit kan telefonisch of per e-mail. Hierna kan je een afspraak maken met de onthaalouder om te gaan **kennismaken** op de opvanglocatie.

Bij **uitblijven van reactie na de termijn** die vermeld wordt in het voorstel van de dienstverantwoordelijke, contacteren we de volgende persoon op de wachtlijst en schrappen we je aanvraag uit de wachtlijst.

3.1.4 Reservatie

Om zeker te zijn van je opvangplaats moet je je plaatsje **reserveren**. Je betaalt hiervoor een reserveringsvoorschot. De kosten hiervan vind je onder 4.3 Reserveringsvoorschot.

Je **aanvraag en reservatie zijn niet hetzelfde als de inschrijving!** Inschrijven kan pas nadat je kindje geboren is (ten vroegste twee maanden voor de start van de opvang) en gebeurt bij een dienstmedewerker op het bureel.

De startdatum voor opvang en het aantal opvangdagen die je tijdens de reservatie afspreekt zijn bindend. Er kan dus niet eenzijdig beslist worden om de start van de opvang uit te stellen of het aantal dagen aan te passen. Indien de startdatum niet gerespecteerd wordt, houden we het reserveringsvoorschot in.





3.1.5 Definitieve inschrijving

Ten vroegste **2 maand vóór de start** van de opvang, kan je **definitief** komen inschrijven.

Je kan pas starten met de opvang als volgende documenten in orde zijn:

- **De schriftelijke overeenkomst met het opvangplan**
Dit opvangplan omvat alle afspraken over de opvangdagen die je voor je kind nodig hebt. Het wordt in onderling akkoord tussen de organisator en het gezin gesloten.
- **Het attest inkomenstarief**
Dit attest dient aangevraagd te worden bij Kind en Gezin vóór de start van de opvang. Zie ook 4. Prijsbeleid.
Kinderen zonder attest mogen niet worden opgevangen ook al is de rest van de inschrijving in orde.
- **De inlichtingenfiche**
Deze vermeldt gegevens omtrent gewoontes en eigenheden van het kind, wensen van de ouders, medische gegevens van het kind, ... waarmee de onthaalouder rekening kan houden.
We vragen jaarlijks naar eventuele veranderingen in de persoonlijke gegevens en verwachten dat je wijzigingen in de medische toestand van je kind onmiddellijk doorgeeft aan de dienstmedewerker die je onthaalouder opvolgt en aan de onthaalouder zelf. Je kan bepaalde gegevens ook zelf aanpassen via het ouderportaal.

3.2 Voorrangsregels

Bij meerdere vragen naar opvang op hetzelfde moment **verdelen** we de **plaatsen volgens bepaalde voorrangsregels**.

Heb je opvang nodig in het kader van je **werksituatie**? Dan krijg je absolute **voorrang**. Werksituatie kan zijn:

- werk hebben en kinderopvang nodig hebben om dit te behouden;
- kinderopvang nodig hebben om werk te zoeken;
- een beroepsgerichte opleiding volgen die de kansen op de arbeidsmarkt vergroot, zoals bv. inburgeringstrajecten of Nederlandse taallessen. Een bewijs hiervan kan opgevraagd worden.

Ook is er voorrang voor deze gezinnen op het moment van aanvraag:

- **alleenstaanden** = niet gehuwd, niet samenwonend
- ouders met een **laag inkomen** d.w.z. een gezamenlijk belastbaar inkomen van minder dan € 33.763,24 op jaarbasis (bedrag op 01/01/2024, onderhevig aan indexatie).
- **pleegkind(eren)**: indien je kinderopvang zoekt en zorgt voor (een) pleegkind(eren) dat(/die) aan je toevertrouwd word(en) door een officiële instantie
- kinderen met een **broer of zus in dezelfde opvang** (ook voor nieuw samengestelde gezinnen)



Bijkomend stelt de wetgeving dat minstens 20 % van de kinderen die wij op jaarbasis opvangen, kinderen zijn van gezinnen die tot 1 van volgende groepen behoren:

- opvang nodig voor de werksituatie en alleenstaand zijn
- opvang nodig voor de werksituatie en een laag inkomen hebben
- opvang nodig voor de werksituatie en een pleegkind hebben
- alleenstaand zijn en een laag inkomen hebben
- alleenstaand zijn en een pleegkind hebben
- een laag inkomen en een pleegkind hebben
- opvang nodig voor de werksituatie en problemen hebben met de gezondheid of zorg nodig hebben, zoals:
 - dat jij of een gezinslid, die verantwoordelijkheid draagt voor je kind (dus geen broer of zus), als persoon met een handicap in aanmerking komt voor belastingvermindering/ verhoogde kinderbijslag;
 - dat jij of een gezinslid, die verantwoordelijkheid draagt voor je kind (dus geen broer of zus), een verminderd zelfzorgvermogen heeft;
 - dat het voor jou of voor je kind aangewezen is dat het naar de opvang kan, omdat je gezin professionele hulpverlening krijgt of een inburgeringstraject volgt.
- opvang nodig voor de werksituatie en een laag opleidingsniveau hebben (= geen van beide ouders heeft een diploma secundair onderwijs erkend door de Vlaamse gemeenschap).
- alleenstaand zijn en problemen hebben met de gezondheid of zorg nodig hebben
- alleenstaand zijn en een laag opleidingsniveau hebben
- een laag inkomen hebben en problemen hebben met de gezondheid of zorg nodig hebben
- een laag inkomen en laag opleidingsniveau hebben
- problemen hebben met de gezondheid of zorg nodig hebben en een laag opleidingsniveau hebben

Zolang deze 20% niet bereikt is, kan afgeweken worden van de absolute voorrang in het kader van de werksituatie.

Wij geven bijkomend **voorrang** aan een opvangvraag van **minimaal 2 volle of 4 halve dagen**. Dit omdat de ervaring ons leert, dat er vaak aanpassingsproblemen ontstaan bij het kind bij minder opvangmomenten.

N.B. De voorrangsregels worden vanaf 01/01/2024 aangepast vanuit Opgroeien. Van zodra we hier zelf van op de hoogte zijn, brengen we jullie op de hoogte!

4. PRIJSBELEID

4.1 Waarvoor betaal je?

Pardoes vzw werkt volgens het inkomenstarief-systeem (IKT-systeem). Dit wil zeggen dat het **tarief dat je betaalt afhankelijk is van je gezinsinkomen**. In de prijs op je factuur zijn de meeste kosten inbegrepen, zoals eten, verzorging,

Verzorgingsproducten, melkpoeder, e.d. zijn dan weer niet inbegrepen in de prijs en dien je zelf mee te brengen. Verder zijn er nog enkele extra kosten voor o.a. luiers (zie 4.5 Extra kosten) die maandelijks aangerekend worden.

Op <https://www.kindengezin.be/nl/thema/kinderopvang-en-naar-school/kostprijs/inkomenstarief> vind je meer informatie over het IKT-systeem en het aanvragen van een **attest inkomenstarief**.

Voor aanwezigheid van je kind in de opvang betaal je het inkomenstarief of individueel verminderd tarief voor:

- de (extra) overeengekomen kinderopvangdagen

Voor een baby en een peuter betaal je per kalenderdag (tussen 00u en 24u):

- voor opvang meer dan 5 uur en minder dan 11 uur: 100% van het tarief
- voor opvang minder dan 5 uur: 60 % van het tarief
- voor opvang meer dan 11u: 160% van het tarief

Voor een kind ouder dan 3,5 jaar en/of dat voltijds naar school gaat, betaal je per kalenderdag (tussen 00u en 24u):

- voor opvang meer dan 5 uur en minder dan 11 uur: 100% van het tarief
- voor opvang meer dan 3 uur en minder dan 5 uur: 60 % van het tarief
- voor opvang minder dan 3 uur: 40% van het tarief
- voor opvang meer dan 11 uur: 160% van het tarief

Verblijfstijden van een kind gespreid over verschillende tijdstippen op 1 dag worden per kinderopvanglocatie samengevoegd.

4.2 Berekening van je tarief

4.2.1 Attest inkomenstarief

De prijs op het attest inkomenstarief wordt berekend via het **gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen** dat op je **aanslagbiljet** staat. **Je berekent zelf de prijs** via het berekeningsinstrument op www.mijnkindengezin.be.

Je kan een simulatie van je tarief aanvragen vóór de start van de opvang, maar de **eerste berekening** van het attest inkomenstarief doe je **ten vroegste 2 maanden voor de start van de opvang**. De prijs geldt zolang je kind naar de opvang gaat tot het 3,5 jaar wordt tenzij een herberekening nodig is. Jaarlijks krijg je sowieso een nieuw attest dat een prijs vermeldt die is aangepast aan de index.



Zorg dat je voor de **berekening** een e-mailadres en token, e-ID met pincode en kaartlezer of de ItsMe – app ter beschikking hebt.

Vul het emailadres DVO@kinderopvangpardoos.be in als **tweede emailadres**. Zo wordt het attest automatisch aan ons bezorgd. Je krijgt zelf ook het attest via e-mail. Bezorg altijd het laatst berekende attest aan de organisator, zodat we correct kunnen factureren.

Heb je geen aanslagbiljet of heb je hulp nodig? Bel naar de Kind en Gezin-lijn op 078/150.100.

4.2.2 Herberekening van het attest inkomenstarief

Wanneer moet je een **nieuwe berekening** van het inkomenstarief aanvragen?

- In de maand waarin je kind 3 ½ jaar, 6 jaar en 9 jaar wordt (nodig binnen de 2 maanden voor het einde van de geldigheidsdatum);
- Als je gezinssituatie verandert (vb. huwelijk, echtscheiding, partner verhuist, overlijdt, enz.);
- Als het aantal kinderen ten laste verandert (bv. geboorte van een kind);
- Als je denkt recht te hebben op een individueel verminderd tarief;
- Als je individueel verminderd tarief vervalt (nodig binnen de 2 maanden voor het einde van de geldigheidsdatum).

Op het berekende inkomenstarief gelden verminderingen per kind ten laste (tot en met het jaar waarin een kind 12 jaar wordt) vanaf het 2de kind, en een aanvullende vermindering voor gezinnen met 1 of meer meerlingen ten laste.

4.2.3 Foute informatie

Kind en Gezin doet **controles** op de berekening van je tarief.

Geef je bewust foute info of kan je de bewijsstukken niet bezorgen, dan kan Kind en Gezin het juiste tarief opnieuw bepalen. Dit tarief moet je in de toekomst betalen. Ook voor de periode waarin je te weinig betaalde, kan Kind en Gezin een schadevergoeding vragen.

Gebeurde er een fout en was het niet jouw schuld? Dan krijg je het teveel dat je betaalde terug.

4.2.4 Individueel verminderd tarief

In **bepaalde omstandigheden** (bv. bij invaliditeit, werkloosheid, faillissement, verminderd inkomen, ...e.d.) heb je recht op een **individueel verminderd tarief**.

Je kan dit **aanvragen bij het berekenen** van je attest inkomenstarief. Dit tarief geldt voor 12 maanden, tenzij in tussentijd een nieuwe berekening nodig is. De einddatum staat vermeldt op je attest, zodat je tijdig een nieuwe aanvraag kan doen.



Is je attest inkomenstarief nog niet verlopen, maar is in tussentijd je situatie veranderd waardoor je recht hebt op een individueel verminderd tarief, dan kan je dit op elk moment aanvragen.

De tarieven kan je terugvinden op

<https://www.kindengezin.be/nl/thema/kinderopvang-en-naar-school/kostprijs/inkomenstarief>.

Kan je het (individueel verminderd) tarief dat op je attest staat niet betalen? Ga dan met dit attest naar het OCMW/Sociaal Huis van je gemeente. Op basis van hun beslissing zorgt Kind en Gezin al dan niet voor een nieuw attest.

Kind en Gezin controleert de berekening van je individueel verminderd tarief.

Bewaar de documenten die bewijzen dat je voldoet aan de voorwaarden gedurende **5 jaar**.

4.3 Reserveringsvoorschot

Bij de opmaak van de reservatie wordt **tijdens een bureelbezoek** een **reserveringsdocument** opgemaakt. Hierin wordt bepaald welk bedrag je dient te betalen, tegen wanneer en de regeling met betrekking tot de terugbetaling of inhouding hiervan.

De opvangplaats wordt enkel gegarandeerd als **het voorschot binnen de 10 werkdagen**, na ondertekening van het reserveringscontract, bij de organisator geregistreerd wordt op het rekeningnummer BE20 4115 0082 6156.

Indien de opvang start binnen de 10 werkdagen vanaf de dag van ondertekening van het reserveringscontract, dient het reserveringsvoorschot onmiddellijk cash te worden betaald.

4.3.1 Bedrag

Het reserveringsvoorschot wordt bepaald door je gezamenlijk belastbaar inkomen voor eventuele aftrek van onderhoudsuitkeringen (bedragen op 01/01/2024, onderhevig aan indexatie):

- Inkomen tot € 33 763,24: reserveringsvoorschot van € 50 (aan te tonen met het meest recente aanslagbiljet van beide partners)
- Inkomen > € 33 763,24: reserveringsvoorschot van € 200

Deze bedragen volgen de indexatie en zijn terug te vinden op <https://www.kindengezin.be/nl/thema/kinderopvang-en-naar-school/kostprijs/inkomenstarief>.

4.3.2 Terugbetaling

Het **bedrag wordt volledig terugbetaald** ten laatste drie maanden **na ontvangst van de stopzetting van het opvangplan** bij de organisator en op voorwaarde dat:

- de opvang effectief opgestart werd;
- alle facturen of eventuele schade betaald werden;
- de opzeggingsbepalingen nageleefd werden;
- de gemaakte afspraken in de schriftelijke overeenkomst nageleefd werden.



Indien er schade is, je dossier werd doorgegeven aan het incassobureau of er openstaande facturen te betalen zijn, wordt het reserveringsvoorschot volledig ingehouden.

We betalen het voorschot integraal terug als de opvang niet kan plaatsvinden door een situatie van overmacht binnen je gezin. De dienst kan wel vragen hiervan bewijsstukken voor te leggen. Gevallen van overmacht zijn bijvoorbeeld:

- overlijden van het kind;
- aangeboren handicap en ernstige ziekte van het kind;
- de gekozen opvanglocatie is niet meer operationeel en er is geen andere oplossing bij de organisator;
- ontslag van één van de ouders;

Andere onvoorziene omstandigheden kunnen steeds met de dienst besproken worden, maar bieden nooit automatische garantie op terugbetaling.

Bij echtscheiding wordt het voorschot teruggestort op het rekeningnummer dat werd doorgegeven op het reserveringsdocument.

4.4 Principe 'opvang reserveren = opvang betalen'

Je betaalt voor de dagen die je reserveerde. Ook voor extra gepresteerde dagen betaal je. Daarom maken we een schriftelijke overeenkomst met **opvangplan**. Daarin staat de startdatum en de vermoedelijke einddatum.

4.4.1 Extra opvangdagen

Wil je een **extra dag opvang**? **Bespreek dit met je onthaalouder.** Deze geeft dit door aan de dienstmedewerker van jouw opvanglocatie die bekijkt of dit mogelijk is volgens de bezetting van de kinderopvanglocatie. Extra dagen worden geregistreerd als een gereserveerde opvangdag.

4.4.2 Sluiting opvang

Je moet niet betalen wanneer de opvang gesloten is, bv. bij vakantie of ziekte van de onthaalouder.

4.4.3 Regeling afwezigheden

Breng je onthaalouder steeds op de hoogte als je kind niet aanwezig zal zijn in de opvang, ongeacht de reden.

4.4.3.1 Gerechtigde afwezigheidsdagen (= respijtdagen)

Je hebt recht op '**gerechtvaardigde afwezigheidsdagen**'. Je kan zo'n dag gebruiken wanneer je kind afwezig is op een dag die in het opvangplan gereserveerd werd, ongeacht de reden (bv. ziekte kind, je neemt een snipperdag, je kindje gaat eens een dagje naar oma, enz.). Voor deze dagen moet je **niet betalen**.

Breng je onthaalouder steeds **op de hoogte** van deze dagen, zodat ze niet nodeloos zit te wachten op je kindje.



A



Bij een voltijds opvangplan heb je recht op 30 gerechtvaardigde afwezigheidsdagen voor een volledig kalenderjaar (van 1 januari tot 31 december). Voor een deeltijds opvangplan wordt het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen verhoudingsgewijs verminderd. Hetzelfde geldt voor een onvolledig kalenderjaar.

- 5 volle dagen per week -> 30 gerechtvaardigde afwezigheidsdagen
- 4 volle dagen per week -> 24 gerechtvaardigde afwezigheidsdagen
- 3 volle dagen per week -> 18 gerechtvaardigde afwezigheidsdagen
- 2 volle dagen per week -> 12 gerechtvaardigde afwezigheidsdagen
- 1 volle dag per week -> 6 gerechtvaardigde afwezigheidsdagen

Voorbeeld: Je kind start in de opvang vanaf 1 april en komt 4 dagen per week naar de opvang. Je hebt dus nog 9 maanden opvang nodig. We berekenen het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen dan als volgt: $24 / 12 \times 9 = 18$ gerechtvaardigde afwezigheidsdagen.

Gerechtvaardigde afwezigheidsdagen worden verrekenend op basis van de duur van de afwezigheid. Is je kind een halve dag afwezig op een moment waarop een volle dag voorzien was, dan wordt er een halve dag in mindering gebracht van het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen waarvoor je niet betaalt.

Indien je kind in het lopende jaar naar school kan, berekenen we de respijtdagen tot de eerste instapdatum. Indien je kind ná de voorziene instapdatum school toch nog langer in de opvang blijft, zullen bijkomende respijtdagen berekend worden voor de periode tot de volgende instapdatum. Je dient **ten laatste 3 maanden op voorhand te melden** indien je **kind langer in de opvang** wil laten komen. We bekijken dan of dit mogelijk is.

4.4.3.2 Ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen

Dit zijn de dagen waarop je kind had moeten aanwezig zijn in de opvang op basis van het opvangplan, **maar toch niet naar de opvang kwam** en de **gerechtvaardigde afwezigheidsdagen op zijn**. Voor deze extra afwezigheden zal het inkomenstarief met een minimum van €6,24 (bedrag op 01/01/2024, onderhevig aan indexatie) aangerekend worden.

Heeft je kind een chronische ziekte of moet het geregeld in het ziekenhuis opgenomen worden? Neem dan contact op met de dienstmedewerker van je kinderopvanglocatie om dit te bespreken in het kader van de respijtdagen.



4.4.4 Wijziging opvangplan

Het opvangplan wijzigen **kan niet zomaar**.

Enkel vóór 15/02 is dit mogelijk zonder motivatie door dit aan te vragen bij de dienstmedewerker van de opvanglocatie waar je kind wordt opgevangen. Zij bekijkt samen met de onthaalouder de mogelijkheden bij de opvanglocatie.

- Indien de bezetting van de kinderopvanglocatie geen wijziging toelaat, blijft het lopende opvangplan gelden.
- Indien je vraagt om het opvangplan aan te passen naar minder dan 2 volle of 4 halve dagen, kan de opvang vragen om het lopende opvangplan te blijven respecteren of stop te zetten. De organisator bekijkt eventuele alternatieven voor je opvang, maar kan geen garantie bieden op een andere mogelijkheid.

Bij goedkeuring van je vraag **door de dienst** zal een nieuw opvangplan opgesteld worden en op dat ogenblik zal ook het aantal respijtdagen opnieuw berekend worden.

Het opvangplan kan **tussen 16 februari tot 31 december enkel gewijzigd** worden bij:

- aantoonbare werkloosheid;
- aantoonbare ernstige/ingrijpende gebeurtenissen in het gezin (o.a. geboorte van een broer of zusje, langdurige ziekte van ouder of kind, ...).

Deze wijzigingen dienen gestaafd te worden door bewijzen (bv. attest werkgever, attest gezinssamenstelling, ...).

Volg je het opvangplan vaak niet? Is je kind bijvoorbeeld vaak afwezig en/of worden er vaak extra opvangdagen gepresteerd, dan kan de verantwoordelijke een gesprek vragen met jou om een nieuw opvangplan te maken of om een andere oplossing te zoeken.

4.5 Extra kosten

Volgende kosten dien je **extra** te betalen **bovenop** het berekende **dagtarief**.

- **Reserveringsvoorschot** (zie hoger)
- **Luiers + afvalverwerking** : Deze kosten kunnen onderhevig zijn aan een jaarlijkse indexatie op basis van het forfait van Kind & Gezin. Prijzen op 01/01/2024:
 - € 1,82 voor een volle dag
 - € 1,09 voor een halve of derde dag
 - € 2,91 voor opvang van meer dan 11u
 - € 1,00 voor een volle of halve dag aan sociaal tarief. Het sociaal tarief is van toepassing indien je een laag inkomen hebt. Dit wordt bepaald bij de inschrijving van je kind.
 - Extra pamber (bv. bij zindelijkheidstraining): € 0.40. Het forfait wordt in dit geval niet aangerekend.





- **Kosten voor het niet naleven van de afspraken rond het brengen en ophalen van je kind:**
 - Kosten te vroeg of te laat brengen:
 - kosten voor het *onverwittigd* te laat afhalen van het kindje: € 5,00 per begonnen halfuur;
 - kosten voor het *onverwittigd* te vroeg brengen van het kindje: € 5,00 per begonnen halfuur;
 - kosten voor *onverwittigd* méér dan 1 u te laat brengen: € 5,00.
 - Kosten voor het niet brengen van je kind: zie 4.4.3.2. Ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen.

▪ **Maaltijd:**

€ 2,50 voor een warme maaltijd voor je kind ouder dan 3,5 jaar of als je kind voltijds naar school gaat d.w.z. 4 volledige dagen op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag en ½ dag op woensdag.

- **Administratiekosten en facturatiekosten:** € 2,50 per maand per gezin.

▪ **Inningskosten bij wanbetaling:**

- Een eerste herinnering is steeds gratis. Je hebt dan 17 kalenderdagen de tijd om te betalen zonder extra kosten of intresten.
- Wens je een afbetalingsplan, meld dit dan binnen deze periode zodat we dit samen kunnen opmaken op kantoor.
- Na deze 17 dagen wordt je dossier aan het incassobureau bezorgd en worden volgende kosten en intresten aangerekend:
 - Bij schulden onder de €150 : €20
 - Bij schulden tussen €150,01 en € 500: €30 + 10% van het bedrag boven €150.
 - Bij schulden boven €500,01: €65 + 5% van het bedrag boven € 500, met een maximum van € 2.000.
 - Nalatigheidsintresten van de wettelijke referentie-rentevoet vermeerderd met 8%.
- Bovendien wordt je reserveringsvoorschot niet terugbetaald wanneer we je dossier moeten doorgeven aan het incassobureau of bij het niet naleven van een afbetalingsplan.

4.6 Niet inbegrepen in de kostprijs - zelf mee te brengen

Volgende zaken vragen we dat je als ouder zelf meebrengt naar de opvang:



- flessenvoeding: een pak babymelkpoeder. Kleef er een etiket op (*met datum van opening*) en het vereiste aantal lege gesteriliseerde en gelabelde flesjes. Ook flesjes met borstvoeding moeten gelabeld zijn met de datum van afkolving.
- dieetvoeding of alternatieve voeding (gelabeld!)
- verzorgingsproducten: luierzalf, vochtige doekjes, fysiologisch water, papieren zakdoekjes, enz.
- reservekledij: boven- en onderkledij. Geef genoeg onderbroekjes, hemdjes en extra reservekledij mee als je kind leert het potje te gebruiken.
- zonnebescherming (vb. een hoedje, zonnecrème, enz. in de zomer en pantoffeltjes in de winter)
- thermometer, haarborstel ...
- een tutje of een knuffeldoekje
- middel tegen koorts (vloeibaar!)

Label alle persoonlijke spullen. Zo vermijd je dat we spullen verliezen of verwisselen.

4.7 Hoe betaal je?



Je ontvangt maandelijks een factuur van Pardoës vzw op basis van de geregistreerde aan- en afwezigheden van je kindje in Deona (zie ook 7.3 Aanwezigheidsregister en registratie van effectieve opvanguren).

Onze facturen worden opgesteld onder voorbehoud van alle kosten en/of prestaties die tot op heden nog niet in rekening zijn gebracht.

Ontving je geen factuur, maar kwam je kind toch naar de opvang, neem dan zo snel mogelijk contact op met de dienst.

Ben je het **niet eens met je factuur**? Meld dit dan schriftelijk binnen de 8 kalenderdagen na ontvangst van de factuur met vermelding van de reden en het factuurnummer.

Betaal de factuur binnen de 14 kalenderdagen na de factuurdatum. Daarom raden we je aan te betalen met domiciliëring. Dit kan door een formulier in te vullen bij de opmaak van de schriftelijke overeenkomst. Wil je toch via overschrijving betalen, dan verwachten we de betaling tijdig op het **rekeningnummer BE20 4115 0082 6156 van Pardoës vzw, Tervuursesteenweg 48, 2800 Mechelen.**

Betaal je te laat? Dan krijg je daarover een eerste herinnering. Nadien worden je openstaande facturen bezorgd aan het incassobureau (zie 4.5 Inningskosten bij wanbetaling) en betaal je extra kosten en intresten. Ook wordt de opvang dan definitief stopgezet en je reserveringvoorschot niet terugbetaald.

De regels over wanneer de prijs van de opvang verandert, staan in de schriftelijke overeenkomst. Prijswijzigingen worden 2 maanden vooraf schriftelijk bekend gemaakt. Ga je niet akkoord? Dan mag je de overeenkomst opzeggen zonder kosten.

Indien Pardoës vzw in gebreke blijft (bv. bij het niet terugbetalen van een onterecht gefactureerde periode), heb jij recht op een schadevergoeding die gelijkaardig is aan diegene onder 4.5 Inningskosten bij wanbetaling staat.

Alle betwistingen behoren tot de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement waar de dienst zich bevindt.

4.8 Fiscaal attest



De **kosten voor kinderopvang tot 12 jaar zijn fiscaal aftrekbaar**. Pardoës vzw geeft je van het afgelopen jaar een fiscaal attest. Je ontvangt dat in het eerste semester (meestal rond de maand april) van het volgende jaar. Het bedrag op het fiscaal attest kan je fiscaal aftrekken, extra kosten niet. De periode waarover dit attest gaat, loopt steeds van december tot november. De facturen worden immers pas opgemaakt nadat de maand afgelopen is.

5. ALGEMENE AFSPRAKEN

5.1 Maaltijden

De onthaalouders bereiden dagelijks zelf **gezonde, verse en gevarieerde maaltijden**.

- Bij een volledige opvangdag krijgt je kind 2 maaltijden: een warme en fruitmaaltijd.
- Bij een halve opvangdag wordt 1 maaltijd gegeven: een warme of fruitmaaltijd naargelang het opvangmoment.
- Bij een derde van een opvangdag (enkel mogelijk voor voltijds schoolgaande kinderen) wordt geen warme maaltijd voorzien, tenzij op uitdrukkelijk verzoek van de ouders en mits het betalen van een toeslag (zie 4.5 Extra kosten).

5.1.1 Ontbijt

Kinderen ontbijten **thuis**.

5.1.2 Fles- en borstvoeding

Baby 's krijgen flesvoeding zoals ze dat thuis gewoon zijn. Flesvoeding voor je baby **breng je zelf mee**. Meld de onthaalouder hoe ze die moet klaarmaken. Zorg voor voldoende gesteriliseerde flessen met de gepaste hoeveelheid water. Het melkpoeder of de afgekolfde melk breng je mee in de juiste dosis in een zuiver doosje of flesje.

De flesvoeding wordt klaargemaakt net voor we ze aan je baby geven.

Als je borstvoeding geeft, maak je hierover goede afspraken met je onthaalouder.

5.1.3 Aangepaste voeding

Heeft je kind **dieetvoeding** of **voeding aangepast aan je levensovertuiging** nodig, dan kan je die zelf meebrengen.

Kleef **een etiket** op de verpakking met:

- de naam van je kind
- welke voeding erin zit
- datum: wanneer heb je de maaltijd bereid?
- bereidingswijze

Bij dieetvoeding is een doktersvoorschrift nodig. Dit wordt vooraf afgesproken met de dienstmedewerker en genoteerd in de inlichtingenfiche.



5.2 Afspraken over verzorging



Breng je kind **gewassen en aangekleed** naar de opvang. Je zorgt ervoor dat er steeds voldoende aantal **verzorgingsproducten** bij de onthaalouder in voorraad zijn. Luiers worden door de onthaalouder aangekocht via de luierservice van Woosh (<https://www.woosh.be/>), deze worden via je factuur verrekend (zie 4.5. Extra kosten). De **afvalverwerking** wordt ook via de luierservice van Woosh verzorgd.

Indien je kind allergisch blijkt te zijn aan de luiers die via Woosh aangeboden worden, vragen we om dit te staven met een doktersbewijs.

Werk je met herbruikbare luiers voor je kindje, dan kan je dit aangeven bij de inschrijving en wordt er geen luier- of afvalverwerkingskost aangerekend op je factuur.



Voorzie altijd voldoende **reservekledij** aangepast aan de leeftijd van je kind (onder- en bovenkleding, kousjes, ... e.d.). Hou ook rekening met de seizoenen!

Het kan zijn dat je kindje niet altijd even 'netjes' naar huis meekomt na het spelen in de opvang.

5.3 Brengen/halen



Je brengt en haalt je kind op het **uur dat werd afgesproken** in het opvangplan. Afwijkingen bespreek je met de onthaalouder. Tijdens de breng- en afhaal-momenten kan van de gelegenheid gebruik gemaakt worden om (schriftelijke en/of mondelinge) informatie uit te wisselen met de onthaalouder.

Omwille van de veiligheid staan we **niet** toe dat je kind **door een minderjarige** (bv. broer of zus) wordt **gebracht of afgehaald**.

5.3.1 Vroeger brengen of later ophalen

Je kind vroeger brengen of later afhalen dan afgesproken, kan **enkel in overleg met de onthaalouder**. Verwittig je niet op tijd, dan kunnen er extra kosten worden aangerekend (zie 4.5 Extra kosten).

Indien je je houdt aan volgende afspraken worden er geen extra kosten aangerekend:

- **Vroeger brengen:** verwittig de dag voordien vóór sluitingstijd de onthaalouder.
- **Later brengen:** verwittig ten laatste op het start-uur (volgens afspraak in het opvangplan) de onthaalouder.
- **Vroeger afhalen:** dat kan, maar geef je onthaalouder wel een seintje zodat het de werking niet stoort!
- **Later afhalen:** verwittig ten laatste een half uur voor het ophaal-uur (volgens afspraak in het opvangplan) de onthaalouder.

5.3.2 Na sluitingstijd

Kan je je kind niet afhalen voor sluitingstijd en kan je niemand contacteren om je kind voor jou op te halen? Bel dan naar de onthaalouder. We zoeken dan samen een oplossing.

Indien je onthaalouder niemand van de contactpersonen kan bereiken, wordt de politie gecontacteerd.

Enkel de **personen van wie de naam op de inlichtingenfiche staat, mogen je kind in de opvang komen halen**. Als er toch een andere persoon je kind komt afhalen, verwittig je met een briefje of telefonisch wie je kind komt afhalen en wanneer. Bezorg eventueel een foto van de contactpersonen.

Minderjarigen kunnen geen kinderen brengen of ophalen!

Verandert het ouderlijk gezag, het verblijfsrecht of het bezoekrecht, meld dit dan zo snel mogelijk aan de onthaalouder en de dienstmedewerker.

De dienstmedewerker past dan de inlichtingenfiche aan. Eventueel wordt ook de schriftelijke overeenkomst aangepast. Zolang wij niet beschikken over een officiële regeling is de onthaalouder verplicht het kind aan beide ouders mee te geven!

5.4 Ziekte of ongeval van een kind

Is je **kind ziek**, dan kan je kind **niet in de opvang** terecht. Als we kinderen in het begin van de ziekte niet toelaten, vermijden we dat de anderen besmet en ziek worden. Een kind dat ziek is voelt zich ellendig, heeft vaak extra zorgen nodig en wordt dus best verzorgd in een rustige en vertrouwde omgeving, zoals thuis.

Zoek best vooraf een oplossing voor als je kind onverwacht ziek wordt. Hou er rekening mee dat afwezigheid door ziekte altijd gemeld dient te worden. Opvang voor zieke kinderen is eventueel mogelijk via je ziekenfonds.

5.4.1 Wanneer kan je kindje geweigerd worden in de opvang?

- Als je kind te ziek is om deel te nemen aan de normale activiteiten in de opvang;
- Als je kind te veel zorg vraagt, zodat je onthaalouder onvoldoende aandacht aan de andere kinderen kan geven.
- 1 of meerdere van de symptomen heeft uit de rechterkolom:

Toegelaten in de opvang	Niet toegelaten in de opvang
Snotneusje	(Rectaal gemeten) koorts (boven de 38°C), behalve na vaccinatie
Lichte hoest	Plots optredende hoest met ademhalingsmoeilijkheden
Lichte verkoudheid: neusloop en hoestje zonder koorts	
Gekende chronische hoest (bij hyperreactieve luchtwegen)	Ademhalingsmoeilijkheden



Chronisch lossere stoelgang of éénmalig waterige stoelgang	Plotse verandering in de stoelgang met 2 of meer waterige stoelgangen per dag
Gulpje teruggeven, braken als gevolg van gekende reflux	Braken met bloed of herhaaldelijk braken (geen reflux)
	Plotse huiduitslag of blaasjes (bv. windpokken)

Bij bepaalde besmettelijke ziekten waarbij je kind zelf of de andere kinderen een risico lopen dient Kind en Gezin geïnformeerd te worden. Meer informatie over infectieziekten, symptomen, behandeling en wanneer het kind terug naar de opvang mag komen vind je op de website van Kind en Gezin via:

<https://www.kindengezin.be/nl/thema/gezondheid-en-vaccinatie/koorts-ziekte-en-medicatie/ziek> .

Meld alle niet-zichtbare medische problemen van je kind aan de onthaalouder. 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 ouders en het kind te beschermen, zijn deze waarschuwingen anoniem.

5.4.2 Wordt je kind tijdens de dag ziek?

Dan belt de onthaalouder je op. Samen maken jullie afspraken over de zorg van je kind. Soms moet je je kind **zo snel mogelijk ophalen**.

Ben je niet bereikbaar of verslechtert de gezondheidstoestand van je kind erg snel, dan kan de onthaalouder een arts of de hulpdiensten contacteren.

Bij voorkeur bellen we je huisarts, maar indien deze niet bereikbaar is, bellen we een beschikbare arts. Zorg dus dat de inlichtingenfiche over je kind altijd volledig is.

Geef veranderingen in de gegevens over de gezondheid van je kind, jouw telefoonnummers of de huisarts onmiddellijk door.

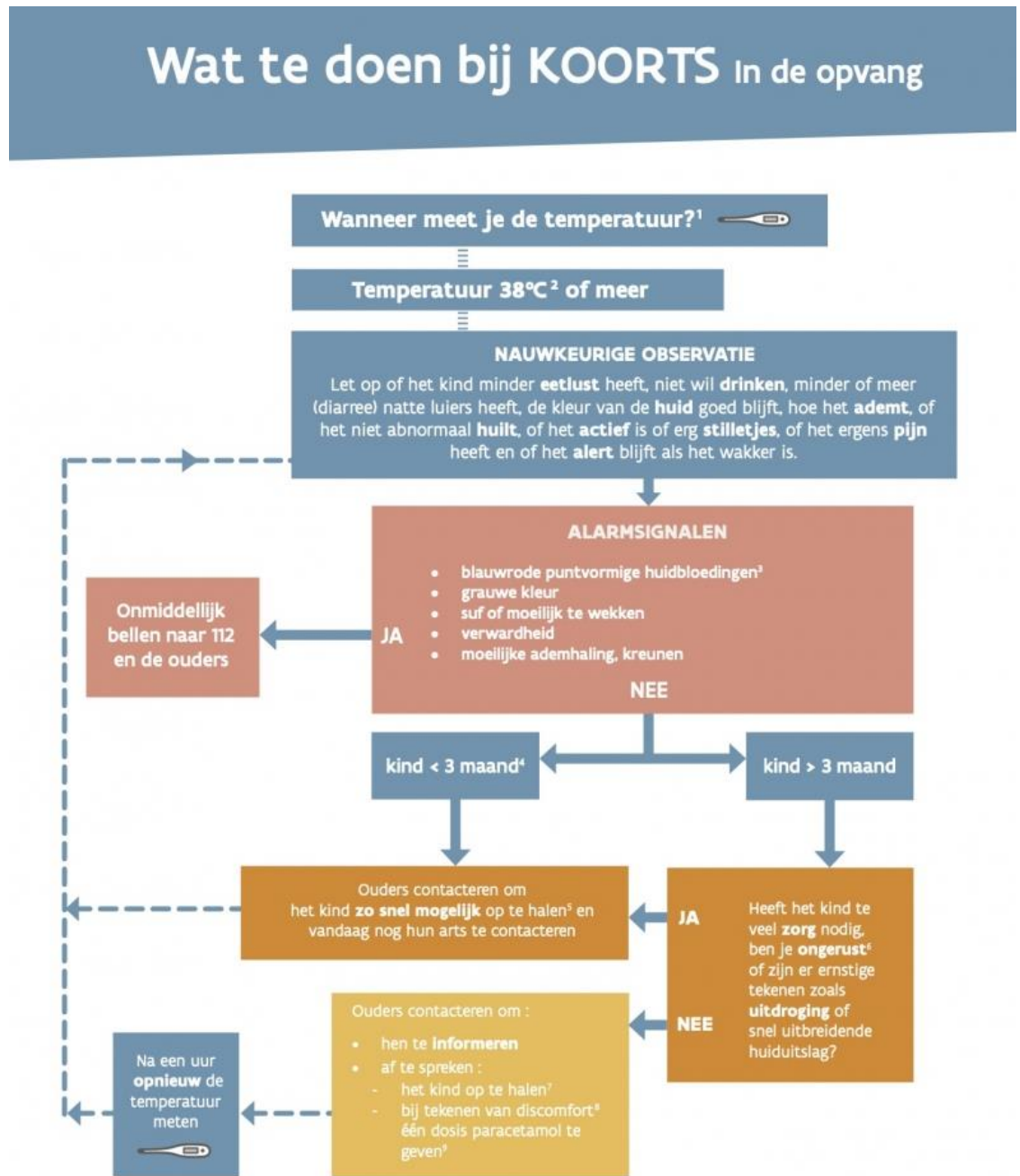
Je betaalt alle kosten voor medische hulp die de opvang maakt, tenzij het om een ongeval gaat. In dat geval worden de medische kosten die niet terugbetaald worden door het ziekenfonds, gedragen door de verzekering volgens de contractuele overeenkomsten

Het kind kan pas terugkeren naar de opvang als het voldoende hersteld is.

Deze dag wordt aangerekend als een aanwezigheidsdag voor de uren waarop het kind effectief in de opvang aanwezig was.

5.4.3 Mag je kind met koorts naar de opvang?

Hiervoor volgen we de flowchart koorts van Kind en Gezin:



In geval van epidemie of pandemie worden de specifieke richtlijnen in de draaiboeken van Kind en Gezin gevolgd.



5.5 Medicatie



Dien medicatie zoveel mogelijk thuis toe. Vraag je arts om medicatie voor te schrijven die je zelf 's morgens en 's avonds kan toedienen. De opvang geeft enkel medicatie als het echt nodig en haalbaar is.

Meld het altijd als je kind medicatie krijgt. Dus ook als de medicatie enkel thuis toegediend wordt of zonder doktersvoorschrift is.

Moet er tijdens de opvanguren toch medicatie worden gegeven? Dat kan enkel op voorschrift van een arts of apotheker. Vraag een attest aan de arts/apotheker en geef dit aan de onthaalouder.

Medicatie bezorgt men steeds in de originele verpakking met bijsluiter en bewaart men volgens de voorgeschreven regels. De onthaalouder noteert wanneer de medicatie is toegediend en zorgt voor de juiste bewaring.

Aerosols horen niet thuis in de opvang en moeten dus thuis worden toegediend. 'Pufjes' zijn makkelijker toe te dienen en dus een alternatief voor kinderen in de opvang.

Jodiumtabletten kunnen bij een nucleair ongeval toegediend worden aan je kind na een advies van het federaal crisiscentrum.

Onderstaande geeft de richtlijnen van Opgroeien hierover mee:



5.6 Veiligheid en veilige toegang

Als organisator zorgen wij voor een **veilige opvang**. Met een risicoanalyse schatten de dienstmedewerkers samen met de onthaalouders de risico's in bij de verschillende kinderopvanglocaties.

Zo trachten we verwondingen, ongevallen, levensbedreigende situaties en het verdwijnen van kinderen te voorkomen, maar ook de gezondheid en het voorkomen van ziekte, besmetting en verontreiniging wordt zo gemonitord.

De risicoanalyse gebeurt voor de start van een nieuwe kinderopvanglocatie en erna minstens binnen een cyclus van 2 jaar. Ze bevat ook steeds een plan van aanpak en een tijdsplan om de risico's te beheersen. ...

De opvang volgt de regels over brandveiligheid, voedselveiligheid, veilige speeltoestellen en speelterreinen, e.d. Een procedure legt de stappen en de manier van communiceren vast in geval van crisis. De crisis wordt zo snel mogelijk aan Kind en Gezin gemeld.

Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd. Hiervoor voeren wij een preventief beleid en wordt een plan van aanpak gemaakt.

Onder **grensoverschrijdend gedrag** verstaan wij: *Elk bedreigend of gewelddadig gedrag met zowel actieve of passieve betrokkenheid van het kind, van lichamelijke, emotionele en/of seksuele aard, en dit door een volwassene die in een vertrouwens- en/of gezagsrelatie staat waardoor schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan het kind.*

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

De opvang is zich bewust van de noodzaak van een **veilige toegang**. Leef daarom de afspraken hieromtrent na. **Sluit altijd de deur als je binnenkomt en weggaat.**

5.7 Slapen en wiegendoodpreventie

We nemen **maatregelen om wiegendood te voorkomen**.

Als organisator volgen wij de richtlijnen van Kind en Gezin voor veilig slapen en leggen we **kinderen op hun rug te slapen!** Met een doktersattest kan hiervan afgeweken worden bij **medische uitzonderingen**. **We vragen je ook om als ouder een formulier in te vullen.**

We nemen ook **bijkomende maatregelen**:

- Kinderen worden in een passende **slaapzak** te slapen gelegd, dit moet een optimale temperatuur garanderen.
- Kinderen kunnen een **fopspeen zonder lint of ketting** gebruiken bij het inslapen.
- Kinderen kunnen een **klein doekje (geen knuffel)** gebruiken bij het inslapen.
- Je kan **je kind helpen** door **thuis een gelijkaardige slaaphouding** en gewoontes toe te passen.





- Ter preventie van wiegendood voldoen alle **bedjes en materiaal** aan de veiligheidsvoorschriften en is er altijd toezicht.
- **Baby's onder de 6 maanden** worden bovendien te slapen gelegd in de leefruimte.
- We zorgen voor **een goede temperatuur** om te slapen.
- Het is **verboden te roken in** de opvang.
- Heeft je kind **een monitor** nodig om medische redenen, dan maken we daar afspraken over.
- We vragen je om je kind **geen kleine voorwerpen** mee te geven of aan te doen tijdens de opvanguren (bv. juwelen, haarspeldjes, kleine speelgoedjes).

5.8 Verplaatsingen tijdens de opvanguren

De **verplaatsingen** tijdens de opvang **gebeuren op een veilige manier** en onder gepaste begeleiding. Je geeft hiervoor je toestemming op papier. Voorbeelden: van en naar de school, naar een speeltuin ... e.d.

5.9 Afwezigheid van de onthaalouder

Bij **afwezigheid** van je **onthaalouder** door bv. ziekte of vakantie, kan je een **vervanging** aanvragen bij de **dienst**. Je kan hiervoor **contact** opnemen met de **dienstverantwoordelijke** of mailen naar DVO@kinderopvangpardoos.be .

Het is jouw verantwoordelijkheid om dit aan te vragen **van zodra je hiervan op de hoogte bent** (zeker voor de zomervakantie) omdat de mogelijkheden tot vervanging meestal beperkt zijn. Wij kunnen dus geen vervanging garanderen en daarom kan het interessant zijn om na te denken over een alternatief bij onverwachte afwezigheden van je onthaalouder.

6. RECHTEN VAN HET GEZIN

Als ouder ben je de eerste opvoeder. **We respecteren je waarden, wensen en verwachtingen.** Kinderopvang helpt in de opvoeding van jonge kinderen.

Pardoes vzw is een open dienst en wil met je praten. Daarom geven we:

- info over hoe we werken: het huishoudelijk reglement, de brochure, de website, een nieuwsbrief, enz.
- de informatie over de vergunningen en eventuele handhavingstrajecten bij Opgroeien.

Met elke ouder maken wij:

- een schriftelijke overeenkomst over de opvang van je kind
- een inlichtingenfiche met alles over de gezondheid en veiligheid

Wij **informer**en je graag over de opvang van jouw kind door:

- het digitaal heen- en weerschriftje in het ouderportaal waarmee wij je informeren over het verloop van de opvang van je kind;
- dagelijkse korte gesprekken bij het brengen en halen;
- de kans om te praten met de onthaalouder, de dienstmedewerkers en de coördinator.

6.1 Wennen

Wenmomenten bij de **start van opvang** of **na een lange afwezigheid** beschouwen wij als **waardevol voor een veilige en kwalitatieve kinderopvang**. De eerste dagen van de opvang zorgen namelijk vaak voor stress, zowel bij je kind als bij jou als ouder. Door te wennen is de **overgang** van thuis naar de opvang **makkelijker**. Tijdens het wennen leert je onthaalouder jouw gewoontes kennen, zodat zij nog beter voor je kind kan zorgen. De frequentie en lengte van het wennen spreek je zelf af met de onthaalouder.

Als een kind samen met de ouder komt wennen, is dit gratis. Van zodra een kind alleen in de opvang aanwezig is (al dan niet in het kader van het wennen), voorzie je als ouder een attest inkomenstarief en betaal je dit tarief.

6.2 Toegang

Als ouder heb je **toegang tot alle ruimtes** waar de kinderen worden opgevangen op momenten dat dit de onthaalouder schikt. Dit kan bv. bij de eerste kennismaking met de onthaalouder gebeuren.

De **slaapruijnte** is toegankelijk **na afspraak** met de onthaalouder. Terwijl de kinderen slapen, mag je niet binnen in de slaapkamers.

6.3 Klachten

Heb je **bedenkingen, opmerkingen of klachten**, dan kan je ze **bespreken met de onthaalouder, de dienstmedewerker of de coördinator**. Samen zoeken we naar een oplossing.



Als je niet tevreden bent met de oplossing kan je **met een brief of via een e-mail een klacht indienen bij de dienstmedewerker of de coördinator**. De klachtenprocedure kan je opvragen bij de dienst. Elke klacht wordt discreet en efficiënt geregistreerd, behandeld en beantwoord.

Ben je niet tevreden over hoe we je vraag of klacht behandelden, dan kan je dit melden bij de Klachtendienst van Kind en Gezin, Hallepoortlaan 27 - 1060 Brussel. Je kan dit doen via <http://www.kindengezin.be/contact-en-help/klachten> of 02/533.14.14 .

Ben je niet tevreden over hoe we je klacht over de overeenkomst of over de afrekening behandelen? Meld het aan de Federale Consumentenombudsdienst. Email : klachten@consumentenombudsdienst.be

Voor een klacht over de privacy van persoonsgegevens kan je contact opnemen via: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be>.

6.4 Handhaving

Indien je kinderopvanglocatie of de dienst een aanmaning van Opgroeien zou ontvangen, zullen we je hiervan op de hoogte brengen via e-mail en/of nieuwsbrief. Ook geven we je mee wat we in zo'n situatie zullen doen om de tekorten weg te werken.

Opgroeien zal vervolgens nagaan of de tekorten werden weggewerkt of niet. Was dit het geval dan wordt het handhavingstraject na een 2^e positieve evaluatie afgesloten. Was dit niet het geval? Dan kan Opgroeien overgaan naar de volgende stap in de handhaving, namelijk een voornemen.

Ook hier kijkt men opnieuw of de tekorten werden weggewerkt of niet. Indien wel, wordt het handhavingstraject na een 2^e positieve evaluatie afgesloten. Indien niet, kan Opgroeien beslissen om de vergunning of subsidiering aan te passen, te schorsen of stop te zetten of een geldboete op te leggen.

In dit geval brengen we je uiteraard op de hoogte, maar ook Opgroeien zal je dan actief informeren over de beslissing, als deze rechtstreekse gevolgen voor jou heeft. Ook het lokaal bestuur en het lokaal loket kinderopvang van de gemeente worden op de hoogte gebracht.

Sinds 01/06/2023 kan je deze handhaving op de vergunningsvoorwaarden van alle kinderopvanglocaties in Vlaanderen nakijken op <https://www.opgroeien.be/kinderopvangzoeker> .



6.5 Privacy

6.5.1 Identiteit

Pardoes vzw heeft verschillende persoonsgegevens van het gezin en het kind nodig voor haar opvangactiviteiten: bv. administratieve gegevens van je kind, jezelf en je gezin, gegevens nodig voor de toewijzing van een plaats en relevante sociale of medische gegevens.

6.5.2 Doel van de verwerking van de persoonsgegevens

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

- de administratie;
- de facturatie;
- de naleving van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang;
- de ontwikkeling van een beleid;
- de naleving van de subsidievoorwaarden.

6.5.3 Rechtsgrond

Voor kinderopvang van baby's en peuters

We verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben.

Voor buitenschoolse opvang

We verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin en de uitvoeringsbesluiten hiervan. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben.

Voor kinderopvang van baby's en peuters en buitenschoolse opvang

In de kinderopvang kunnen foto's of video's worden genomen van de kinderen. Deze foto's kunnen we uithangen, publiceren of op de website plaatsen. Wij vragen jouw toestemming voor gebruik van deze beelden. Je mag dat weigeren.

6.5.4 Recht van het gezin

Je kan de gegevens van jou of je kind op elk moment inkijken, verbeteren, laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken.

Je kan een kopie van je persoonsgegevens vragen.

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

Stuur daarvoor een e-mail naar DVO@kinderopvangpardoes.be.

6.5.5 Bewaarperiode

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

6.5.6 Vertrouwelijkheid

We verbinden er ons toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2016. Dit geldt zowel voor de verwerking door onze opvang als door onze mogelijke onderaannemers (bijvoorbeeld een IT-bedrijf) die deze persoonsgegevens verwerken. Ook onze dienstmedewerkers zijn op de hoogte van de privacyregels.

6.5.7 Overmaken aan derden

Als dit noodzakelijk is voor de hoger vermelde doelen, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin, Zorginspectie, OCMW en/of Organisaties voor Bijzondere Jeugdzorg.

6.5.8 Verwerkingsregister

In ons verwerkingsregister vind je meer informatie over hoe wij je persoonsgegevens verwerken. Ook de wettelijke en andere grondslagen en de bewaartermijnen vind je daar.

7. INFORMATIE

7.1 Verzekering



Pardoes vzw is verzekerd voor de burgerlijke aansprakelijkheid van de onthaalouders en de kinderen. Ook voor lichamelijke ongevallen van de kinderen, op de momenten dat ze onder het toezicht van de kinderopvang staan, is een verzekering afgesloten. Verplaatsingen tijdens de opvang vallen onder de verzekering, stoffelijke schade niet.

Aangifte van schade of ongeval moet binnen de 24 uur na het ongeval bij een dienstmedewerker worden gemeld. Deze brengt de verzekeringsmaatschappij op de hoogte. De polissen kan je inkijken op de dienst. Wij zijn verzekerd bij Axa, via nv VanBreda Risk Benefits – Plantin en Moretuslei 297 – 2140 Borgerhout met als polisnummer 010.730.059.364.

De aangifte van de schadegevallen wordt deels ingevuld door de ouders, deels door de kinderopvang.

7.2 Inlichtingenfiche



Voor elk opgevangen kind dient een inlichtingenfiche door de ouders te worden ingevuld. Dit is belangrijk voor de veiligheid van elk kind. De inhoud van de inlichtingenfiche omvat:

- de identificatiegegevens van het kind en de ouders;
- de bereikbaarheidsgegevens van de ouders en de behandelende arts;
- de specifieke aandachtspunten over de gezondheid en de manier van omgaan met het kind;
- de personen die het kind mogen ophalen (naam en relatie).

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

Wij vragen je toestemming om deze persoonlijke gegevens te verwerken in het kader van het naleven van de vergunningsvoorwaarden. Wij garanderen een zorgvuldige omgang met de inlichtingenfiche.

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

- de organisator als het echt noodzakelijk is;
- de coördinator;
- de dienstmedewerker;
- de onthaalouder die het kind begeleidt;
- de toezichthouders voor controle op de naleving van de vergunningsvoorwaarden (Zorginspectie);
- Kind en Gezin;
- jou, voor de gegevens over jezelf en je kind.



7.3 Aanwezigheidsregister en registratie van effectieve opvang-uren

De organisator voorziet een **aanwezigheidsregister op papier** in elke opvang-locatie. Dit is nodig in het kader van een **eventuele evacuatie** door de hulpdiensten.

Er staat voor elk kind het uur van aankomst en vertrek per dag in. Deze registratie gebeurt tot op de minuut nauwkeurig en is gebaseerd op de **aankomst- en vertrekuren** die worden **geregistreerd binnen het programma Deona**.

Je krijgt **dagelijks een mailtje vanuit Deona** waarin **deze uren** staan. We vragen dus om **deze dagelijks goed te controleren**.

Ben je niet akkoord met deze uren, stuur dan **voor de 1^e van de daaropvolgende maand** een **mail naar facturatie@kinderopvangpardoos.be** om dit te melden!

Reageer je niet voor deze datum, gaan we ervan uit dat je **akkoord** gaat met de geregistreerde uren.

7.4 Beleidsvoerend Vermogen

Pardoos vzw gaat het beleidsvoerend vermogen van de dienst continue na in samenwerking met onze koepelorganisatie, het Vlaams Welzijns Verbond.

Indien je hier meer informatie over wenst, kan je steeds terecht bij de dienst.



8. WIJZIGINGEN IN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT EN OPZEGMODALITEITEN VOOR DE SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST

8.1 Werkwijze bij wijziging van het huishoudelijk reglement

Elke wijziging aan het huishoudelijk reglement melden we schriftelijk minstens 2 maanden vóór de aanpassing.

Je hebt het recht om binnen de 2 maanden na kennisname van een aanpassing in je nadeel, de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder enige schade- of opzegvergoeding.

8.2 Gelijkwaardige opzegmodaliteiten voor de schriftelijke overeenkomst

8.2.1 Opzegmodaliteiten voor het gezin

Er wordt in onderling overleg een **vermoedelijke einddatum** (eerste instapdatum kleuterschool) vastgelegd voor de schriftelijke overeenkomst.

Is je kind op deze einddatum nog niet klaar voor de kleuterschool, kan je ervoor kiezen om het langer in de opvang te houden. Deze en ook andere redenen om de opvang te verlengen, kunnen in overleg met de dienstmedewerker en de onthaalouder worden vastgelegd. Je dient dit wel zo snel mogelijk te bespreken met de betrokken partijen. Verlenging van de opvang kan enkel indien er nog voldoende plaats is.

Wil je de **opvang vroeger stoppen dan afgesproken**, dan kan dit op drie manieren :

- Stuur een aangetekende brief, ondertekend door beide ouders, 14 dagen vooraf aan de dienstmedewerker. De datum van de verzending van de aangetekende brief is het moment waarop de opzegtermijn ingaat.
- Je kan de opzegbrief ook afgeven aan de dienstmedewerker, die de opzegbrief dan wel moet ondertekenen als ontvangstbewijs.
- Je kan hiervoor ook mailen naar [DVO @kinderopvangpardoos.be](mailto:DVO@kinderopvangpardoos.be) , de dienstmedewerker zal u zo vlug mogelijk na ontvangst terugmailen. Deze datum geldt als datum waarop de opzegtermijn ingaat.

Zeg je de opvang niet op tijd op zoals hierboven beschreven, dan zal je waarborg niet worden terugbetaald.

Breng je je kindje tijdens deze opzegtermijn niet zoals voorzien in het opvangplan naar de opvang, zal de waarborg eveneens worden ingehouden. Ook indien er eenzijdig wordt beslist om de start van de opvang uit te stellen wordt het reserveringsvoorschot ingehouden.

Maakte de opvang een zware fout? Volgde de opvang de contractuele bepalingen niet en kan je dit bewijzen? Dan moet je de regels voor opzegtermijn en opzegvergoeding niet naleven.



8.2.2 Opzegmodaliteiten voor de organisator

Pardoes vzw kan deze overeenkomst opzeggen en de opvang stopzetten als:

- ouders het huishoudelijk reglement en/of andere afspraken in de overeenkomst niet naleven;
- wanneer facturen niet (tijdig) betaald worden;
- wanneer je dossier aan onze incassopartner wordt overgemaakt;
- wanneer ouders de mondelinge en schriftelijke verwittigingen niet opvolgen;
- wanneer de ouders de noodzakelijke documenten (vb. attest inkomenstarief) niet bezorgen aan de opvang;
- wanneer er herhaaldelijk een aangetekend schrijven dient verstuurd te worden. Het dagelijks bestuur neemt hierover de beslissing.

Als de organisator **overweegt** om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen omwille van bovenstaande redenen, krijg je een schriftelijke verwittiging.

Als de organisator **beslist** om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen, word je schriftelijk op de hoogte gebracht. Je ontvangt een e-mail waarin staat waarom en wanneer de opvang wordt stopgezet. De opzegtermijn bedraagt 14 dagen en gaat in op de datum van verzending.

De bepaling inzake opzegtermijn **kan** niet gerespecteerd worden indien er een beslissing is van Kind en Gezin tot opheffing van de vergunning, zoals bij overmacht (overstroming, brand, plotse ernstige ziekte van de onthaalouder e.d.) of in het geval van zwangerschap bij de onthaalouder.

De bepalingen inzake opzegtermijn **dienen** niet gerespecteerd te worden indien de ouder een zware fout heeft begaan en de organisator deze kan aantonen.

Als de opvanglocatie deze overeenkomst wenst op te zeggen omwille van bovenstaande redenen, gebeurt dit eveneens schriftelijk .






9. TOT SLOT

Dit huishoudelijk reglement is opgesteld op 26/10/2023 volgens de op dat moment geldende regelgeving en richtlijnen van Kind en Gezin en gaat in vanaf 01/01/2024. Alle regels over kinderopvang vind je op www.kindengezin.be.

Behoudens wijzigingen in de regelgeving is dit reglement geldig voor onbepaalde duur. Wijzigingen in het huishoudelijk reglement kunnen als gevolg hebben dat ook de schriftelijke overeenkomsten kunnen worden herzien én aangepast aan de regels uit het nieuwe huishoudelijk reglement.

Heb je vragen of opmerkingen bij dit reglement of bij de werking van Pardoes vzw, praat dan met de verantwoordelijke.

CONTACTGEGEVENS

 Wie	 Functie	 Emailadres
Demi Schellemans	Coördinator en dienstmedewerker	demi.schellemans@kinderopvangpardoos.be
Iris Van Steenwinckel	Verantwoordelijke administratie (Aanspreekpunt onthaalouders i.v.m. wetgeving etc)	iris.vansteenwinckel@kinderopvangpardoos.be
Annemie Nobels	Dienstmedewerker (Facturatie, fiscale attesten, attesten VDAB, vragen over respijtdagen,...)	annemie.nobels@kinderopvangpardoos.be
Gitte Van San	Dienstverantwoordelijke (Begeleiding onthaalouders)	gitte.vansan@kinderopvangpardoos.be
Tais Melis	Dienstverantwoordelijke (Begeleiding onthaalouders)	tais.melis@kinderopvangpardoos.be
Annick Van der Jeught	Dienstverantwoordelijke (Begeleiding onthaalouders)	annick.vanderjeught@kinderopvangpardoos.be
Kyra Mets	Dienstverantwoordelijke (Begeleiding onthaalouders)	kyra.mets@kinderopvangpardoos.be

PERMANENTIEMOMENTEN

Tijdens de permanentiemomenten kan je ons telefonisch bereiken op het nummer 015/41.46.41. Buiten deze momenten kan je steeds een boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. Dit wordt dagelijks beluisterd.

Kom je graag langs? Dan kan je steeds een afspraak maken.

 Wanneer	 Regio	 Adres
Maandag 9-11u	Willebroek	Tisselsesteenweg 29 (Gebouw Wille Wolle) 2830 Willebroek
Dinsdag 9-11u	Mechelen	Tervuursesteenweg 48 2800 Mechelen
Woensdag 9-11u	Bornem	Kasteelstraat 23 (Ziekenhuis, route 211 volgen) 2880 Bornem
Donderdag 9-11u	Mechelen	Tervuursesteenweg 48 2800 Mechelen
Vrijdag	Enkel bereikbaar via e-mail op DVO@kinderopvangpardoos.be	