



Huishoudelijk reglement

Organisator gezins- en groepsopvang

Het **huishoudelijk reglement**:

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

Regelingen die verschillen per kind, zoals het afgesproken opvangplan, worden niet vastgelegd in het huishoudelijk reglement maar in de **schriftelijke overeenkomst** tussen de organisator en het gezin.

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 dat hij/zij het huishoudelijk reglement ontvangen heeft en op de hoogte is van de inhoud (dus geen ondertekening voor akkoord zoals bij de schriftelijke overeenkomst).

De organisator gezins- en groepsopvang is vergund en gesubsidieerd door Kind en Gezin. We voldoen aan de eisen die de overheid stelt en werken onder permanente begeleiding van Kind en Gezin.

Wij richten ons tot kinderen en hun ouders vanaf de geboorte tot ze niet meer naar het basisonderwijs gaan.

Gegevens organisator gezins- en groepsopvang

Organiserend bestuur

Vzw Engelbewaarder

Ondernemingsnummer: 0463 288 133
Katty Vercouillie
Ommegangstraat 41, 8870 Izegem
051/31 36 51
katty.vercouillie@engelbewaardervzw.be
www.engelbewaardervzw.be

Organisator gezins- en groepsopvang

Dienstverantwoordelijken
Tytgat Trui / Decoene Griet
Administratie
Dumortier Jennifer
Ommegangstraat 41, 8870 Izegem
051/31 22 05
dvo@engelbewaardervzw.be

Contactpersoon

De dagelijkse leiding is in handen van mevr. Katty Vercouillie. Als leidinggevende coördineert zij de activiteiten, heeft zij de leiding over het personeel en verzorgt zij de contacten met externe instanties en derden. Voor praktische zaken of voor vragen ivm onze werking kan je je wenden tot de dienstverantwoordelijken: Tytgat Trui of Decoene Griet. Voor administratieve zaken kan je je wenden tot de administratie: Dumortier Jennifer.

Te bereiken in nood: Katty Vercouillie directie 0474/55 91 39

Openingsdagen en – uren

De organisator gezins- en groepsopvang is open van maandag tot vrijdag.

De dienstverantwoordelijken hebben elk een permanentieavond op het bureau. Dit is op maandag en op donderdag van 17u tot 19u.

Voor alle administratieve vragen (reservaties, wijziging opvangplan, enz.) kan je terecht bij Jennifer Dumortier. Zij heeft haar permanentie op woensdag van 17u tot 19u.

De openingstijden van de kinderopvanglocatie, wordt op het niveau van de individuele kinderbegeleider vastgelegd in een intern reglement.

Sluitingsdagen

Jaarlijks worden de sluitingsdagen van de organisator gezins- en groepsopvang vastgelegd in een verlofkalender. Deze is vanaf 31 december te raadplegen op de website van de vzw Engelbewaarder.

De kinderbegeleider deelt jaarlijks tegen 31 december, schriftelijk de sluitingsdata van het komende jaar mee aan de ouders.

Een kinderbegeleider kan bijkomende sluitingsdagen vastleggen. Deze dagen worden, behalve bij overmacht, minstens 14 dagen vooraf schriftelijk meegedeeld aan de ouders.

Contactgegevens van Kind en Gezin

Kind en Gezin

Hallepoortlaan 27

1060 Brussel

Telefoonnummer Kind en Gezin-Lijn: 078 150 100

Via het contactformulier op de website van Kind en Gezin: <http://www.kindengezin.be/formulieren/contact.jsp>

Onze visie

Pedagogische visie en beleid

Elk kind en hun ouders zijn welkom. De organisator gezins- en groepsopvang Engelbewaarder wil een veilig, kindvriendelijk klimaat scheppen dat de ontwikkeling van de kinderen bevordert en hun zoveel mogelijk kansen biedt om hun talenten en vaardigheden te ontplooiën. Wij staan dus zowel in voor de verzorging als voor de opvoeding wanneer je kind wordt opgevangen.

De kinderopvanglocatie staat onder begeleiding van een vaste kinderbegeleider(s). Voor meer informatie over de dagindeling- de slaap- en eetgewoonten en de spelactiviteiten kunnen ouders de kinderbegeleider hierover aanspreken.

We ontwikkelden een eigen pedagogische visie voor de opgevangen kinderen van onze vzw. Deze wordt uitgedrukt in enkele krachtige zinnen, waar we in onze dagelijkse werking veel inhoud proberen aan te geven.

Pedagogische visie vzw Engelbewaarder

Elk kind is **bijzonder** en **uniek**.
Een **gelukkig** kind **leert** het meest.
Elk kind zet grote stappen vanuit **verwondering**.
Elk kind is **regisseur** van de eigen ontwikkeling.
Elk kind heeft recht op een **veilige, gezonde, stimulerende** en **kansrijke omgeving**.

Elk kind is **bijzonder** en **uniek**.

Elk kind is speciaal, origineel en uniek: er zijn geen 2 dezelfde ! Dit is een rijkdom die we willen leren kennen bij elk van hen. We zijn benieuwd naar hun eigenheid en respecteren hen hierin, elk met hun eigen achtergrond. We willen het kind vol vertrouwen laten ontwikkelen in positieve relaties, steunend op hun eigen mogelijkheden.

Een **gelukkig** kind **leert** het meest.

We zijn ervan overtuigd dat het kind zich goed moet voelen om stappen in de ontwikkeling te kunnen zetten. Wanneer het kind bij ons wordt opgevangen, hebben we oog voor het welbevinden. We willen dat het kind bij ons ontspannen is en plezier beleeft. Met veel zelfvertrouwen zal het kind meer oog hebben voor de omgeving.

Elk kind zet grote stappen vanuit **verwondering**.

"Laat je verwonderen, laat je overdonderen, zie in het dagelijkse het bijzondere"

Wanneer een kind zich verwondert merk je dit vaak aan de houding en reacties. Het is geprikkeld en zal zich open stellen voor wat er rondom gebeurt. Op deze manier ontwikkelt het kind een exploratiedrang en kan het zich bevinden 'aan de grens van de persoonlijke mogelijkheden'. Zo zal een kind veel bijleren.

Elk kind is **regisseur** van de eigen ontwikkeling.

We willen het kind tonen hoe ze moeten leren, niet wat en wanneer ze moeten leren. Een kind zal vooral leren uit de dingen die hem of haar 'prikkelen' en maakt eigenlijk zelf de keuzes waarmee het aan de slag gaat. We respecteren ook het tempo van het kind.

Het kind ontwikkelt beter wanneer je de leeransen in een goeie context kan aanbieden. De omgeving draagt bij aan de veiligheid en het emotionele welzijn van het kind. Wanneer de omgeving uitnodigend, toegankelijk en comfortabel is zal dit hen ook het gevoel geven erbij te horen.

Ook houden we rekening met de **draagkracht** van elk kind. Wanneer we bijvoorbeeld merken dat:

- o er grote verschillen in de opvoedingsprincipes zijn tussen de kinderbegeleider(s) en de ouders
- o plotse grote veranderingen (bijvoorbeeld van maandenlang thuis te zijn bij een ouder naar voltijdse opvang)
- o de lange aanwezigheidstijd van het kind in de opvanglocatie
- o ...

ten nadele is van de draagkracht van het kind zullen we dit bespreken met de ouders en samen met hen een meer passende oplossing proberen te zoeken.

We zorgen voor een stimulerende omgeving met speelgoed en activiteiten die aangepast zijn aan de leeftijd en de interesses van de kinderen, waardoor je kind geboeid en betrokken bezig kan zijn. Tegelijkertijd zorgen we voor geborgenheid, we bieden overzichtelijke structuur en regelmaat en we hebben oog voor het ritme van het kind.

Kinderen die nog niet naar de kleuterschool, worden door de kinderbegeleider systematisch opgevolgd op vlak van welbevinden en betrokkenheid. Per week worden het welbevinden en de betrokkenheid van elk kind geëvalueerd en geeft de kinderbegeleider aan hoe we het welbevinden en de betrokkenheid van elk kind kunnen bevorderen (verhogen of hoog houden). Er wordt verwacht dat de kinderbegeleider hierover in communicatie gaat met de ouders.

Kinderen die reeds naar school gaan, worden opgevolgd met een door de organisator ontwikkeld, aangepast aan de leeftijd, opvolgsysteem. Daarnaast wordt er ook met een vriendenboek gewerkt zodat de kinderen ook suggesties en opmerkingen kunnen aanbrengen.

Het Memo-Q- instrument dient dan weer om beter zicht te krijgen op de werking van de kinderopvanglocatie en deze bij te sturen

Samenwerking met de ouders

We vinden een nauwe samenwerking met de ouders belangrijk. De dienstverantwoordelijken verstrekken je zoveel mogelijk informatie over de dienstverlening.

We vragen je de dienstverantwoordelijke en kinderbegeleider alle inlichtingen te geven die nodig zijn om de opvang af te stemmen op de individuele noden van je kind. Je kan met je vragen over de gezondheid, de ontwikkeling en de activiteiten van je kind terecht bij de dienstverantwoordelijke en/of kinderbegeleider.

De periode dat een kind opgevangen wordt door de kinderbegeleider, willen we zo goed mogelijk afstemmen op de visie van de ouders en hoe zij thuis met hun kindje omgaan. Uiteraard gebeurt dit binnen de mogelijkheden van de werking van de kinderopvanglocatie en steeds met het belang van het kind voorop.

Hiervoor is geregeld overleg tussen kinderbegeleider en de ouders noodzakelijk: mondeling of via het dagboekje.

Bepaalde kinderopvanglocatie hebben een gesloten facebookgroep voor ouders, waarop foto's en info geplaatst kan worden.

We willen de ouders ook graag betrekken in de evaluatie van de werking van de organisator en kinderopvanglocatie. Kort na de start ontvangen de ouders een persoonlijke mail om te polsen naar de tevredenheid rond de start van de opvang. Jaarlijks worden alle ouders van alle opvanglocaties bevraagd. Jullie

mening is heel belangrijk in het opvolgen en begeleiden van onze opvanglocaties. Vandaar willen we vragen om zeker de tijd te nemen om deze bevragingen in te vullen.

Samenwerking met de kinderbegeleiders

De dienstverantwoordelijken waarborgen een voldoende permanente begeleiding van de aangesloten kinderbegeleiders en opgevangen kinderen.

De begeleiding kan zowel telefonisch als via huisbezoeken ter plaatse. Niet alle kinderbegeleiders worden met een zelfde frequentie bezocht. Startende kinderbegeleiders zullen bijvoorbeeld vaker bezocht worden dan kinderbegeleiders die al jaren aangesloten zijn bij de organisator en over een ruime ervaring beschikken. We streven naar een planning van begeleidingsbezoek volgend individuele noodwendigheid.

Tijdens de begeleidingsmomenten kan een kinderbegeleiders haar vragen of ideeën bespreken met de dienstverantwoordelijke.

Naast de begeleiding door de dienstverantwoordelijken, kan er ook een pedagogische coach van het Vlaams Welzijnsverbond worden ingeschakeld om de opvanglocaties te ondersteunen in specifieke situaties.

Jaarlijks biedt de organisator vormingen aan voor de kinderbegeleiders.

Opnamebeleid

- Een plaats reserveren kan uitsluitend bij de dienstverantwoordelijken. Ook voor een broer of een zus van een kindje die ingeschreven is, dienen ouders dit plaatsje via de organisator te reserveren.
- Ouders krijgen thuis een reservatieformulier toegestuurd en een overschrijvingsformulier om de reservatievergoeding te betalen. Na het betalen van de reservatievergoeding en het terugsturen van het ondertekende reservatieformulier, is het plaatsje in de kinderopvanglocatie definitief gereserveerd.
- Daarnaast dienen wij ook de **wettelijke voorrangregels** toe te passen voor bijzondere doelgroepen wanneer gelijktijdig een opvangplaats wordt aangevraagd. 'Vorrang geven' betekent: als er meerdere vragen naar opvang zijn wanneer er een plaats vrijkomt, dan passen wij de voorrangregels toe om te kijken aan wie wij de opvangplaats moeten geven. De situatie op het moment van de aanvraag telt.

Deze voorrangregels zijn:

- ✓ Broers of zussen van kinderen die gelijktijdig naar dezelfde kinderopvang gaan
- ✓ Pleegkinderen van werkende pleegouders
- ✓ Het gezin dat kinderopvang nodig heeft om te werken of om een opleiding te volgen die gericht is op werk, krijgt voorrang. Binnen deze groep geeft de opvang voorrang aan:
Het gezin dat in totaal gemiddeld
 - Of minstens 80% werkt
 - Of minstens 80% een dagopleiding volgt gericht op werk (ook Nederlandse les of trajectbegeleiding naar werk komen in aanmerking)
 - Of minstens 80% de combinatie maakt van werk en dagopleiding gericht op werk

Wat betekent in totaliteit gemiddeld 80% in een gezin met 2 ouders?

De ouders moeten samen minstens gemiddeld 80% werken of 80% dagopleiding volgen.

- ✓ Voorbeeld 1: ouder A werkt 100% en ouder B 60% = gemiddeld 80%. Dit gezin voldoet aan de voorwaarde.
- ✓ Voorbeeld 2: ouder C werkt 50% en ouder D 80% = gemiddeld 65%. Dit gezin voldoet niet aan de voorwaarde.

We kunnen van de voorrangsregels afwijken voor maximaal 10% van alle opgevangen kinderen.

Om te kunnen bepalen of een gezin al dan niet in aanmerking komt voor een voorrangplaats moeten we eventueel bij aanmelding enkele persoonlijke gegevens over het gezin en de werksituatie noteren. Deze worden uiteraard strikt vertrouwelijk behandeld.

- Als er geen vrije plaats is bij onze aangesloten kinderopvanglocaties, dan verwijzen we door naar andere kinderopvanglocaties of organisatoren.
- Voor buitenschoolse opvang wordt er gewerkt met een wachtlijst. Vrije plaatsen worden steeds bekeken met de start van een nieuw schooljaar

Opvangplan

- **Wat is het opvangplan?**
 - Het opvangplan is een overzicht met alle dagen kinderopvang die je reserveert.
 - Een opvangplan wordt opgemaakt voor de volledige opvangperiode.
 - Bij bepaalde kinderopvanglocaties wordt er een minimum aanwezigheid per week verwacht omwille van de continuïteit.
- **Vast en wisselend opvangplan**

Bij de start wordt vastgelegd of je een vast of een wisselend opvangplan hebt:

Vast opvangplan	Wisselend opvangplan
De opvangdagen zijn wekelijks dezelfde of komen met dezelfde regelmaat terug	Enkel mogelijk omwille van een wisselend uurrooster werk ouders. Op het opvangplan wordt het gemiddeld aantal dagen per week ingevuld.
	Opvangplan voor de volgende week/maand wordt steeds schriftelijk doorgegeven aan je kinderopvanglocatie. Dit wordt verder bepaald met de kinderbegeleider van je opvanglocatie.

- Je betaalt de dagen die je in het opvangplan reserveert. Er is ook een aantal dagen dat u niet moet betalen indien je kind niet komt (zie gerechtvaardigde afwezigheden of respijtdagen).
- Je vraagt **éénmalig een extra dag**: dat kan indien de bezetting dit toelaat. Je vraagt dit aan bij de kinderbegeleider.
- Je wil het **opvangplan blijvend veranderen**: je hebt minder opvang nodig, je hebt meer opvang nodig, je hebt andere dagen nodig.
Je vult het formulier 'Wijziging opvangplan' in (beschikbaar in de kinderopvanglocatie) en vult dit in samen met de kinderbegeleider.
De aanvraag gebeurt minstens 2 maanden vooraf.
- Je wil het **opvangplan tijdelijk veranderen**: dit is mogelijk bij opnemen van tijdskrediet, ouderschapsverlof, preventief moederschapsverlof, moederschapsrust, tijdelijke werkloosheid. Je vult het formulier 'Wijziging opvangplan' in (beschikbaar in de opvanglocatie) en vult dit samen in met de

kinderbegeleider? De aanvraag gebeurt minstens 2 maanden vooraf.

- Gezinsvakanties: per jaar kan je maximaal 1 keer een gezinsvakantie opnemen.

Voorwaarden:

- ✓ Je geeft deze minstens 2 maanden vooraf door via invullen formulier 'Aanvraag gezinsvakantie'. Dat is beschikbaar in je opvanglocatie.
- ✓ Een gezinsvakantie duurt minimum 1 week en maximum 2 weken aaneensluitend.

Indien aan beide voorwaarden is voldaan, worden hiervoor geen respitdagen aangerekend.

Wat betaal je voor de opvang ?

- Om je plaats te bevestigen betaal je een **reserveringsvergoeding** van €100. Dit bedrag wordt terugbetaald bij de start van de opvang en wordt verrekend met de eerste factuur. In geval van overmacht (miskraam, overlijden baby, gezondheidstoestand van het kind vereist een meer gespecialiseerde opvang) wordt de reserveringsvergoeding onmiddellijk teruggestort.

Ligt je jaarlijks gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen lager dan een bepaalde bedrag vastgesteld door Kind en Gezin (nl. €33 763,24 op 01/01/2024 – dit bedrag is onderhevig aan de jaarlijkse indexatie)? Dan wordt de reserveringsvergoeding verlaagd tot €50. Hiervoor dien je zelf de nodige bewijsstukken binnen te brengen.

- Je betaalt kinderopvang volgens het **inkomenstarief**. Dat betekent dat je een prijs betaalt volgens je inkomen.
- Je betaalt de opvang van je kind volgens een dagprijs

		Je betaalt
Derde opvangdag	Je schoolgaand kind is minder dan 3 u aanwezig	40% van het inkomenstarief
Halve opvangdag	Je kindje is minder dan 5u aanwezig	60% van het inkomenstarief
Volle opvangdag	Je kindje is tussen 5u en 11u aanwezig	100% van het inkomenstarief
Anderhalve opvangdag	Je kindje is meer dan 11u aanwezig	160% van het inkomenstarief
Ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen	Je kindje is afwezig en je hebt geen respitdagen meer	40% (derde), 60% (halve) of 100% (volle respitdag) van het inkomenstarief

- Hoeveel bedraagt jouw inkomenstarief?
 1. Je vraagt je attest inkomenstarief aan via <https://mijn.kindengezin.be>.
 2. Je hebt hiervoor nodig:
 - a. een e-mailadres
 - b. je e-ID, pincode en e-ID kaartlezer, token of itsme-app.
 3. De website berekent automatisch je inkomenstarief.
 4. Je krijgt een e-mail met het attest inkomenstarief.
 5. Je geeft het attest inkomenstarief aan de organisator gezins- en groepsopvang bij inschrijving.
- Als je jouw inkomen niet wil bekend maken, dan kan je dit in de module aanduiden. Je krijgt dan een attest met het maximumtarief dat je aan de organisator bezorgt.
- Wat betreft verlengen van het attest, indexering van inkomenstarief en aanpassingen: zie website Kind en Gezin.

- Heb je meerdere kinderen in de opvang? Bezorg de organisator voor elk kind een attest inkomenstarief. Let op: als je geen attest inkomenstarief hebt, kan je kind niet starten in de opvang.
Hulp nodig ? Contacteer ons
Meer info op www.kindengezin.be
- Om het inkomenstarief betaalbaar te maken voor kwetsbare groepen, zijn er een aantal mogelijkheden om een **individueel verminderd inkomenstarief** te bekomen.
Volgende mogelijkheden zijn uitgewerkt:
 - Tarief pleegkind
 - Tarief leefloon
 - Tarief gedaald inkomen
 - Tarief OCMW, wanneer je je in de onmogelijkheid bevindt om het berekende tarief of het individueel verminderd tarief te betalen.
 De verschillende mogelijkheden en hierbij horende tarieven zijn te raadplegen op de website van Kind en Gezin onder 'Brochure inkomenstarief voor ouders'.
- Een **herberekening** van het attest inkomenstarief is nodig als:
 - De gezinssamenstelling of het aantal kinderen ten laste wijzigt.
 - Het opgevangen kind 3 en een half, 6, 9 of 12 jaar wordt.
 - Het individueel verminderd inkomenstarief na een jaar vervalt.
 - Bij de jaarlijkse indexering een kind uit het gezin het jaar ervoor 12 jaar is geworden.
 Ga naar mijn.kindengezin.be en bereken zelf het nieuwe inkomenstarief en bezorg dit aan de organisator.
- Voor de betaalde opvangkosten die je als ouder betaalde, zal je een fiscaal attest ontvangen. Vanaf aanslagjaar 2022 (uitgaven 2021) zijn wij als opvang verplicht hiervoor het modelattest van FOD Financiën te gebruiken.
Wij zullen de gegevens ook elektronisch aan de FOD Financiën bezorgen. Zo kan de aangifte in de personenbelasting vooraf worden ingevuld.
Om deze reden worden zowel de rijksregisternummers van de ouders als van het kind opgevraagd.

Respijtdagen

Kinderopvang in Vlaanderen is schaars en beschikbare plaatsen moeten zo goed mogelijk worden ingezet. Zo kunnen zoveel mogelijk ouders aan opvang geholpen worden en blijft dit financieel leefbaar voor de opvanginstelling.

- In principe betaal je het inkomenstarief voor de dagen die je gereserveerd hebt in het opvangplan en voor eventueel extra afgesproken dagen.
- Je hebt recht op een aantal afwezigheidsdagen waarvoor je niet betaalt. Dat zijn **respijtdagen**. Bijvoorbeeld: je neemt een snipperdag, je kind kan een dagje mee naar de grootouders, je kind is ziek (ook al is er een ziektebriefje), ...
- Heb je geen respijtdagen meer en je kind komt niet, dan noemen we dit **ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen**
- **Hoeveel respijtdagen krijg je?**
 - Een voltijds opvangplan geeft recht op 18 respijtdagen per jaar.
 - Als je geen voltijds opvangplan hebt dan wordt dit aantal dagen verhoudingsgewijs verminderd. Dit is ook zo wanneer je kind later in het jaar start in de opvang.
 - Wanneer de opvang eerder opgezegd wordt dan de einddatum op de schriftelijke overeenkomst of

er is een aaneensluitende afwezigheid vanaf 4 weken door ziekte van het kind worden de respijtdagen herrekend.

- Het saldo van je respijtdagen wordt vermeld op je maandelijks factuur.

Wennen in de opvang

- **Wennen vóór de start van de opvang**

Kind en Gezin raadt aan om een nieuw kind te laten wennen aan de nieuwe opvang. Dit kan best gebeuren door je kindje 1 à 2 weken vóór de eigenlijke start telkens voor een korte periode te brengen en deze bezoeken stilaan uit te breiden. Elk gezin krijgt de kans om in te tekenen op de **wenprocedure**. Onze standaard wenprocedure bestaat uit 3 momenten:

1. Eerste wenmoment met ouder en kind.

Ouder (1persoon) komt langs, samen met het kind. De ouder blijft gedurende het eerste wenmoment aanwezig. Ouders kunnen info geven over de gewoontes van het kind. Ouder, kind en kinderbegeleider kunnen elkaar leren kennen en vertrouwen winnen. Tijdens het eerste wenmoment wordt het inlichtingenblad van het kind samen met de kinderbegeleider overlopen.

2. Tweede wenmoment waarbij ouder het kindje bij de kinderbegeleider laat. Kindje blijft max. 2,5 uur zonder de ouder.

3. Derde wenmoment waarbij ouder het kindje bij de kinderbegeleider laat. Kindje blijft max. 2,5 uur zonder de ouder.

Voor de standaard wenprocedure wordt ½ dagprijs aangerekend.

4. Extra wenmomenten.

Indien we samen met de ouder beslissen dat we beter een langere wenperiode voorzien kunnen we dit zo organiseren. (vb. eerste week halve dagen komen). De extra wenmomenten worden volgens de gewone tarifiering aangerekend.

Wanneer deze standaard wenprocedure voor de ouders niet haalbaar is of de ouders verkiezen een andere invulling zullen we naar de ouders luisteren en hiervoor een oplossing proberen te zoeken.

- **Wennen na lange afwezigheid**

Is je kind lang afwezig geweest in de opvang? De kinderbegeleider bespreekt samen met je of het nodig is dat je kind opnieuw went.

Brengen en halen

- Als ouder heb je toegang tot alle lokalen waar je kind wordt opgevangen.
- Je mag je kind **op elk moment van de dag** brengen of halen. Toch kan het handig zijn om enigszins rekening te houden met de maaltijden en slaaptijdstippen van je kind. Bepaalde kinderbegeleiders vragen wel om niet vlak op de middag je kind op te halen wegens het drukke moment of om na 9 uur te brengen omwille van het aanbod van activiteiten.
Je hebt geen toegang tot de slaapruijtes wanneer er kinderen liggen te slapen.
- Je haalt je kind ten laatste 5 minuten voor sluitingstijd af. Bij laattijdig afhaken, na sluitingsuur, krijg je een verwittiging en kan er een sanctionerende vergoeding aangerekend worden. Bij herhaaldelijk laattijdig afhaken zullen wij je vragen om een andere oplossing te zoeken.
- Wanneer je kind onverwacht niet komt vragen we steeds te **verwittigen vóór het geplande aankomstuur**. Dit is belangrijk voor het voorbereiden van de maaltijden. Bij niet of te laat verwittigen wordt de maaltijd aangerekend.
- De kinderbegeleider vertrouwt de kinderen alleen toe aan wie het hoederecht en/of bezoekrecht heeft of een door hem/haar aangeduide persoon. Indien er zich problemen voordoen hieromtrent is het raadzaam de organisator zo snel mogelijk te informeren.
- **Je verwittigt ons altijd vooraf wanneer iemand anders dan de ouders het kind afhaalt.**
- Treedt er in de loop van de opvang een wijziging op in het ouderlijk gezag of het verblijfs- of bezoekrecht, dan moet je dit onmiddellijk melden aan de organisator. Indien nodig maken we een aanpassing in de overeenkomst.
- **Registratie van de aanwezigheid van je kind.**
De uren van aankomst en vertrek van je kind worden digitaal genoteerd. Deze uren worden overgenomen op de maandelijkse factuur voor ouders. Ouders nemen zelf initiatief om te controleren.

Kind verlaat zelfstandig de opvang

- Een kind wordt nooit toegestaan de opvang zelfstandig te verlaten zonder voorafgaand overleg tussen de ouder(s) en kinderbegeleider (en/of dienstverantwoordelijke).
Samen worden volgende factoren bekeken:
 - De leeftijd van het kind
 - Het verantwoordelijkheidsgevoel van het kind
 - Het af te leggen traject
 - Het doel (muziekschool, logopedie,...)
- Als we beslissen dat kind in staat is de opvang alleen te verlaten, moeten beide partijen het toestemmingsformulier 'alleen op weg' invullen en ondertekenen.
- Het alleen op weg zijn, gebeurt volledig op eigen verantwoordelijkheid van de ouders. De kinderen zijn in dat geval niet meer verzekerd door de verzekering van de vzw Engelbewaarder.

- De kinderbegeleider beoordeelt ook altijd zelf of het kind met die leeftijd of de welbepaalde route aankan of niet. Het kan dus gebeuren, ongeacht toestemming van de ouders, dat wij van oordeel zijn dat het kind dit nog niet aankan. We trachten te handelen vanuit het principe van een 'goede huisvader'.

Je kind komt niet naar de opvang

- **De kinderopvanglocatie is gesloten**
Hiervoor betaal je niet.
- **Je kind is ziek**
 - Je verwittigt de opvang best **vóór het geplande aankomstuur**. Doe je dat niet of te laat, dan wordt het middagmaal wel aangerekend.
 - Je hebt nog dagen van gerechtvaardigde afwezigheid? Je levert 1 dag gerechtvaardigde afwezigheid per dag in dat je kind ziek is en gepland stond. Je betaalt niet voor deze dag. Was gepland dat je kindje ½ dag naar de opvang zou komen, dan wordt ½ gerechtvaardigde afwezigheid genoteerd.
 - Je hebt geen dagen van gerechtvaardigde afwezigheid meer? Je betaalt de dagprijs voor elke dag dat je kind ziek is.
 - Je kind is langer dan 5 werkdagen ziek? De eerste 5 werkdagen worden meegerekend als respijtdagen, daarna worden geen dagen meer aangerekend.
- **Je neemt een snipperdag of vakantie**
 - Je verwittigt de opvang
 - Je vakantie duurt minder dan 1 week: dit zijn respijtdagen of ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen
 - Je vakantie duurt minimum 1 week en maximum 2 weken: dit kan als een gezinsvakantie worden behandeld. Je vraagt dit twee maanden op voorhand aan via de kinderbegeleider. Je hebt recht op 1 gezinsvakantie per kalenderjaar.

Buitenschoolse opvang tijdens de vakantiedagen

- Ratio buitenschoolse gezinsopvang: max. 8 -> Vanaf 01/01/2027: max. 7
- Ratio buitenschoolse groepsopvang: max. 18 -> Vanaf 01/01/2027: max. 14
- Om een overzicht te hebben wie in een bepaalde schoolvakantie gebruik wil maken van de opvang, werkt de kinderbegeleider met een apart opvangplan voor schoolvakanties. Dit blanco opvangplan wordt één maand voor een vakantie start meegegeven of opgestuurd naar alle ouders. Dit formulier moet steeds tegen een bepaalde datum ingediend worden bij de kinderbegeleider.

Ten laatste twee weken voor de start de vakantie, ontvangen de ouders een overzichtsblad met het aantal toegekende dagen.

Kinderen die ook tijdens schoolweken naar de opvang gaan, krijgen voorrang op kinderen die enkel tijdens de schoolvakanties naar de opvang gaan.

Gezondheid en welzijn van je kind

- **Inlichtingenfiche**

Bij inschrijving vul je een inlichtingenfiche in waarbij je ons praktische en belangrijke medische informatie doorgeeft. De gegevens worden uitsluitend verwerkt in het kader van de toepassing van de vergunningsvoorwaarden.

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

- de organisator, in geval van aantoonbare noodzakelijkheid*
- de dienstverantwoordelijke*
- elke kinderbegeleider, voor elk kind dat hij/zij begeleidt*
- de toezichthouders*
- Kind en Gezin*
- de gezinnen, voor hun eigen kind*

- **Voeding**

FLESVOEDING

- Flesvoeding wordt door de ouders meegebracht.. De juiste hoeveelheid melkpoeder wordt meegegeven in doseerdoosjes samen met de juiste hoeveelheid geschikt mineraalwater in de gereinigde zuigflesjes.
- De flesjes en verdeeldoosjes worden getekend met de naam van het kind.
- De zuigflessen voor de melkvoeding worden in de kinderopvanglocatie vlak voor het gebruik bereid.
- Flesvoeding wordt best niet opnieuw opgewarmd, ook niet bij trage eters, geef dus steeds voldoende mee.
- Een gebruikte fles wordt door enkel uitgespoeld. De fles wordt thuis grondig gereinigd.

BORSTVOEDING & AFGEKOLFDE MOEDERMELK

- Deze kan vers of diepgevroren worden meegebracht.
- De naam van het kind en de afkolfdatum wordt duidelijk op het recipiënt genoteerd.
- De verse melk wordt onmiddellijk in de koelkast geplaatst in de kinderopvanglocatie, niet in de deur (wegens temperatuurvariaties).
- Moedermelk wordt in een flessenwarmer opgewarmd (niet in de microgolfoven). Ingevroren moedermelk wordt in de koelkast of in een flessenwarmer ontdooid, nooit op kamertemperatuur.

We staan ook open voor mama's die borstvoeding komen geven. Dit kan besproken worden met de kinderbegeleider.

De eerste melkvoeding wordt thuis gegeven, tenzij anders afgesproken met de kinderbegeleider.

ONTBIJT

- We ondersteunen ook het sociale aspect van het ontbijt in familiekring.
- Ontbijt wordt thuis gegeven, tenzij anders afgesproken met de kinderbegeleider.

MIDDAGMAAL

- Het middagmaal wordt vers bereid door de kinderbegeleider of geleverd door een bedrijf die gespecialiseerd is in het bereiden van maaltijden voor kinderdagverblijven en scholen.
- De kinderbegeleiders informeert je over het menu van de dag/week.

FRUITPAP & FRUIT

- In de namiddag wordt vers bereide fruitpap of/en stukjes fruit aangeboden of een ander tussendoortje.
- Dit kan gecombineerd worden met bv. een pudding, boterham,...

DIEET

- Op doktersvoorschrift kan de kinderbegeleider instaan voor dieetbereidingen. De ouders nemen hiervoor contact op met de opvanglocatie.
- Ook wanneer je tijdelijk een afwijking van de dagmenu wenst (vb. door ziekte kind) bespreek je dit met de kinderbegeleider.
- Voor zover mogelijk voorziet de kinderbegeleider zelf in de aangepaste voeding. Indien de kinderbegeleider hier niet in kan voorzien worden deze door de ouders meegebracht.

ANDERE VOEDINGSGEWOONTEN

Andere voedingsgewoonten omwille van een andere levensbeschouwing of cultuur kunnen besproken worden met de kinderbegeleider. De kinderbegeleider bekijkt dan in welke mate ze tegemoet kan komen aan je vraag. De gezondheid van het kind blijft wel voorop staan.

De HACCP-wetgeving staat niet toe dat we bereide voeding meegeven naar huis.

• Kleding en verzorging

- Je kind wordt gewassen en gekleed naar de opvang gebracht.
- Elke kinderbegeleider heeft een systeem om de persoonlijke spulletjes op te bergen.
- Je voorziet voldoende reservekleding voor je kind, evenals een plastic zak voor het vuile linnen.
- Een kind heeft best speelkledij aan. In de loop van de dag krijgen de kinderen alle nodige verzorging. Handdoeken, slabbetjes,... en verzorgingsproducten zijn ter beschikking bij de kinderbegeleider. Indien bijzondere verzorgingsproducten nodig zijn (allergie, eczeem) worden deze meegeven van thuis.
- Luiers worden meegegeven. Het gebruik van stoffen luiers is mogelijk mits goeie afspraken. Indien je wenst dat de kinderbegeleider stoffen luiers gebruikt, bespreek je dit vóór de start van de opvang. Er wordt een afsprakenblad meegeven met het oog op een vlotte samenwerking hieromtrent.
- Wanneer je kind start met zindelijkheidsstraining voorziet je zelf voldoende reservekledij en een aparte tas of zak voor het vuile linnen. De kinderbegeleider bespreekt met de ouders op welke manier de training kan verlopen, met het oog op de continuïteit voor het kind.

• FOPSPEENTJE

- Indien uw kindje een fopspeentje gebruikt, geef je best een exemplaar om in de kinderopvanglocatie te laten, liefst voorzien van de naam.

• KNUFFELS

- Een persoonlijke knuffel kan herkenning en troost geven. Je kan een kleine knuffel meebrengen naar de kinderopvanglocatie, best één die kan blijven. Wanneer je kind die bij zich heeft om in slaap te vallen let de kinderbegeleider erop dat die niet te dicht bij het gezicht van je kind ligt.
- Vóór een vakantie geeft de kinderbegeleider de fopspeen en knuffel mee naar huis om te wassen en na te kijken op defecten. Ook mag je steeds tussendoor vragen om die mee te nemen.

• VERJAARDAGEN

- Verjaardagen worden gevierd in de kinderopvanglocatie.
- We vragen om géén cadeautjes mee te brengen, een eigen gebakje mag wel uiteraard.

• VACCINATIES

- In België is alleen het vaccineren van jonge kinderen tegen polio verplicht.
- Het is sterk aanbevolen om je kind te vaccineren volgens het vaccinatieschema van de Hoge Gezondheidsraad dat Kind en Gezin toepast. Een onvoldoende immuniteit voor difterie, kinkhoest, klem, hersenvliesontsteking door Haemophilus influenza B, hersenvliesontsteking of bloedvergiftiging door meningokokken C, mazelen, bof, rode hond en hepatitis B kan immers ernstige verwickelingen voor je kind tot gevolg hebben. Bovendien lopen andere kinderen en kinderbegeleiders in de opvang het risico om besmet te worden (bv. jonge baby's die nog niet gevaccineerd werden, zwangere vrouwen).

- **WIEGENDOODPREVENTIE**

- Om wiegendood te voorkomen volgen wij de richtlijnen hieromtrent die wij verkrijgen via K&G.
- Baby's en jonge kinderen moeten steeds op de rug gelegd worden om te slapen, tot ze zich vlot zelf kunnen wentelen. Baby's slapen tot 6 maanden in leefruimte.
- Bij baby's wordt enkel een andere slaaphouding (buik- of zijligging) toegepast om medische redenen, na attest van de behandelende arts.

- **Opvang van een ziek kind**

- Licht zieke kinderen kunnen bij de kinderbegeleider terecht. De kinderbegeleider houdt toezicht op het verdere verloop van het ziekteproces en de voorgeschreven medicatie wordt toegediend.
- Te zieke kinderen kunnen niet in de opvang terecht. Daarom verzoeken wij je steeds op voorhand een oplossing te zoeken voor het geval je kind 's morgens ziek zou zijn en er dringend alternatieve opvang nodig is.
- Hierbij willen we onderstrepen dat enerzijds het belang van het kind vooropstaat en dat anderzijds ook rekening gehouden wordt met het belang van de andere opgevangen kinderen.
- Bij koorts hanteren wij onze interne koortspcedure. Deze is terug te vinden in ons kwaliteitshandboek.

- **Onze KOORTSPROCEDURE in het kort:**

- Bij kinderen jonger dan 3 maanden die meer dan 38°C hebben, worden de ouders verwittigd en wordt er dringend advies gevraagd van een arts (kindje komen ophalen of arts naar de opvanglocatie laten komen). Er wordt geen koortswerend middel toegediend zonder advies van een arts.
- Bij kinderen tussen de 3 en de 6 maanden die meer dan 39°C hebben, wordt een koortswerend middel toegediend en worden de ouders verwittigd. We vragen de ouders een arts te raadplegen.
- Bij koorts minder dan 39°C wordt er enkel een koortswerend middel toegediend indien de algemene toestand dit rechtvaardigt (minder eetlust, minder actief, ongemak, pijn, huilerig, veranderende slaap)
- Bij kinderen vanaf 6 maanden kan de kinderbegeleider vanaf 38°C een koortswerend middel toedienen indien de algemene toestand dit rechtvaardigt. Bij een temperatuur van 39°C worden de ouders verwittigd om hen te informeren.
- Als ouders niet akkoord gaan met de koortspcedure, kan een alternatieve aanpak afgesproken worden met de dienstverantwoordelijke bij inschrijving.

- **Wanneer kan een ziek kind NIET naar het kinderdagverblijf komen ?**

- **Heeft je kind een temperatuur gehad van 38,6°C of meer? Dan moet het minstens 24u koortsvrij zijn (zonder hulp van een koortswerend middel) vooraleer het kan terugkeren naar de opvang.**
- **Heeft je kind verhoging gehad maar de temperatuur bleef onder de 38,6°C? Dan kan het kind de volgende dag terugkomen op voorwaarde dat:**
 - **Je kind bij de start van de opvang geen koorts heeft (<38°C)**
 - **De algemene toestand van het kind dit toelaat**
- **Wanneer de algemene toestand het niet toe laat om deel te nemen aan de activiteiten van de kinderopvanglocatie of het kind vraagt te veel extra zorg, kan er wel gevraagd worden het kind niet naar de opvang te brengen tot wanneer het klachtenvrij is.**
- De richtlijnen van Kind en Gezin worden gehanteerd om te bepalen of een kind dat aan een bepaalde ziekte lijdt al dan niet in de opvang wordt toegelaten (deze lijst is terug te vinden op de website van Kind en Gezin).
- Wij vragen je om eventuele, niet onmiddellijk zichtbare medische problemen van je kind te signaleren; wanneer deze bijzondere waakzaamheid vergen of een gevaar kunnen betekenen voor anderen.

- **Wanneer een kind ziek wordt of een ongeval krijgt tijdens de opvang**

- Als je kind in de loop van de dag ziek wordt, beslist de kinderbegeleider over de noodzaak om de ouders of een dokter te verwittigen. De kinderbegeleider overlegt met de ouders wat er verder dient te gebeuren. Wanneer een dokter gecontacteerd moet worden, kan dit zowel de huisarts van de ouders of de huisarts van de kinderbegeleider zijn. De naam van de behandelende (huis)arts wordt vastgelegd in de overeenkomst. Wanneer je niet bereikbaar bent, zal steeds de huisarts van de kinderbegeleider geraadpleegd worden.

- In medische noodsituaties of bij ongeval worden de hulpdiensten verwittigd. In dit geval worden de ouders door de kinderbegeleider en/of de dienstverantwoordelijke verwittigd, die het kind en eventueel de ouders ook verder begeleidt.
 - De kosten verbonden aan medische tussenkomsten zijn ten laste van de ouders, tenzij de verzekering (vb. bij ongeval) tussenkomst verleent.
- **Medicatie**
 - Medicatie die 's morgens en 's avonds moet worden toegediend, gebeurt thuis door de ouders.
 - Wanneer toediening toch in de opvang moet ('s middags) vragen wij een doktersattest. Uitzondering hierop zijn verzorgende of genezende zalven en pediatrie neusspray (max. 1 week).
 - De kinderbegeleider registreert steeds de datum, het tijdstip en de hoeveelheid van toediening zodat ze hierop een duidelijk zicht hebben.
 - Medicatie wordt steeds duidelijk voorzien van de naam van het kind, bij voorkeur met sticker van apotheek en persoonlijk afgeven aan de kinderbegeleider.
- **Jodiumtabletten**
 - Bij een nucleair ongeval kan radioactief jodium vrijkomen. Via de luchtwegen of via besmet voedsel kan dit in het lichaam terecht komen. De schildklier neemt dit jodium op, wat tot bestraling 'van binnenuit' leidt. De kans op kanker of andere aandoeningen neemt dan toe.
 - Vooral voor kinderen is de inname van stabiel jodium noodzakelijk.
 - Op advies van de overheid heeft de kinderopvanglocatie voldoende jodiumtabletten beschikbaar voor alle kinderen. In geval van een nucleaire ramp zullen deze tabletten volgens de richtlijnen van de overheid toegediend worden.

Facturatie

- Je ontvangt maandelijks per email, telkens voor de 15de van de volgende maand, een gedetailleerde rekening.
- We vragen om binnen de 14 kalenderdagen te betalen:
 - ofwel via domiciliëring. Deze wordt aangeboden aan je bankinstelling vanaf de veertiende van de maand.
 - ofwel door overschrijving van het verschuldigde bedrag op rekening nr. BE50 0011 6628 1318 van de organisator gezins- en groepsopvang, met vermelding van de gestructureerde mededeling.
- Als ouder kan je zelf contact opnemen wanneer er moeilijkheden met betalingen zijn.
- Bij laattijdige of uitblijvende betaling wordt een procedure gestart, waarbij 2x schriftelijk verwittigd wordt. Daarna wordt alles aan onze raadsman doorgestuurd.
- Bij elke laattijdige betaling is een rente verschuldigd van 10% op jaarbasis, alsook een schadevergoeding van:
 - 20 euro als het verschuldigde bedrag lager dan of gelijk is aan 150 euro;
 - 30 euro vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde bedrag tussen 150,01 en 500 euro is;
 - 65 euro vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger is dan 500 euro.
- De opvang wordt stopgezet wanneer na de tweede aanmaning nog niet werd overgegaan tot betaling.
- Aanvraag en stopzetting van domiciliëring gebeurt schriftelijk of via mail naar cindy.vanhumbeeck@engelbewaardervzw.be

- **Fiscaal attest**

De organisator gezins- en groepsopvang verbindt zich ertoe je jaarlijks tijdig een correct ingevuld fiscaal attest te bezorgen. De FOD Financiën verbiedt het vermelden van de bijkomende bijdragen op het fiscaal attest. Hiervoor worden de rijksregisternummer van ouders en kind opgevraagd bij inschrijving.

Verzekering

- De organisator gezins- en groepsopvang heeft een verzekering voor:
 - Burgerlijke aansprakelijkheid
 - Lichamelijke ongevallen van de opgevangen kinderen
- Aangifte van schadegevallen of ongevallen gebeurt door de verantwoordelijke, na overleg met de betrokken medewerker/ouder binnen 24u na het gebeuren.
- Verzekeringskantoor: Marnix Bouckaert, Hinnebilkstraat 78, 8770 Ingelmunster
- Maatschappij: AG Insurance;
 - Polisnummer lichamelijke ongevallen: 250/03/99.065.131
 - Polisnummer Burgerlijke aansprakelijkheid: 250/03/99.501.972

Recht op privacy

Als organisator gezins- en groepsopvang vragen we verschillende persoonsgegevens op van het gezin en het kind voor onze werking.

Deze persoonsgegevens worden gebruikt voor :

Klantenadministratie

Facturatie

Naleven van de vergunningsvoorwaarden ikv het decreet kinderopvang van baby's en peuters van 20 april 2012

Het ontwikkelen van ons beleid

De naleving van de subsidievoorwaarden

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.

Ook de toestemming van de ouders worden gebruikt als rechtsgrond voor het verwerken van de gegevens

Toestemming nemen van foto's en filmpjes

Toestemming toedienen koortswerend middel en medicatie

Als ouder kan je de gegevens van jou of je kind op elk moment inkijken, verbeteren, laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken. Je kan ook een kopie vragen. Als je verandert van opvang, kan je vragen om jouw gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvanglocatie. Dit kun je vragen aan de dienstverantwoordelijke.

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

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 medewerkers zijn op de hoogte van de privacyregels.

Als dit noodzakelijk is voor de hoger vermelde doelen, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin en zorginspectie.

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.

Wijzigingen van het huishoudelijk reglement

- Wijzigingen van het huishoudelijk reglement worden steeds schriftelijk / digitaal kenbaar gemaakt.
- Wanneer deze nadelig kunnen zijn voor de ouders gebeurt dit minstens 2 maanden op voorhand. Voorbeelden hiervan zijn: aanpassing van ons prijsbeleid, verhoging van de reservatievergoeding, langere opzegtermijn.
- In dit geval heb je het recht om binnen de 2 maanden nadat je op de hoogte bent gebracht van de wijziging de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder enige schade- of opzegvergoeding.

De opvang stopzetten

- De opvang wordt automatisch beëindigd bij het naleven van de einddatum van de schriftelijke overeenkomst.
- De ouders kunnen de opvang beëindigen, mits het respecteren van een opzeg van 1 kalendermaand. De opzegtermijn gaat in vanaf de dag volgend op de melding.
- De regeling **bij het niet naleven van de contractuele bepalingen.**
De organisator gezins- en groepsopvang kan de opvang eenzijdig beëindigen wanneer de ouders de bepalingen van het huishoudelijk reglement niet naleven en geen gevolg geven aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen.
De opzeggingsbrief wordt aangetekend verstuurd en vermeldt de reden en de ingangsdatum van de schorsing.
- Er kan geen opzegtermijn en opzegvergoeding gevraagd worden:
 - door de organisator of het gezin die een zware fout begaat
 - wanneer Kind en Gezin de vergunning opheft
 - als de opzegtermijn wordt gerespecteerd

Klachten

- Wij nodigen je uit om bedenkingen en klachten onmiddellijk te bespreken met de kinderbegeleider, de dienstverantwoordelijke of de leidinggevende. Samen zullen we trachten tot een oplossing te komen.
- Je kan je klacht ook schriftelijk bezorgen aan de leidinggevende of aan een lid van het organiserend bestuur. We garanderen je dat elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd, behandeld en beantwoord wordt.
- Wil je toch melding doen bij Opgroeien? Dan neem je contact op met het 'Opgroeipunt'.
Opgroeipunt is te bereiken via:
Het telefoonnummer 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20uur)
Het contactformulier op groeien.be/opgroeipunt
Brief naar opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Overzicht van de tarieven

Wat is inbegrepen in het inkomenstarief ?
Middageten (dagopvang)
Vieruurtje

Wat is NIET inbegrepen in het inkomenstarief ?	
Afvalverwerking van en gebruik van verzorgingsproducten, zonnecrème, koortswerend middel	Forfait: € 0,36 volle dag € 0,22 halve dag
Administratie- en facturatiekost	€4,37 per maand
Flesvoeding	Zelf mee te brengen
Maaltijd bij afwezigheid indien niet verwittigd voor geplande aankomstuur	€3,4
Afhalen na sluitingstijd	€5
Warme maaltijd voor de schoolgaande kinderen	€3,4 bij derde dag € 1,9 bij halve dag
Vervoer	€0,2 per rit

De bedragen worden jaarlijks automatisch geïndexeerd, volgens de richtlijn van Kind en Gezin