



Dienst onthaalouders | Kinderdagverblijf

Huishoudelijk reglement

Dienst Voor Onthaalouders

Zonnekindjes VZW

Inhoudstafel

- I. Voorstelling van Dienst Voor Onthaalouders (DVO) Zonnekindjes**
 - A. Organisator en dagelijkse leiding
 - B. Onthaalouders
 - C. Doelgroep
 - D. Missie en Visie
- II. Organisatie en dienstverlening**
 - A. Openingstijden
 - B. Onthaalouders
 - C. Brengen en halen
 - D. Voeding
 - E. Kleding en verzorging
 - F. Huisdieren
 - G. Gezondheidszorg
 - H. Slapen in ruglig
 - I. Wenmomenten
 - J. Verlof, ziekte, afwezigheid van de onthaalouder
 - K. Tevredenheidsmetingen
 - L. Maximale bezetting
 - M. Werken aan kwaliteit
 - N. Samenwerking met derden
- III. Inschrijvings- en administratieve modaliteiten**
 - A. Opnamebeleid
 - B. Reservatiekost
 - C. Voorrangsregels
 - D. Formulieren bij inschrijving
 - E. Opvangplan
 - F. Aanwezigheid van het kind
 - G. Afwezigheid van het kind (respijtdagen)
 - H. Ouderbijdrage
 - I. Facturatie
 - J. Fiscaal attest
 - K. Tevredenheidsmetingen
 - L. Verzekering
 - M. Naleving van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

- N. Naleving van het huishoudelijk reglement
- O. Opzegmodaliteiten
- P. Klachtenbehandeling

IV. Bijlagen

Klachtenformulier

I. Voorstelling van Dienst Voor Onthaalouders (DVO) Zonnekindjes

De Dienst Voor Onthaalouders Zonnekindjes (verder vernoemd als DVO Zonnekindjes) is een organisatie van het organiserend bestuur 'Zonnekindjes vzw'.

DVO Zonnekindjes is lid van het Vlaams Welzijnsverbond (VWV) dat deel uitmaakt van Caritas Catholica Vlaanderen. De dienstverlening gaat uit van een christelijke visie op zorg en opvoeding en volgens de opvattingen van het VWV over kwaliteitsvolle kinderopvang.

DVO Zonnekindjes is vergund en gesubsidieerd door Kind en Gezin en beschikt per opvanglocatie over een vergunning. De organisatie en de werking voldoen aan de eisen die de overheid stelt.

Contactgegevens van Kind en Gezin:

Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

tel: 078/150.100

info@kindengezin.be

A. Organisator en dagelijkse leiding

Organiserend bestuur

De contactpersoon van het organiserend bestuur 'Zonnekindjes vzw' is:

Karen Seyser, directie

Karen@zonnekindjes.be

Kloosterstraat 1E, 3590 Diepenbeek

Tel. 011/32 26 18

Verantwoordelijken van de dienst voor onthaalouders

De dagelijkse leiding is in handen van:

- Vanessa Leurs
- Veerle Quintiens

Als dienstverantwoordelijken coördineren ze de activiteiten, staan in voor de begeleiding van de onthaalouders, onderhouden de contacten met de ouders, externe instanties en derden.

Contactgegevens van de DVO:

Zonnekindjes vzw

Kloosterstraat 1E

3590 Diepenbeek

011/32 26 18 (keuze 1)

E-mail: onthaalouders@zonnekindjes.be

Website: www.zonnekindjes.be

ondernemingsnummer: 0416.541.952

In noodgevallen beschikken de onthaalouders over het privé telefoonnummer van hun dienstverantwoordelijke en het permanentienummer van de directie.

B. Onthaalouders

De Dienst Voor Onthaalouders beschikt over een team van deskundige onthaalouders, die beantwoorden aan de diplomavereisten van Kind en Gezin en de verwachtingen van het organiserend bestuur.

De onthaalouders die instaan voor de verzorging en de opvoeding van de kinderen, werken onder rechtstreeks toezicht van de dienstverantwoordelijken. Alle medewerkers volgen regelmatig bijscholing en vorming.

C. Doelgroep

DVO Zonnekindjes biedt, via de onthaalouders, dagopvang aan voor kinderen tot 3 jaar en buitenschoolse opvang voor kinderen die naar het kleuter- of lager onderwijs gaan.

In uitzonderlijke situaties is weekendopvang, nachtopvang, alsook opvang tijdens feestdagen, occasionele of dringende opvang mogelijk.

De DVO staat open voor inclusieve opvang.

D. Missie en visie

Missie

Dienst voor onthaalouders Zonnekindjes biedt op een pedagogisch verantwoorde manier een kwaliteitsvolle opvang voor kinderen tussen 0 en 12 jaar. Rekening houdend met het ontwikkelingstempo en -behoeften van elk kind individueel. De kleinschalige thuisopvang waarborgt herkenbaarheid en vastheid zodat ieder kind er zich kan thuis voelen en hechting mogelijk is. Ook hecht de dienst voor onthaalouders veel belang aan duidelijke communicatie.

Visie over het pedagogisch beleid

Toelichting vanuit onze missie:

1. Pedagogisch verantwoord

- We verwachten van elke onthaalouder en dienstverantwoordelijke dat er met respect en gelijkwaardigheid gehandeld wordt. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de individuele noden en behoeften van elk kind.

2. Kwaliteitsvolle opvang

- De dienst staat ervoor open dat de aanpak wordt geëvalueerd om zo te kijken wat goed is en wat beter kan. De tevredenheidsmetingen helpen ons om de dienstverlening te verbeteren en te optimaliseren.
- Kwaliteit van de opvang wordt meebepaald door de kwaliteit van de samenwerking tussen ouders, onthaalouders en dienstverantwoordelijken.

3. Ontwikkeling

- De onthaalouders stimuleren de ontwikkeling van de kinderen door aangepast speelgoed en activiteiten aan te bieden. Zo ontmoeten de kinderen elkaar en leren van jongs af aan respectvol, geboeid en betrokken met elkaar om te gaan. Dit is zowel goed voor hun fysische als psychische ontwikkeling. En dit in een kindvriendelijke, veilige en gezellige speel- en leefomgeving.
- De evolutie in de ontwikkeling wordt opgevolgd.

4. Herkenbaarheid en vastheid (structuur)

- Elke onthaalouder biedt een overzichtelijke structuur en regelmaat die veiligheid en vertrouwen geeft aan de kinderen. Dit zonder het respect voor het ritme van het individuele kind uit het oog te verliezen.
- De dienst streeft ernaar dat elk kind bij een vaste onthaalouder kan blijven gedurende de volledige opvangperiode.

5. Thuis voelen (welbevinden)

- In een kleinschalige, huiselijke context bieden de onthaalouders een warme, vriendelijke, persoonlijke omgeving waarin ouders en hun kind zich goed voelen.

6. Communicatie

We verwachten van iedereen een open, eerlijke en respectvolle communicatie;

Tussen ouders en onthaalouders

- Elke onthaalouder informeert dagelijks de ouders over het verloop van de opvang en houdt hen zo op de hoogte over de vorderingen van hun kind.
- Ouders kunnen steeds terecht met vragen, klachten en bedenkingen bij hun onthaalouder.

Tussen onthaalouders en de dienst

- Tijdens de contacten met de dienst informeren de onthaalouders de dienstverantwoordelijke(n) over de opvolging van de kinderen en hun werking.
- Onthaalouders kunnen steeds terecht met vragen, klachten en bedenkingen bij hun dienstverantwoordelijke(n).
- De dienst informeert, op haar beurt, de onthaalouders over regelgevingen en werking.

Tussen ouders en dienstverantwoordelijken

- Tijdens de eerste contacten met de dienst worden de ouders ingelicht over de regels en de werking van de dienst
- De ouders kunnen steeds terecht met vragen, klachten en bedenkingen. Ook de tevredenheidsmeting helpt de dienst om de dienstverlening te verbeteren en te optimaliseren.

Binnen de dienst

- We willen graag een sterke teamwerking uitbouwen. Goed overleg en gezonde collegialiteit zorgen mee voor een goede opvang van kinderen en hun ouders.

Visie over de betrokkenheid en participatie van de gezinnen

Toelichting vanuit onze missie:

- Kwaliteitsvolle opvang

- We staan als dienst ervoor open dat de aanpak wordt geëvalueerd om zo te kijken wat goed is en wat beter kan. De tevredenheidsmetingen helpen ons om de dienstverlening te verbeteren en te optimaliseren.
- We streven naar een goede samenwerking tussen ouders en dienst/onthaalouders door duidelijke afspraken te maken.

- “Thuis voelen” (welbevinden)
 - In een kleinschalige context bieden de onthaalouders een warme, vriendelijke, persoonlijke omgeving waarin ouders en hun kind zich goed voelen.
- Communicatie tussen ouders en onthaalouders
 - Elke onthaalouder informeert dagelijks de ouders over het verloop van de opvang en houdt hen zo op de hoogte over de vorderingen van hun kind.
 - Ouders kunnen steeds terecht met vragen, klachten en bedenkingen bij hun onthaalouder.
- Communicatie tussen ouders en dienstverantwoordelijken
 - Tijdens de eerste contacten met de dienst worden de ouders ingelicht over de regels en de werking van de dienst.
 - De ouders kunnen steeds terecht met vragen, klachten en bedenkingen. Dit kan tijdens een persoonlijk gesprek of al dan niet anoniem via het klachtenformulier.

II. Organisatie en dienstverlening

A. Openingstijden

Openingsdagen en –uren DVO

De dienstverantwoordelijken zijn telefonisch bereikbaar op maandag, dinsdag en donderdag van 10u00 tot 12u00 op het telefoonnummer 011/32.26.18 (keuze 1)

Ook zijn we steeds per mail te bereiken: onthaalouders@zonnekindjes.be.

De DVO heeft een vaste collectieve sluitingsperiode tussen Kerstmis en Nieuwjaar.

Openingsdagen en -uren Onthaalouders

De uren waarop een onthaalouder opvang aanbiedt, worden individueel per onthaalouder vastgelegd.

Onthaalouders hebben recht op een aantal vrij te bepalen dagen verlof die ze naar eigen behoefte kunnen inzetten.

Elk jaar, tegen eind januari, bezorgt de onthaalouder je schriftelijk een overzicht van de sluitingsdagen. Extra sluitingsdagen worden minimum 1 week op voorhand gemeld.

B. Onthaalouders

De contactgegevens van jullie gekozen onthaalouder, alsook de openingsdagen en -uren werden bij de voorinschrijving besproken.

C. Brengen en halen

Breng- en haalmomenten

Binnen de afgesproken dag- en uurregeling, zoals overeengekomen in het opvangplan, breng en haal je je kind.

Tijdens de breng- en haalmomenten kan je schriftelijk en/of mondeling informatie uitwisselen met de onthaalouder. Als ouder heb je toegang tot alle ruimtes waar je kind verblijft, dit geldt ook voor de slaapruijnte.

Indien je je kind niet naar de opvang brengt, terwijl hij/zij wel gepland staat, breng je de onthaalouder vóór het normale aanvangsuur hiervan op de hoogte. Zo niet wordt er een sanctie van 100% van de dagprijs aangerekend.

Je wordt verwacht je kind ten laatste 5 minuten vóór sluitingstijd af te halen. Bij laattijdig afhaken, buiten de werkuren van je onthaalouder, wordt er een sanctionerende toeslag aangerekend van €15 per begonnen kwartier. Bij herhaald niet tijdig ophalen zonder dwingende redenen kan de DVO de opvang, volgens de modaliteiten zoals opgenomen in dit huishoudelijk reglement, beëindigen.

Dwingende redenen zijn medische noodsituaties of onvoorziene omstandigheden op weg van de woon – of werkplaats naar de onthaalouder. De ouders verwittigen best zo snel mogelijk de onthaalouder om de verdere opvangregeling duidelijk af te spreken.

De onthaalouder vertrouwt de kinderen alleen toe aan de personen die uitdrukkelijk worden vermeld in de schriftelijke overeenkomst. Je verwittigt, liefst vooraf en schriftelijk, de onthaalouder wanneer derden je kind afhaken.

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 schriftelijk staven aan de onthaalouder en de dienstverantwoordelijke. De dienstverantwoordelijke zal een aanpassing doen in de schriftelijke overeenkomst.

D. Voeding

- Behoudens onvoorziene omstandigheden, ontbijten de kinderen thuis.
- Flesvoeding voor baby's wordt door de ouders meegebracht. Poeder en water dient apart te worden meegegeven. Je bezorgt de onthaalouder informatie over het product en de bereidingswijze.
- De maaltijden (middagmaal en fruitmaaltijd) zijn vers bereid. De samenstelling van het menu wordt regelmatig besproken met de dienstverantwoordelijke.
- Op doktersvoorschrift kan de onthaalouder instaan voor dieetbereidingen. De bijzondere dieetproducten worden meegebracht door de ouders.
- Afhankelijk van het tijdstip en de duur van de aanwezigheid van je kind in de opvang, verstrekt de onthaalouder de gepaste maaltijd.

Minder dan 5 uur in opvang: 1 maaltijd afhankelijk van het opvangmoment (middagmaal of fruitmaaltijd)

Meer dan 5 uur in opvang: 2 maaltijden (middagmaal en fruitmaaltijd)

Voor schoolgaande kinderen wordt er een toeslag van €3 aangerekend voor een warme maaltijd (aardappelen, vlees/vis, groenten of een equivalent hiervan). Voor een broodmaaltijd mag geen toeslag aangerekend worden.

E. Kleding en verzorging

Het ochtendtoilet gebeurt thuis, je kind wordt gewassen en gekleed naar de onthaalouder gebracht.

Als ouder zorg je ervoor dat er steeds een voldoende aantal luiers en reservekleding bij de onthaalouder in voorraad zijn.

In de loop van de dag krijgen de kinderen alle nodige verzorging. Indien bijzondere verzorgingsproducten nodig zijn, breng je die zelf mee.

F. Huisdieren

Bij onthaalouders die zich aansluiten bij de DVO mogen er, tijdens de openingsuren, geen huisdieren aanwezig zijn in de opvangruimten en moet contact met huisdieren goed begeleid worden.

Er wordt gezorgd voor voldoende hygiënische maatregelen wanneer huisdieren verblijven in de woning buiten de aanwezigheid van de kinderen.

G. Gezondheidszorg

De onthaalouders volgen de gezondheidstoestand van de kinderen op. Bijzonderheden worden zo vlug mogelijk met de ouders besproken. Bij vragen of ernstige ongerustheid neemt de onthaalouder contact op met de dienstverantwoordelijken.

Het is aangeraden de kinderen te laten vaccineren, volgens het door Kind & Gezin aanbevolen vaccinatieschema. Inenting kan gebeuren door de behandelende arts van het kind of op een regionaal consultatiebureau van Kind & Gezin.

Bij aanvang van de opvang zal aan de ouders toestemming gevraagd worden voor het toedienen van medicatie. Op het inlichtingenfiche worden extra gegevens/afspraken genoteerd zoals bv. Allergieën, wie eerst contacteren bij ziekte of ongeval,

Bij ziekte worden de ouders (of een andere contactpersoon) steeds verwittigt. Vanzelfsprekend worden bij een levensbedreigende situatie de hulpdiensten eerst verwittigt.

Wij vragen je, met aandrang, niet onmiddellijk zichtbare medische problemen van je kind, wanneer deze bijzondere waakzaamheid vergen of een gevaar kunnen betekenen voor anderen, te signaleren. Dit met het oog op het preventief beschermen van je eigen kind en de andere kinderen in de kinderopvang, de onthaalouder en zijn of haar gezinsleden. Dit om onnodige risico's zoveel mogelijk uit te sluiten.

De dienstverantwoordelijke en de onthaalouder hebben steeds het laatste woord in de beslissing of je kind al dan niet naar de opvang kan. Bij de beslissing denken we aan het belang van het kind, maar ook aan het belang van de andere opgevangen kinderen en de extra werkbelasting die de zorg voor een ziek kind kan meebrengen.

Je kind is 's morgens ziek, wat nu?

Wij zijn van mening dat zieke kinderen nood hebben aan een rustige en vertrouwde omgeving. Een onthaalouder kan dit, ondanks alle inspanningen die geleverd worden, echter niet altijd realiseren.

Als je kind 's ochtends thuis koorts heeft, is het niet de bedoeling dat je kind wordt gebracht al dan niet met toediening van een koortswerend middel. Enige uitzondering hierbij is na toediening van een vaccinatie mits er geen andere symptomen zijn.

Vandaar dat we de ouders verzoeken om reeds op voorhand een oplossing te zoeken voor het geval hun kind 's ochtends ziek zou zijn en er alternatieve opvang nodig is.

Bij onvoorziene afwezigheden verwittigt men de **onthaalouder vóór het aanvangsuur dat overeengekomen is op het opvangplan**. Bij niet tijdig (NT) afmelden wordt een nalatigheidspremie aangerekend die gelijkstaat aan 100% van de dagprijs.

Wanneer kan je ziek kind niet bij ons terecht?

De 'checklist ziektes en symptomen' van Kind en Gezin wordt gehanteerd als richtlijn om te bepalen of het kind met een bepaalde ziekte al dan niet kan komen naar de onthaalouder. De lijst kan steeds geraadpleegd worden op de website van Kind en Gezin. ([2021_checklisten_hygiene_ziektes.pdf \(kindengezin.be\)](https://www.kindengezin.be/2021-checklisten-hygiene-ziektes.pdf))

Daarnaast wordt er ook gekeken naar het welbevinden van het zieke kind en van de andere kinderen in de groep.

Als het kind ernstig ziek is (o.a. hoge koorts heeft en zich echt niet goed voelt), kunnen we hem/haar niet opvangen (o.a. om verspreiding van ziektekiemen te voorkomen, rust voor het kind). Bij koorts vanaf 38°C kunnen kinderen jonger dan 3 maanden niet in de opvang blijven. Ook kinderen tussen 3 en 6 maanden met een lichaamstemperatuur vanaf 39°C moeten zo snel mogelijk afgehaald worden. Bij deze situaties wordt ook nooit een koortswerend middel

toegediend. Dit volgens de richtlijnen van Kind en Gezin. Bij een doktersvoorschrift volgen we het advies van de geneesheer.

Je kind wordt ziek tijdens de opvang?

Als je kind in de loop van de dag ziek wordt, neemt de onthaalouder contact op met jou.

De onthaalouder volgt de gemaakte afspraken met de ouders die bij de start van de opvang genoteerd zijn op het document 'koorts'. De ouders worden verwittigd en samen wordt dan naar een passende oplossing gezocht. Het zieke kind wordt extra opgevolgd door de onthaalouder, maar in de meeste gevallen zal het voor je kind het best zijn dat het zo snel mogelijk wordt opgehaald.

Bij temperaturen vanaf 38°C mag bij toestemming van de ouders **éénmalig** een koortswerend middel toegediend worden aan kinderen vanaf 3 maanden.

Bij temperaturen vanaf 39°C mag er geen koortswerend middel toegediend worden aan kinderen jonger dan 6 maanden.

De onthaalouder dient enkel een koortswerend middel toe op basis van paracetamol, tenzij door de arts met voorschrift anders bepaald.

Mocht het kind zich echt niet goed voelen of zijn/haar lichaamstemperatuur daalt niet of de temperatuur bereikt terug 38°C na de uitwerking van de medicatie, dan worden de ouders opnieuw gecontacteerd om:

- te kijken of er een mogelijkheid is om hun kind vroeger te komen halen;
- het inroepen van medische advies van de huisarts of andere arts in de buurt.

Als er geen toestemming gegeven wordt om een koortswerend middel te geven, zijn de ouders bereid hun kind zo snel mogelijk op te halen.

Mochten de ouders echter onbereikbaar zijn, wordt, indien nodig, steeds een dokter gecontacteerd.

In medische noodsituaties of bij een ongeval doet de onthaalouder een beroep op de hulpdiensten. De kosten verbonden aan medische tussenkomsten zijn ten laste van de ouders.

Bij een ongeval tijdens de opvang wordt er een aangifte gedaan bij de verzekering van de DVO.

Je kind moet medicatie nemen, wat doe je?

Omdat het correct geven van medicatie belangrijk is, maken we enkele duidelijke afspraken: Indien je kind medicatie toegediend moet krijgen bij de onthaalouder, kan dit enkel op doktersvoorschrift of een etiket van de apotheker op de verpakking. Ook homeopatische middelen worden enkel op voorschrift toegediend. Vraag aan je arts/ apotheek om het volgende op het attest / etiket te vermelden.

- de naam van de **voorschrijver**
 - de naam van het **kind**
 - de naam van het **geneesmiddel**
 - de **dosering**
 - **hoe** toedienen
 - de **einddatum** of duur van de behandeling
-
- Indien de medicatie één of twee maal per dag gegeven moet worden, wordt deze medicatie thuis gegeven. Wel vragen we de ouders om **schriftelijk** door te geven dat hun kind medicatie neemt en welke (voor eventueel allergische reacties,...).
 - Indien de medicatie drie of vier maal per dag gegeven moet worden:
 - o De ouders geven de medicatie aan de onthaalouder, samen met het doktersvoorschrift of voorzien van een duidelijke apotheeksticker. De toediening 's morgens en 's avonds blijft de verantwoordelijkheid van de ouders, de onthaalouder zal deze medicatie dus 1 tot 2 keer per dag toedienen.
 - o Om een koortswerende therapie correct te kunnen verder zetten bij de onthaalouder, is het belangrijk dat jij als ouder correct het tijdstip van het laatste toegediend medicijn meldt aan de onthaalouder. Gelieve STEEDS te melden aan de onthaalouder als er thuis reeds een koortswerend middel werd toegediend.
 - Je kind moet aërosol krijgen:
 - o Best vraag je aan de geneesheer of het mogelijk is om puffs (met aërochamber) voor te schrijven voor bij de onthaalouder. Aërosolvernevelaars worden namelijk zeer snel besmet en kunnen daarom best thuis gebruikt worden.

H. Slapen in rugligging

Het risico op wiegendood wordt sterk verminderd wanneer een aantal voorzorgen genomen worden:

- rugligging
- gebruik van dunne dekentjes of slaapzak
- geen hoofdbeschermer of hoofdkussen
- goede, regelmatige verluchting van de kamer
- baby's jonger dan 6 maanden slapen in de nabijheid van de onthaalouder

De onthaalouder legt een baby in rugligging te slapen. Enkel bij schriftelijke toestemming door middel van een **doktersattest**, wordt slapen in buikligging bij de onthaalouder toegelaten.

I. Wenmomenten

We adviseren om je kind 2 halve dagen te laten wennen, dit vlak voor de eigenlijke startdatum van de opvang.

Indien je gebruik maakt van deze wendagen, raden we aan om een knuffeltje of doekje van thuis mee te brengen, zodat het kindje wel een vertrouwde geur en houvast kan hebben.

Doel van de wendagen:

- Het kind kan op deze dagen rustig gewoon worden aan de onthaalouder.
- Hierbij is er aandacht voor de omgevingsgeluiden, slaapomgeving en speelomgeving die anders zijn dan in zijn/haar thuisomgeving.
- Het kind went er geleidelijk aan om te vertoeven bij de onthaalouder.
- Ouder(s) en onthaalouder kunnen daarnaast ook in een rustig tempo elkaar leren kennen en een goede samenwerking opstarten.

Praktische afspraken rond de wendagen:

- De onthaalouder bespreekt met de ouder(s) welke dagen het kind kan komen wennen.
- Deze wendagen worden aangerekend, net zoals een opvangdag.
- Luiers, reservekleding en ev. koortswerend middel (op basis van paracetamol) dienen de ouders zelf te voorzien.

J. Verlof, ziekte, afwezigheid van de onthaalouder.

Je kan DVO Zonnekindjes contacteren indien je onthaalouder niet beschikbaar is. De DVO zoekt, in de mate van het mogelijke, samen met jou naar een geschikte tijdelijke opvang gedurende de periode van onbeschikbaarheid van je onthaalouder. Vervangende opvang kan echter niet gegarandeerd worden.

K. Tevredenheidsmetingen

Op geregelde tijdstippen wordt er een tevredenheidsmeting opgestuurd. Het is altijd interessant om als DVO deze enquêtes terug te mogen ontvangen. Aan de hand van deze resultaten kunnen wij onze dienstverlening optimaliseren.

L. Maximale bezetting

Een onthaalouder mag gemiddeld 4 voltijdse kinderen opvangen. Eigen, niet schoolgaande kinderen, worden meegerekend in de bezetting. In de praktijk kunnen er meer dan 4 kinderen ingeschreven zijn, want niet ieder kind komt 5 volle dagen naar de opvang.

Op eenzelfde ogenblik mogen nooit meer dan 8 kinderen gelijktijdig aanwezig zijn. Eigen kinderen die nog niet naar de lagere school gaan, worden bij aanwezigheid meegerekend.

Samenwerkende onthaalouders mogen gemiddeld 8 voltijdse kinderen opvangen en er mogen max. 18 kinderen gelijktijdig aanwezig zijn (afhankelijk van de erkenning).

Hiervoor dienen ze wel te voldoen aan de voor groepsopvang extra bepaalde regelgevingen (brandveiligheidsvoorschriften, FAVV voedselveiligheid).

M. Werken aan kwaliteit

Werken aan een kwalitatief beleid en een kwalitatieve werking is een prioriteit voor onze DVO.

Overeenkomstig het Decreet Kinderopvang van 1 april 2014 betreffende het kwaliteitsdecreet werken we aan een kwaliteitsvolle opvang.

Heb je vragen over ons kwaliteitsbeleid of onze werking kan je hiervoor steeds terecht bij de directie en/of de dienstverantwoordelijken.

We waarderen vooral een open communicatie. Weet dat de deur van directie en verantwoordelijken steeds open staat. Indien je een afspraak wenst te maken, kan dat via onthaalouders@zonnekindjes.be of via 011/32 26 18 (1).

Met een doordacht kwaliteitsbeleid evalueren en verbeteren wij onze werking. En hiermee zorgen wij voor goed opgeleide en geïnformeerde medewerkers. Dit doen wij op vlak van:

- de infrastructuur, de uitrusting en de inrichting
- de veiligheid en de gezondheid
- de omgang met de kinderen en de gezinnen
- de personen die in de kinderopvang werken
- het organisatorische management
- de samenwerking met Opgroeien, het Lokaal Loket Kinderopvang en het lokaal bestuur

N. Samenwerken met derden

Om de werking van onze DVO en de opvang van de kinderen zo goed mogelijk te blijven organiseren, vinden wij het belangrijk om ook met anderen samen te werken. We denken hier vooral aan:

- samenwerking met Lokaal Overleg Kinderopvang te Diepenbeek
- samenwerking met Opgroeien
- samenwerking met FAVV (federaal agentschap voor de veiligheid van de voedselketen)
- uitwisseling tussen Limburgse Diensten Voor Onthaalouders onder de vleugels van het Vlaams Welzijnsverbond
- samenwerking met organisaties die vormingen intern of extern geven
- samenwerking met Hast Hasselt, Provinciale Secundaire School Diepenbeek, Sint Martinusschool Bilzen i.v.m. opleiding tot kinderbegeleider.
- Huis van het kind.

III. Inschrijvings- en administratieve modaliteiten

A. Opnamebeleid

Ouders doen een aanvraag voor opvang, per mail, bij de DVO.

De ‘vrije plaatsen-lijst van de onthaalouders’, aangesloten bij Zonnekindjes, wordt bezorgd, samen met een praatpapier.

Je neemt zelf contact op met mogelijke onthaalouders. Je brengt een bezoek aan één of enkele onthaalouders om je vraag voor opvang te bespreken en vult, samen met de gekozen onthaalouder, de voorinschrijving in. Een onthaalouder heeft de vrije keuze om al dan niet in te gaan op een opvangaanvraag.

Wanneer je samen met de onthaalouder de voorinschrijving in orde hebt gemaakt, bezorg je dit ingevulde document aan de DVO (liefst per mail).

B. Reservatiekost

Binnen de 8 dagen, nadat deze voorinschrijving aan de dienst werd bezorgd, dient er een reservatiekost betaald te worden. Deze reservatiekost bedraagt €100. Voor personen met een gezamenlijk belastbaar inkomen lager dan €33.763,24 (bedrag voor 2024) of OCMW-tarief bedraagt deze kost €50 mits het bezorgen van de nodige bewijsstukken.

De reservatiekost wordt teruggestort na het einde van de opvang als alle facturen betaald zijn.

De reservatiekost wordt NIET terugbetaald bij annulering door de ouders vooraleer de opvang van start gaat, alsook wanneer de DVO incassobureau KLAAR moet inschakelen voor het niet betalen van de facturen.

C. Vorrangsregels

Als gesubsidieerde organisator dienen we enkele voorrangsregels toe te passen, deze zijn wettelijk bepaald. Vanaf 1 april 2024 geldt voorrang aan gezinnen waarvoor kinderopvang noodzakelijk is om te werken of om een opleiding met het oog op werk te volgen.

In het kader van voormelde voorrang geven we absolute voorrang aan:

1. Gezinnen die in totaliteit gemiddeld minstens:
 - 4/5de werken;
 - Of een 4/5de dagopleiding volgen met het oog op werk;

- Of een 4/5de combinatie van werken en dagopleiding volgen met het oog op werk;
- 2. broertjes of zusjes van kinderen die tegelijkertijd naar dezelfde kinderopvang gaan;
- 3. pleegkinderen

Hiervoor vraagt de opvang info over je gezinssituatie en de reden van je opvangvraag op het moment van de aanvraag via een verklaring van de ouder op erewoord. Deze verklaring volstaat als bewijs voor de opvang. De bewijslast ligt bij jou.

Opgroeien kan dit controleren. Je houdt zelf bewijsstukken bij die aantonen dat de situatie overeenkomt met de verklaring. Volgende attesten komen hiervoor in aanmerking, de dienst kan dit ook opvragen:

- een attest van de werkgever of een uittreksel uit de kruispuntbank voor ondernemingen
- een attest van een arbeidsbemiddelingsdienst of opleidingsinstantie;
- een inburgeringscontract
- een attest van gezinssamenstelling;
- een attest van de pleegzorgorganisatie;

Wij kunnen, conform de bepalingen van Kind & Gezin, voor 10% afwijken van de voorrangsregels:

1. in het belang van het kind
2. omwille van gezondheids- of welzijnssituatie van het gezin

Hiervoor hebben we een advies nodig van een instantie die werkt met kinderen.

De plaats kan maar toegewezen worden als de opvangwensen en gewenste startdatum corresponderen met de beschikbare plaatsen op de verschillende dagen!

Voor de effectieve start van het kind wordt het dossier vervolledigd (uitgebreide inlichtingenfiche, inkomenstarief, wendagen...).

D. Formulieren bij inschrijving

Ongeveer 1 maand voor de start van de opvang worden de nodige documenten voor de inschrijving, het huishoudelijk reglement en meer info over het aanvragen van het ‘attest inkomenstarief’ per mail bezorgd.

Enkel indien alle (onderstaande) documenten ingevuld terugbezorgd werden, kan de opvang van start gaan.

- Schriftelijke overeenkomst
- Inlichtingenfiche kind
- Huishoudelijk reglement
- Document ‘Ontvangst Huishoudelijk reglement’
- Document ‘koorts’
- Toestemmingsformulier beeldmateriaal
- Verklaring op eer (voorrrangsregels)
- Attest inkomenstarief

E. Opvangplan

De start- en einddatum van de opvang en de individuele dag- en uurregeling, met een minimum van 2 volle dagen per week, worden in een opvangplan vastgelegd. Deze is zowel bindend voor de ouders, voor de onthaalouders als voor DVO Zonnekindjes.

Het opvangplan is een deel van de schriftelijke overeenkomst.

Werkt één van de ouders in een onregelmatig werkschema? Dan dien je ons hiervan een attest van de werkgever te bezorgen. Maandelijks, van zodra het werkrooster duidelijk is, moeten de betreffende opvangdagen en –uren aan de onthaalouder doorgegeven worden.

Het opvangplan kan tijdens de opvangperiode wijzigen:

- max 2 keer per jaar kan een vermindering van het opvangplan aangevraagd worden
- een vermeerdering van het opvangplan kan enkel indien de bezetting van de onthaalouder dit toelaat.

Elke wijziging moet gebeuren in samenspraak met de onthaalouder en minimum 4 weken op voorhand schriftelijk, adhv het document ‘wijziging opvangplan’, gemeld worden aan de DVO.

De DVO vraagt met aandrang dat de afgesproken opvanguren gerespecteerd worden. Het feit dat de onthaalouder thuis opvang garandeert en dus in principe flexibel kan zijn, mag dit niet beïnvloeden.

Sporadisch extra aanwezigheden kunnen, mits akkoord van de onthaalouder, enkel indien de onthaalouder hierdoor niet in overbezetting gaat.

F. Aanwezigheid van het kind

De onthaalouder registreert tijdens elke aanwezigheidsdag het start- en einduur van je kind, via de tablet, in het programma Deona.

Elke aanwezigheid van een kind dient, conform de effectieve aanwezigheid, geregistreerd te worden.

G. Afwezigheid van het kind (respijtdagen)

Op jaarbasis worden er 18 respijtdagen voorzien per voltijds opvangplan. Een kindje dat dus 5 dagen per week (voltijds) naar de onthaalouder gaat, krijgt jaarlijks 18 respijtdagen. Deze respijtdagen worden pro rata het opvangplan berekend.

Respijtdagen zijn dagen die je vrij kan inzetten op alle dagen dat je kind niet naar de opvang komt terwijl het wel gepland is in het opvangplan. Tijdens de sluitingsdagen van je onthaalouder moeten er uiteraard geen respijtdagen ingezet worden.

Wanneer je kind, ongeacht de reden, niet kan komen op een gereserveerde dag (volgens het opvangplan), geef je dit op voorhand door aan de onthaalouder.

Indien de onthaalouder de dag zelf, voor het normale aanvangsuur, niets vernomen heeft, wordt er een nalatigheidspremie ‘Niet Tijdig Afmelden’ aangerekend aan 100% van de dagprijs.

Indien je je kind, buiten de gerechtvaardigde respijtdagen, niet naar de onthaalouder laat gaan, betaal je hiervoor 100% van jouw ouderbijdrage.

Uitzondering:

Indien je kind 7 kalenderdagen aaneensluitend ziek is en je dit kan staven met een doktersattest, dien je hiervoor geen respijtdagen in te zetten. Het doktersattest dient binnen de 48 uur aan de dienst bezorgd te worden. Dit kan via de post of via mail (onthaalouders@zonnekindjes.be). Indien we het doktersattest niet tijdig in ons bezit hebben, zullen er respijtdagen aangerekend worden. Hierop kan geen rechtzetting meer gebeuren achteraf.

H. Ouderbijdrage

Ouderbijdrage

De ouderbijdrage wordt berekend op basis van het gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen zoals vermeld op het recentste aanslagbiljet der personenbelasting en/of officiële documenten van het inkomen en volgens de officiële barema's, volgens het Ministerieel Besluit ter zake.

Bij de definitieve inschrijving van je kind bezorg je ons jouw attest inkomenstarief. (Dit tarief wordt jaarlijks geïndexeerd). Per kind in de opvang heb je een attest nodig. Bij het niet bezorgen van het desbetreffend attest zijn wij niet in staat om je kind op te vangen. Geen attest inkomenstarief wil dus zeggen geen opvang! Bezorg dus tijdig je attest (zodra de wendagen starten) aan de dienstverantwoordelijke.

Dit attest kan je verkrijgen door je te registreren op mijn.kindengezin.be

Wanneer dien je jouw attest te herberekenen?

- Bij gezinsuitbreiding dien je na de geboorte het attest inkomenstarief van je kind dat reeds in de opvang zit, te herberekenen. Dit nieuwe inkomenstarief zal ingaan vanaf de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin je de herberekening gedaan hebt.
- Als er een verandering optreedt in de gezinssamenstelling (chtscheiding, co-ouderschap, ...) dient het attest herberekend te worden. Indien de kinderen afwisselend bij beide ouders verblijven en beide ouders een beroep doen op de kinderopvang zijn er twee attesten inkomenstarief nodig.
- Indien je een individueel verminderd tarief hebt, dient jouw attest na de geldigheidsperiode van één jaar herberekend te worden.

Mogelijkheden op een individueel verminderd tarief zijn:

<https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/60829>

- Tarief invaliditeit
- Tarief werkloosheid
- Tarief faillissement
- Tarief verminderd inkomen werknemer
- Tarief verminderd inkomen zelfstandige
- Tarief minderjarige tienermoeder
- Tarief leefloon zonder opleidingstraject
- Tarief leefloon met opleidingstraject
- Tarief laag inkomen met inburgering
- Tarief laag inkomen met werk
- Tarief materiële of medische hulp
- Tarief pleegkind

Hoe vraag je een individueel verminderd tarief aan?

- Vraag je attest inkomenstarief aan via mijn.kindengezin.be
- Heb je recht op één van bovenstaande tarieven? Vink dit aan in het berekeningsinstrument op mijn.kindengezin.be
- Je krijgt het attest met je inkomenstarief via e-mail
- Bezorg ons jouw attest

Kan je het berekende tarief of het toegekende verminderde tarief niet betalen?

Ga naar het OCMW. Neem je attest inkomenstarief mee (via mijn.kindengezin.be) en de bewijzen zoals loonfiches, afbetalingsplannen, schulden...

Het OCMW beslist hoeveel je betaalt:

- 50 % korting op je inkomenstarief (met een minimum van 6,24 euro)
- of 6,24 euro
- of 1,97 euro

Hoe vraag je een tarief OCMW aan?

- Vraag eerst je attest inkomenstarief aan via mijn.kindengezin.be
- Ga met je attest en met de nodige bewijzen zoals loonfiches, afbetalingsplannen, schulden, ... naar het OCMW
- Het OCMW:
 - Beslist of je recht hebt op het tarief OCMW;
 - Bepaalt het bedrag van de vermindering;
 - Bepaalt vanaf wanneer je de vermindering krijgt (maximum 6 maanden met terugwerkende kracht vanaf de eerste dag van de maand waarin het OCMW beslist)
- Het OCMW informeert Kind en Gezin.
- Kind en Gezin maakt een nieuw attest met het tarief OCMW. Je vindt dit attest terug in 'Mijn Kind en Gezin'. Als Kind en Gezin geen e-mailadres heeft, krijg je het nieuwe attest per post.
- Het verminderd tarief is geldig tot het einde van het kwartaal na 1 jaar.
- Bezorg ons jouw attest.

De ouderbijdrage dekt het geheel van de verblijfskosten met uitzondering van fles- en dieetvoeding, luiers, slaapzak, medicatie of speciale verzorgingsproducten. Ook de afvalverwerkingskost, administratieve kost, de vergoeding 'Niet Tijdig afmelden of afhalen' en de vergoeding voor ongerechtvaardigde afwezigheden zijn niet inbegrepen in de ouderbijdrage. Alle bijkomende kosten worden extra aangerekend op de maandelijkse facturen.

De te bepalen ouderbijdrage staat in verhouding tot de verblijfsduur bij de onthaalouder:
Dagopvang van 0 tot 5 uur= 60% van de dagprijs, dagopvang van 5 tot 11 uur= 100% van de dagprijs, dagopvang langer dan 11 uur = 160% van de dagprijs.

I. Facturatie

Alle ouders ontvangen maandelijks, telkens voor de 10^e van de volgende maand een rekening, met gedetailleerd overzicht van alle kosten. Betaling gebeurt binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst van de factuur, door overschrijving van het verschuldigde bedrag, op rekeningnummer van Zonnekindjes VZW: IBAN BE94 4548 0788 8114, BIC KREDBEBB met vermelding van de gestructureerde mededeling. Eveneens is er de keuze om via domiciliëring de betalingen automatisch te laten gebeuren.

Bij onduidelijkheden van de factuur kan je je steeds wenden tot de verantwoordelijken.

De administratieve kost per factuur bedraagt €2,20. Indien jullie de factuur per post wensen te ontvangen, wordt er een administratieve kost van €4,20 per factuur aangerekend.

De afvalverwerking bedraagt €0,35 voor een volle dag en €0,21 voor een halve dag.

Onbetaalde/ niet volledig betaalde facturen

Wanneer de betaling niet voldaan is na het verstrijken van bovenstaande termijn ontvangt u een eerste kosteloze aanmaning.

Elke factuur waarvan het bedrag niet of niet volledig is vereffend na het verstrijken van een termijn van ten minste 14 kalenderdagen die ingaat op de derde werkdag nadat de DVO een kosteloze aanmaning heeft verstuurd per post of op de dag die volgt nadat de DVO een gratis aanmaning heeft verstuurd via elektronische weg, wordt vermeerderd met een herinneringskost (€10,90)

Vanaf de 3^{de} herinnering wordt de opvang stopgezet en zullen we genoodzaakt zijn verdere stappen te ondernemen en uw factuur/facturen overmaken aan KLAAR incasso te Tongeren. U verplicht ons hiermee onze verkoopsvoorwaarden strikt toe te passen.

Bovendien is er op dat moment een verwijlintrest verschuldigd overeenkomstig de wettelijke intrestvoet op grond van de Wet van 2 augustus 2002 tot bestrijding van de betalingsachterstand inzake handelstransacties, onverminderd de gerechts- en uitvoeringskosten. Elke begonnen maand wordt hierbij als een volledige maand beschouwd. Gedeeltelijke betalingen zullen eerst worden aangewend ter dekking van de kosten, intresten en schadevergoeding om daarna in mindering te worden gebracht van de hoofdsaldi.

Voor het invorderen van de niet-betaalde bijdragen en verschuldigde vergoedingen is de rechtbank van Hasselt bevoegd.

Een opsomming van de verblijfskosten en eventuele bijkomende kosten:

- 2^{de} Herinnering : herinneringskost € 10,90
- Verwijlntresten: wettelijke intrestvoet op grond van de Wet van 2 augustus 2002
- Schadevergoeding: conform art. XIV.4 WER

Openstaand factuurbedrag	Maximale schadevergoeding
<= € 150,00	€ 20
€ 150,01 – € 500,00	€ 30 + (10% × factuurbedrag)
> € 500,01	€ 65 + (5% × factuurbedrag) en max. € 2.000

Een opsomming van de verblijfskosten en eventuele bijkomende kosten:

Wat?	Prijs?	Voor wie?	Hoe betalen?
0 tot 5u opvang 3 tot 5u buitenschoolse opvang	60% van de dagprijs	Ieder opvangkind	Via de maandelijkse factuur
5 tot 11u opvang	100% van de dagprijs	Ieder opvangkind	Via de maandelijkse factuur
Langer dan 11u opvang	160% van de dagprijs	Ieder opvangkind	Via de maandelijkse factuur
Buitenschoolse opvang 0 tot 3u opvang	40% van de dagprijs	Indien kind volledig naar school is	Via de maandelijkse factuur
Maaltijdvergoeding	€ 3,00	Buitenschoolse kinderen met een warme maaltijd	Via de maandelijkse factuur
Administratieve kost	€ 2,20	Facturen per mail	Via de maandelijkse factuur
	€4,20	Facturen per post	Via de maandelijkse factuur

Afvalverwerking	€ 0,35 voor hele dag opvang € 0,21 voor halve dag opvang	Ieder opvangkind	Via de maandelijkse factuur
Niet tijdig ophalen (nt-ophalen)	€15 per begonnen kwartier	Enkel als het kind na sluitingstijd van de onthaalouder wordt opgehaald	Via de maandelijkse factuur
Niet tijdig afmelden (nt-afmelden)	100% van de dagprijs	Enkel bij te laat (na het normale aanvangsuur) of niet melden van afwezigheid.	Via de maandelijkse factuur
Ongerechtvaardigde afwezigheid	100% van de dagprijs	Enkel bij afwezigheid op gereserveerde dag EN de respijtdagen zijn opgebruikt	Via de maandelijkse factuur
Reservatiekost	€ 100 per ingeschreven kind	Ieder opvangkind	Via overschrijving met vermelding Reservatiekost – familia(n)a(m(en))
	€ 50 per ingeschreven kind	Gezinnen met een gezamenlijk belastbaar inkomen lager dan € 33.763,24 (bedrag 2024) of OCMW tarief	Via overschrijving met vermelding DVO Reservatiekost – familia(n)a(m(en))
Herinneringskost	€ 10,90	Bij de 2 ^e schriftelijke herinnering	Via herinneringsbrief + mail DVO
Verwijlintrest	Voor bijkomende kosten via incassobureau: www.klaarincasso.be	Vanaf 3 ^e herinnering	Via incassobureau
Schadevergoeding	Voor bijkomende kosten via incassobureau: www.klaarincasso.be	Vanaf 3 ^e herinnering	Via incassobureau

J. Fiscaal attest

De DVO verbindt zich ertoe je jaarlijks een correct ingevuld fiscaal attest te bezorgen voor de in het vorig jaar betaalde facturen. De FOD Financiën verbiedt het vermelden van bijkomende bijdragen op het fiscaal attest.

K. Tevredenheidsmetingen

Op geregelde tijdstippen wordt er een tevredenheidsmeting opgestuurd. Het is altijd interessant om als DVO deze enquêtes terug te mogen ontvangen. Aan de hand van deze resultaten kunnen wij onze dienstverlening optimaliseren.

L. Verzekering

Arbeidsongevallen onthaalouders

Van Breda Risk and benefits

Plantin en Moretuslei 297

2140 Antwerpen

KBC-polisnummer: 28.991.527

Burgerlijke aansprakelijkheid voor de schade die veroorzaakt wordt bij de uitbating van de kinderopvang+lichamelijke ongevallen van de opgevangen kinderen (met franchise van € 75)

Allianz

Palmers en Vanrunxt

Dorpsstraat 34

3590 Diepenbeek

polisnummer: SCA003693860

Aangifte van schadegevallen of ongevallen gebeurt binnen de 24 uur aan de dienstverantwoordelijke (d.m.v. het aangifteformulier). De dienstverantwoordelijke brengt de verzekeringsinstelling op de hoogte.

Indien de onthaalouder het kind meeneemt in de eigen wagen, is het noodzakelijk dat dit op een reglementaire manier gebeurt, dat de ouders hiermee akkoord gaan en dat de autoverzekering in orde is. Eventuele schadegevallen en/of ongevallen worden NIET gedekt door een verzekering van DVO Zonnekindjes.

M. Naleving van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Overeenkomstig het Decreet Kinderopvang van 1 april 2014 betreffende de erkennings- en subsidiëeringsvoorwaarden:

Bij de inschrijving en tijdens het hele verblijf van het kind bij een onthaalouder verwerkt en bewaart de DVO persoonsgegevens die het nodig heeft voor de opvangactiviteiten.

Het betreft administratieve gegevens van het kind, de ouders en het gezin, financiële gegevens over de ouders en medische gegevens over het kind.

Voor zover ook relevant voor de opvang kan de DVO ook sociale gegeven of medische inlichtingen van andere gezinsleden registreren.

De persoonsgegevens van je gezin en jouw kind(eren) worden gebruikt voor:

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

Recht van het gezin

- Je kan de gegevens van je gezin of jouw kind(eren) op elk moment inkijken, verbeteren, laten verwijderen of de verwerking ervan beperken.
- Je kan een kopie van de persoonsgegevens vragen.
- Je kan vragen om de gegevens door te geven aan een nieuwe opvanglocatie indien je verandert van opvang. Voor deze vraag mailt men naar onthaalouders@zonnekindjes.be.

Rechtgrond

We verwerken de 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.

Bij gebruik van foto's of filmpjes is de rechtsgrond de toestemming die jij als ouder voor het gebruik van deze geeft zoals door jou aangeduid en ondertekend in het 'Toestemmingsformulier beeldmateriaal'

Bewaarperiode

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

Vertrouwelijkheid

De organisator Zonnekindjes VZW verbindt zich ertoe 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 2018. Dit geldt zowel voor de verwerking door onze opvang als door onze mogelijke onderaannemers die deze persoonsgegevens verwerken. Alle medewerkers en onthaalouders van de DVO Zonnekindjes VZW zijn op de hoogte van de privacyregels.

Overmaken aan derden

Als het noodzakelijk is voor de hoger vermelde doelen, worden de persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin, Zorginspectie of aan de verzekering. En externe diensten zoals vertrouwenscentrum, OCMW, CKG, integrale jeugdhulp, politie.

Verwerkingsregister

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

N. Naleving van het huishoudelijk reglement

Bij de inschrijving van het kind ontvangen de ouders een digitaal exemplaar van het huishoudelijk reglement. Beide partijen verklaren de bepalingen van dat huishoudelijk reglement na te leven.

Het document ‘ontvangst van het huishoudelijk reglement’ wordt door beide partijen ondertekend voor ontvangst, kennisname en naleving.

Het kan zijn dat wij om bepaalde redenen (wijzigingen in de reglementeringen, andere accenten in de werking,...) genoodzaakt zijn om wijzigingen aan te brengen in dit huishoudelijk reglement. Elke wijziging in het nadeel van de gezinnen wordt minimum 2 maanden voor inwerking treden meegedeeld aan alle ouders. Wanneer ouders niet akkoord gaan met de wijziging kan de opvang stop gezet worden volgens de opzegmodaliteiten.

Dit huishoudelijk reglement is beschikbaar voor elke geïnteresseerde en wordt op vraag ter beschikking gesteld.

Indien onze afspraken niet volledig tegemoet komen aan uw persoonlijke behoeften, staan we er steeds voor open om samen naar een passende oplossing te zoeken.

O. Opzegmodaliteiten

Voor de ouders

De ouders kunnen de opvang beëindigen door het document ‘opzeg’ in te vullen samen met de onthaalouder. Dit document, ondertekend door zowel ouders als onthaalouder, dient minimum 4 weken voor het beëindigen van de opvang aan de DVO bezorgd te worden. Van zodra de DVO het opzegdocument ontvangen heeft kan de opzegtermijn ingaan. De einddatum van het opvangplan dient duidelijk vermeld en gerespecteerd te worden.

Indien de termijn van 4 weken opzegperiode en de overeengekomen einddatum worden gerespecteerd, zullen er geen kosten aangerekend worden voor de opzegging. Indien dit niet het geval is, dan worden, voor de geplande opvangdagen, gedurende deze 4 weken, de overige respijtdagen ingezet. Bij uitputting hiervan worden de gereserveerde dagen aangerekend aan 100% van de dagprijs.

Voor de onthaalouders

De onthaalouder kan de opvang beëindigen door het document ‘opzeg’ in te vullen, minimum 4 weken op voorhand met vermelding van een te respecteren einddatum. Dit document, ondertekend door ouders en onthaalouder dient op zijn beurt aan de DVO bezorgd te worden.

Voor de voorziening

De DVO Zonnekindjes kan de opvang eenzijdig schorsen of beëindigen wanneer je het huishoudelijk reglement niet naleeft of wanneer je geen gevolg geeft aan de mondelinge en/of schriftelijke verwittigingen van de DVO.

Ook kan de VZW de opvang stopzetten indien de samenwerking met de ouders niet op een respectvolle manier en onder wederzijds vertrouwen verloopt. Ook in dit geval bedraagt de opzeg 4 weken vanaf het ogenblik dat de ouders hiervan via aangetekend schrijven op de hoogte gebracht worden.

Bij een derde herinnering van het niet betalen van een factuur, en het doorsturen van jullie dossier naar KLAAR incasso, wordt de opvang onmiddellijk stopgezet. De reservatiekost wordt in dit geval niet terugbetaald.

Een opzegtermijn en opzeggingsvergoeding kan niet gevraagd worden door de organisator of de contracthouder die een zware fout heeft begaan, of door de organisator in geval van een beslissing tot opheffing van een vergunning door Kind en Gezin.

Bij het niet-naleven van de contractuele bepalingen, zowel door de contracthouder als door de DVO, waaronder de eventuele schadevergoeding die verschuldigd is, en waarbij wordt bepaald dat de schadevergoeding in verhouding moet staan tot de geleden schade en dat schadevergoeding niet gevraagd kan worden in geval van overmacht bij een van beide partijen.

P. Klachtenbehandeling

Wij nodigen je uit om bedenkingen en klachten onmiddellijk te bespreken met de onthaalouder en/of de dienstverantwoordelijke. Samen zullen we trachten tot een oplossing te komen.

Je kan jouw klacht ook schriftelijk bezorgen aan de dienstverantwoordelijke 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. (achteraan in dit huishoudelijk reglement vind je een klachtenformulier dat je hiervoor kan gebruiken)

Indien men van mening is dat een klacht ontoereikend beantwoord werd, kan men zich wenden tot de klachtendienst via Opgroeipunt dit fungeert als telefonisch en online meldpunt van Kind en Gezin.

Opgroeipunt is te bereiken via:

- het telefoonnummer 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20 uur)
- het contactformulier op opgroeien.be/opgroeipunt
- brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.

IV. Bijlage

Klachtenformulier

Dit formulier terugbezorgen aan de dienstverantwoordelijken van de DVO Zonnekindjes vzw.

Datum: ____/____/____

Naam en voornaam (niet verplicht in te vullen)

Tel of gsm (indien je op de hoogte wenst te blijven) _____/_____._____._____

Naam onthaalouder: _____

Omschrijving klacht:

[illegible]