

Huishoudelijk reglement

Versie 1 juli 2025



Kinderdagverblijf
Wille Wolle

Tisseltsesteenweg 29
2830 Willebroek
03/860.38.20



INHOUD

INLEIDING.....	- 3 -
VOORSTELLING VAN HET KINDERDAGVERBLIJF	- 5 -
Organisator	- 5 -
Dagelijkse leiding.....	- 5 -
Doelgroep	- 5 -
BELEID	- 6 -
Missie en visie	- 6 -
Inschrijvingsbeleid.....	- 6 -
Pedagogisch beleid.....	- 8 -
Prijsbeleid	- 10 -
WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN OUDERS EN KINDERDAGVERBLIJF.-	15 -
INFORMATIE AAN GEZINNEN	- 19 -
Algemene afspraken.....	- 19 -
Preventieve gezondheidszorg: ziekte en ongeval	- 20 -
Opzegmodaliteiten.....	- 25 -
WIJZIGINGEN IN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT.....	- 26 -

INLEIDING



Het huishoudelijk reglement is een algemeen document dat wordt opgemaakt door de organisator van kinderopvang. Het geeft verduidelijking over de werking, de werkwijze en de rechten en plichten van de organisatie en het gezin. Het 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 een van de personen 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).

Een andere persoon uit het gezin moet niet mee ondertekenen, maar het kan wel. Er geldt immers een vermoeden van kennisname tot het tegendeel bewezen wordt. We gaan ervan uit dat de personen uit het thuis milieu die verantwoordelijkheid dragen voor het kind het huishoudelijk reglement ook ontvangen hebben.

Het huishoudelijk reglement is op vraag te verkrijgen bij de administratie van het kinderdagverblijf en te raadplegen op <https://www.azrivierenland.be/kinderdagverblijf>.

Identificatiegegevens van de organisator

Naam: vzw AZ. Rivierenland
Adres: 's Herenbaan 172, 2840 Rumst
E-mail: info@azr.be
Telefoon: 03/880.90.11
Rechtsvorm: vereniging zonder winstoogmerk
Ondernemingsnummer: 0416 851 659
Afgevaardigd bestuurder: Bart Van Bree

Identificatiegegevens van de kinderopvanglocatie

Naam: Kinderdagverblijf Wille Wolle
Adres: Tisseltsesteenweg 29, 2830 Willebroek
E-mail: willewolle@azr.be
Telefoon: 03/860.38.20
Rechtsvorm: vereniging zonder winstoogmerk
Ondernemingsnummer: 0416 851 659

Openingsuren van het kinderdagverblijf

Van maandag tot vrijdag telkens van 7.00u tot 18.00u.

Openingsdagen van het kinderdagverblijf

Van maandag tot vrijdag, minimaal 220 openingsdagen per jaar. Jaarlijks worden de sluitingsdagen ten laatste in december van het jaar voorafgaand aan het jaar waarop ze betrekking hebben aan de ouders bezorgd. De ouders krijgen deze op mail. Ze zijn ook te raadplegen op de website <https://www.azrivierenland.be/kinderdagverblijf> en hangen uit op het infobord in de gang.





Vaste sluitingsperioden zijn:

- De laatste twee volledige weken van juli
- De schoolvakantie van Kerst en nieuwjaar
- Wettelijke feestdagen

Daar komen nog een aantal (van jaar tot jaar verschillende) brug- en andere sluitingsdagen bij.

Het kinderdagverblijf kan bijkomende sluitingsdagen en -uren vastleggen. Deze worden minstens één maand (uitgezonderd overmacht) vooraf meegedeeld aan alle ouders via e-mail, infobord of schrijven.

Bereikbaarheid van het kinderdagverblijf in noodgevallen

- Binnen de openingstijden is het kinderdagverblijf bereikbaar:
 - Telefonisch: 03/860.38.20
 - Per mail: Wille.Wolle@azr.be
 - Elke ouder kan tijdens de openingsuren terecht met vragen, meldingen, ...
- Buiten de openingsuren en -dagen van Wille Wolle kunnen ouders voor noodsituaties terecht op het algemeen nummer van vzw. AZ Rivierenland: 03/880.90.11. De medewerkers van het onthaal geven de contactgegevens van de ouders door aan de directeur die dan zo snel mogelijk contact opneemt.
- De directeur kijkt, behalve in verlofperiode, regelmatig de mailberichten na op Ilse.Rymenants@azr.be.

Contactgegevens Kind en Gezin (agentschap Opgroeien)

Naam: Kind en Gezin (agentschap Opgroeien)

Adres: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

E-mail: via website www.kindengezin.be

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

Telefoon: 078/15.01.00



VOORSTELLING VAN HET KINDERDAGVERBLIJF

Kinderdagverblijf Wille Wolle is door het agentschap Opgroeien vergund voor 48 plaatsen groepsopvang baby's en peuters (www.kindengezin.be). Het realiseert van maandag tot vrijdag opvang van 7u00 tot 18u00 en biedt kwaliteitsvolle dienstverlening die voldoet aan de eisen die de overheid stelt.

Kinderdagverblijf Wille Wolle is lid van het Vlaams Welzijnsverbond.

Organisator

Kinderdagverblijf Wille Wolle is een organisatie van de vzw AZ Rivierenland. Briefwisseling met de organisator dient gericht te worden aan de voorzitter van het Bestuursorgaan, op volgend adres: 's Herenbaan 172, 2840 Rumst (03/880.90.11).

Dagelijkse leiding

Directeur kinderdagverblijven AZ Rivierenland: Ilse Rymenants

Mail: ilse.rymenants@azr.be

Telefoon: 03/890.17.90

Beschikbaarheid: dagelijks na afspraak

Dagelijks verantwoordelijke Wille Wolle: Julie Du Four

Mail: julie.du.four@azr.be

Telefoon: 03/860.38.20

Beschikbaarheid: dagelijks tijdens kantooruren of na afspraak

Doelgroep

Wille Wolle biedt kinderopvang in groep voor kinderen tot 3 jaar (groepsopvang baby's en peuters).



Missie en visie

Het kinderdagverblijf wil kwalitatieve kinderopvang bieden aan baby's en peuters. Om deze doelstelling te bereiken werken alle medewerkers samen aan onderstaande missie en visie.

Medewerker naar medewerker

We gaan het engagement aan om achter onze collega te staan. Hem te ondersteunen binnen een samenwerking waarbij vertrouwen, eerlijkheid, openheid en respect wederzijdse begrippen zijn (niet alleen in theorie, ook in de praktijk). We doen onze taken zoals ze van ons verwacht worden. Samenwerken is altijd leuker wanneer dit kan binnen een positieve sfeer, met humor en met verantwoordelijkheid. Feedback aanvaarden en geven, een complimentje af en toe, laten elke collega groeien. Daar geloven wij in. We geven elkaar de ruimte om de eigen talenten in te zetten en moedigen elkaar aan. We zijn één team.

Medewerker naar gezin

Het is onze deskundigheid om ouders te ondersteunen bij de opvoeding van hun kind. We begrijpen dat dit het best kan binnen een open relatie met wederzijds vertrouwen en een vlotte eerlijke communicatie. Wanneer we met een ouder op een andere golflengte zitten gaan we in de eerste plaats luisteren en onze betrokkenheid tonen. We aanvaarden de feedback die we ontvangen en informeren ouders over de krijtlijnen van onze werking. Zo streven we samen naar een oplossing in het belang van het kind en binnen de grenzen van de opvang.

Medewerker naar kind

Ieder kind is uniek en heeft het recht om te groeien met respect voor grenzen en veiligheid. Een kind groeit best in een warm en liefdevol huis waar aandacht is voor ieders eigenheid, noden en sterktes. We bouwen een warme band op met ieder van hen. De energie en de goesting waarmee we in de begeleiding staan geeft het kind het vertrouwen dat het zichzelf mag zijn en in eigen tempo mag ontwikkelen binnen een pedagogisch verantwoord kader. We wijzen het kind op wat mag en niet mag door in eerste instantie goed gedrag te belonen. Ook het zelfvertrouwen van kinderen krijgt een boost wanneer ze erkenning krijgen.

Medewerker naar maatschappij

Als kinderopvang willen we meer betekenen en bijdragen dan het 'begeleiden van kinderen'. We willen zichtbaar zijn en erkend worden als volwaardige sector. We sluiten flexibel aan op de noden die we ervaren bij (toekomstige) ouders, het bedrijfsleven, onderwijs, ... We stellen onze deskundigheid en professionaliteit ter beschikking van de samenleving. Binnen een sociaal netwerk, een regio, gemeente of buurt werken we samen om tegemoet te komen aan de maatschappelijke uitdagingen op pedagogisch, sociaal en financieel vlak. Het opbouwen van duurzame relaties en samenwerkingen vraagt tijd en middelen. We halen het maximale uit de middelen die ons ter beschikking worden gesteld en ijveren voor meer middelen wanneer we merken dat de eisen vanuit het regelgevend kader groter worden dan onze (financiële en materiële) draagkracht.

Inschrijvingsbeleid

Wachtlijst en inschrijving

Zodra de zwangerschap is vastgesteld kunnen ouders een aanvraag tot kinderopvang doen via [Opvang.Vlaanderen](#). Alle aanvragen komen op een wachtlijst. De status van een aanvraag kan wijzigen:

- Vraag ontvangen: we hebben de opvangvraag goed ontvangen en bekijken op een later tijdstip wat er mogelijk is in ons kinderdagverblijf.
- In behandeling: wanneer we een vrije opvangplaats hebben, doen wij een opvangvoorstel. Bij uitblijven van reactie van de ouders na de termijn van 7 dagen wordt de aanvraag

afgekeurd en geschrapt uit de wachtlijst. De volgende persoon op de wachtlijst wordt gecontacteerd.

- Annulering: wanneer het opvangplan niet mogelijk is, annuleert het kinderdagverblijf de aanvraag. De aanvraag blijft in het registratieplatform [Opvang.Vlaanderen](#) actief voor andere mogelijke opvangvoorzieningen.

Voorrangsbeleid

Als er op het moment van een vrije opvangplaats meerdere vragen naar opvang zijn, past het kinderdagverblijf de voorrangsregels toe die wettelijk bepaald worden door de Vlaamse Regering:

In dit wettelijk kader geeft de organisator absolute voorrang aan:

1. gezinnen die
 - werken
 - een dagopleiding volgen met het oog op werk
 - een 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

Het gezin moet op vraag van het agentschap Opgroeien kunnen aantonen dat hun effectieve werk- of gezinssituatie in overeenstemming is met hun verklaring op eer. Dit kan op basis van een of meerdere attesten, o.a.:

- een kopie van het arbeidscontract of 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
- attest van de pleegzorgorganisatie
- indien van toepassing: een uitspraak van de rechtbank over de verblijfsregeling van de kinderen.

De organisator heeft eigen opnamecriteria voor voorrang toegevoegd:

Medewerkers van de vzw AZ. Rivierenland met een contract van onbepaalde duur en zelfstandige artsen/paramedici, hebben voorrang. Voorwaarde is dat deze medewerkers/zelfstandigen hun aanvraag tot kinderopvang binnen de eerste 3 maanden van de zwangerschap doen. Nieuwe medewerkers met een contract van onbepaalde duur doen ten laatste hun aanvraag bij de start van het contract. De organisatie kan deze voorrangsregels alleen toepassen voor zover er beschikbare plaatsen zijn.

De organisatie discrimineert bij de voorrangsregels niemand op grond van cultuur, maatschappelijke afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

Minimale aanwezigheid

De organisator vindt het belangrijk dat kinderen voldoende kunnen wennen aan hun leefomgeving in het kinderdagverblijf. Daarom sluit het kinderdagverblijf enkel schriftelijke overeenkomsten af met minimum 3 aanwezigheidsdagen per week. Ouders met een wisselend uurrooster, en dus wisselend opvangplan, realiseren minimaal:

- wisselend uurrooster 3 dagen per week of minimum 12 opvangdagen per maand
- wisselend uurrooster 4 dagen per week of minimum 16 opvangdagen per maand

Bij een wisselend rooster zal maandelijks nagekeken worden of het minimumaantal gereserveerde dagen werd gerealiseerd. Voor niet gerealiseerde dagen worden respijtdagen of niet-gerechtvaardigde dagen ingezet.

Wanneer ouders zonder geldige reden (overmacht, zie verder) gedurende 3 opeenvolgende maanden minder dan 50% van de gereserveerde dagen gebruik maken van de kinderopvang kan het kinderdagverblijf, na een formeel gesprek met de ouders over het opvangplan, beslissen om



een einde te stellen aan de schriftelijke overeenkomst. Dit geldt als dringende reden (cf. Opzegmodaliteiten). Zo benutten we de kinderopvangplaatsen maximaal.



Reservatie van de opvangplaats

Na de definitieve toezegging van een opvangplaats wordt de schriftelijke overeenkomst opgemaakt en ondertekend. Deze schriftelijke overeenkomst regelt de rechten en de plichten van de ouders en van het kinderdagverblijf voor de opvang van het kind. De overeenkomst vermeldt o.a. het opvangplan. Na de ondertekening van de schriftelijke overeenkomst dient er tevens een reserveringsvoorschot betaald te worden (zie prijsbeleid). De startdatum van de opvang en het aantal opvangdagen opgenomen in de schriftelijke overeenkomst zijn bindend. Er kan dus niet eenzijdig beslist worden om de start van de opvang uit te stellen of het aantal dagen aan te passen. Wanneer hierin afgeweken wordt van de schriftelijke overeenkomst, worden de bepalingen van dit reglement rond afwezigheid toegepast.

Na start van de opvang zal het reserveringsvoorschot beschouwd worden als waarborg. Die zal door het kinderdagverblijf kunnen aangewend worden om eventuele openstaande facturen of kosten te dekken.

Definitieve inschrijving

Ten vroegste 1 maand voor de start van de opvang wordt een afspraak gemaakt om het kinddossier te vervolledigen. (zie verder: inlichtingenfiche)

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

- Schriftelijke overeenkomst met het opvangplan
- Ondertekening kennisname huishoudelijk reglement
- Attest inkomenstarief
- inlichtingenfiche

Pedagogisch beleid

Bij Wille Wolle staat de belevingswereld van het kind centraal.

Onze voorziening is zodanig ingericht dat ze een vertrouwde omgeving vormt voor medewerkers, ouders en kinderen. Een huiselijke, warme omgeving is de basis om een kind veilig te laten groeien. We bereiken dit door:

- **Veiligheid te bieden:**
 - We hanteren een duidelijke structuur en organiseren activiteiten, rust- en spelmomenten.
 - Wij creëren een omgeving waar veiligheid en avontuur hand in hand kunnen gaan. We maken hiervoor een grondige risicoanalyse.
 - De ratio kinderen/kinderbegeleider wordt gemonitord en gerespecteerd.
 - Wij kiezen voor een eerlijke, betrouwbare en open communicatie in alle richtingen, van en naar kinderen, medewerkers en ouders.
- **Vrijheid te bieden:**
 - Wij willen de ontwikkeling van het jonge kind in deze eerste levensfase optimaal stimuleren in al haar facetten. De activiteiten die worden aangeboden zijn op maat van het kind en gericht op alle ontwikkelingsgebieden. We monitoren elk kind en onze werking met behulp van de zelfevaluatie instrument MeMo-Q.
 - Spelenderwijs laten wij de kinderen de wereld ontdekken. De zelfredzaamheid van het kind wordt gestimuleerd zodat het kan uitgroeien tot een zelfstandig individu.
- **Verbondenheid te bieden:**
 - De kinderbegeleider is een belangrijk vertrouwenspersoon. In die zin zorgen we voor een optimale continuïteit in de begeleiding voor kind en ouder. Wij vormen, samen met de ouders, een belangrijke tandem bij de opvoeding van het kind.
 - We bouwen aan een vertrouwensband tussen kind en kinderbegeleider door elk kind de nodige aandacht en tijd te geven. Het wenbeleid is hiervoor een goede start.



We leren de kinderen rekening te houden met elkaar, samen te delen en een eigen plaatsje te vinden binnen de groep. Het bouwen aan waarden en normen staat centraal: respect voor elkaar, beleefdheid, oprechtheid, vriendschap.

Pedagogische omgang met kinderen (en ouders) bij een bijtincident:

Bijten komt vaak voor bij jonge kinderen en is zacht uitgedrukt een lastige periode voor alle betrokken partijen. Hier treft niemand schuld. De emoties zijn vaak een gevolg van het onvoldoende kennen van oorzaak en gevolg van deze fase in de ontwikkeling, die (gelukkig) niet bij elk kind leidt tot bijtgedrag.

Een kind kan om verschillende redenen gaan bijten:

- Vanuit een bepaalde leeftijdsfase opeens uit het niets
- Vanuit frustratie
- Een kind voelt zich 'bedreigd' door een ander kind
- Het bijten is een gevolg van een ontwikkelingsstoornis

Ouders (en ook onze medewerkers) worden preventief geïnformeerd over bijten in de kinderopvang. We geloven er in dat er door over onze leeftijdsadequate aanpak van het bijtgedrag te communiceren heel wat spanningen kunnen voorkomen worden. De kinderbegeleiders zijn ook uiterst waakzaam. Er kunnen geen garanties geboden worden aan ouders dat het niet bij hun kind kan gebeuren. We zijn ervan overtuigd dat de bijtfase voor minder problemen zorgt wanneer ouders en medewerkers elkaar steunen, en geen schuldige zoeken. We spreken onze waardering uit voor het begrip en de medewerking van de ouders.

Voor meer info over concrete acties kunnen ouders terecht bij onze pedagogische medewerkers.

Ouderparticipatie

Als organisatie vinden we het belangrijk dat ouders en kinderen zich welkom en betrokken voelen bij de kwaliteit en de werking van het kinderdagverblijf. Hierbij staan waarden als respect, oog voor diversiteit en eigenheid van ieder gezin, gelijkwaardigheid en partnerschap voorop.

Dit doen we door:

- open en laagdrempelige communicatie
- correcte informatie over de dienstverlening
- uitgebreide intake, kennismakingsmoment
- wenperiode (zie rubriek wennen)
- eenduidige en haalbare regels en afspraken zowel voor ouders als personeel.
- afnemen van tevredenheidsmetingen (op 3 momenten)
- ouderbetrokkenheid door het organiseren van formele en informele activiteiten
- digitaal heen- en weerboekje
- ouderportaal

Samenwerking met externen

Wille Wolle is geen entiteit op zichzelf. We werken samen met partners die betrokken zijn bij het opvanglandschap zoals vzw. AZ. Rivierenland, gemeente Willebroek, andere opvanginitiatieven, scholen, doorverwijzers, het huis van het kind, het Vlaams Welzijnsverbond, ...

Inclusieve opvang

Het kinderdagverblijf heeft geen structurele plaatsen voor inclusieve opvang van kinderen met een specifieke zorg. Bij een individuele aanvraag voor inclusieve opvang zal het multidisciplinair team zich samen met het gezin en eventuele andere instanties buigen over de opvangvraag, de opvangnoden en de ondersteuningsbehoeften van het kind.

Alleen wanneer duidelijk is dat de vraag de draagkracht van het kinderdagverblijf niet overschrijdt en er dus een kwalitatieve opvang van het kind kan gegarandeerd worden, kan de opvang gerealiseerd worden.

De opvang wordt systematisch geëvalueerd. De ouders bezorgen het kinderdagverblijf alle actuele informatie over de gezondheidstoestand en ontwikkeling van het kind. Het kinderdagverblijf dient, na het bekomen van bewijsstukken van de ouders, een subsidieaanvraag in bij Kind en Gezin.

Prijsbeleid

Ouderbijdrage

Voor alle gereserveerde opvangdagen (= alle opvangdagen opgenomen in de schriftelijke overeenkomst verminderd met de respijtdagen) betalen ouders een ouderbijdrage. Deze ouderbijdrage omvat de kosten voor één dag opvang, inclusief maaltijden. Toeslagen zitten hierin niet vervat. (zie verder: extra kosten)

De ouderbijdrage is gelijk aan het inkomenstarief gebaseerd op het gezamenlijk belastbaar inkomen¹ van het meest recente aanslagbiljet, uitgegeven door FOD Financiën. Van ouders die geen geldig Belgisch aanslagbiljet hebben wordt het inkomenstarief berekend op basis van loonfiches of voor beginnend zelfstandigen het fictief loon. (In dit geval dient men contact op te nemen met de Kind en Gezin Lijn, 078/150 100)

De ouderbijdrage hangt af van de verblijfsduur:

- | | |
|--|----------------------|
| - Dagopvang van 0 tot minder dan 5 uur: | 60% van de dagprijs |
| - Dagopvang van 5 tot minder dan 11 uur: | 100% van de dagprijs |
| - Dagopvang van meer dan 11 uur: | 160% van de dagprijs |

Berekening van het inkomenstarief

Ouders berekenen zelf de ouderbijdrage via het berekeningsinstrument op <https://mijn.kindengezin.be>. Daar dient een attest inkomenstarief te worden aangemaakt dat de ouders aan het kinderdagverblijf bezorgen. Dit kan ten vroegste 2 maanden voor de start van de opvang. Er kan al vroeger een simulatie van het tarief gemaakt worden, maar die is slechts indicatief.

Voor de berekening is een e-mailadres, e-ID met pincode en kaartlezer of de ItsMe-app vereist.

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

LET OP: Kind en Gezin doet controles op de berekening van je tarief.

Geven ouders bewust foute info door of kunnen ze de bewijsstukken niet bezorgen, dan kan Kind en Gezin het juiste tarief opnieuw bepalen. Dit tarief wordt vanaf dat moment gehanteerd. Voor de periode waarin te weinig werd betaald, kan Kind en Gezin een schadevergoeding eisen.

Indien ouders niet tijdig het attest inkomenstarief aan de opvangvoorziening bezorgen

- Zal deze de opvangovereenkomst schorsen. Het kind kan dan niet naar de opvang.
- De voorziening zet hiervoor gerechtvaardigde afwezigheidsdagen (respijtdagen) in.

Wanneer moet het inkomenstarief herberekend worden?

- Als de gezinssituatie verandert (bv. huwelijk, echtscheiding, partner verhuist, overlijden ...)
- Als het aantal kinderen ten laste verandert (bv. geboorte, adoptie, ...)
- Als men denkt recht te hebben op een individueel verminderd tarief
- Als het individueel verminderd tarief vervalt

1

Inkomen van de contracthouder en van een andere persoon met domicilie op hetzelfde adres zoals ter beschikking gesteld door de kruispuntbank van de sociale zekerheid (wet van 15 januari 1990 betr. oprichting en organisatie van een kruispuntbank van de sociale zekerheid).

Wanneer niet?

Het attest inkomenstarief is geldig tot 31 december van het desbetreffende jaar. Kind en Gezin indexeert jaarlijks de dagprijs en bezorgt een nieuw attest aan de ouders. Zij bezorgen dit op hun beurt aan de opvangvoorziening. Het inkomenstarief dient dus niet jaarlijks door de ouders herberekend te worden.

Individueel verminderd tarief

In bepaalde gevallen kunnen ouders aanspraak maken op het individueel verminderd tarief. Voor een volledige lijst, zie www.kindengezin.be. Kunnen ouders het individueel verminderd tarief (zoals vermeld op het attest inkomenstarief) nog steeds niet betalen, kunnen zij met dit attest naar het OCMW/sociaal huis van hun gemeente gaan. Het sociaal huis kan al dan niet beslissen tot verdere verlaging van het inkomenstarief. Op basis hiervan zorgt Kind en Gezin voor een aangepast attest.

Dit individueel verminderd tarief is 6 maanden geldig, waarna het gewone (eventueel geïndexeerde) tarief weer ingaat. Kind en Gezin controleert de berekening van het individueel verminderd tarief. Ouders dienen de documenten die bewijzen dat ze voldoen aan de voorwaarden gedurende 5 jaar te bewaren.

Reserveringsvoorschot

Ouders betalen bij de ondertekening van de schriftelijke overeenkomst een reserveringsvoorschot om de opvangplaats te reserveren. De opvangplaats wordt enkel gegarandeerd als het reserveringsvoorschot binnen de 14 dagen na ondertekening van de schriftelijke overeenkomst door het kinderdagverblijf is ontvangen.

Het reserveringsvoorschot wordt bepaald door het gezamenlijk belastbaar inkomen van de ouder(s) en is onderhevig aan indexering:

- 250 euro wanneer je gezamenlijk belastbaar inkomen hoger ligt dan €34.982,09 (2025)
- 50 euro wanneer je gezamenlijk belastbaar inkomen lager ligt of gelijk is aan €34.982,09 (2025)

Als de opvang niet kan plaatsvinden door een situatie van overmacht binnen het gezin zal het reserveringsvoorschot worden terugbetaald. Dit dient steeds met bewijsstukken gestaafd te worden. Gevallen van overmacht kunnen zijn:

- Overlijden van een gezinslid
- Aangeboren handicap en ernstige ziekte van het kind
- Ontslag van een van de ouders
- Ernstige wijziging in de gezinssituatie

In alle andere gevallen wordt het reserveringsvoorschot ingehouden.

Na aanvang van de opvang zal het reserveringsvoorschot beschouwd worden als waarborg.

De waarborg wordt na de stopzetting van de schriftelijke overeenkomst volledig terugbetaald op voorwaarde dat:

- De opzegbepalingen nageleefd werden.
- De gemaakte afspraken in de schriftelijke overeenkomst nageleefd werden.
- Alle facturen en/of eventuele kosten volledig betaald werden.

De terugbetaling van de waarborg gebeurt op het rekeningnummer waarvan de opvangvoorziening de laatste betaling heeft ontvangen.

Wennen

- Met aanwezigheid van de ouder(s): er wordt geen dagprijs aangerekend
- Zonder aanwezigheid van de ouder(s): dagprijs volgens het attest inkomenstarief

Co-ouderschap of echtscheiding

Zolang ouders op hetzelfde adres domicilie hebben is er slechts 1 attest inkomenstarief (gebaseerd op beide inkomens)



Zodra ouders een verschillend domicilieadres hebben, krijgen zij elk een apart kinddossier in de opvangvoorziening op basis van de dagen dat het kind bij hen individueel is toegewezen in de verblijfsregeling (vonnis). Zij maken dan elk een eigen attest inkomenstarief aan.

Extra kosten

De regelgeving laat toeslagen toe. Deze extra kosten kunnen nooit meer bedragen dan de door Kind en Gezin bepaalde grensbedragen, die jaarlijks worden geïndexeerd.

Volgende kosten worden aangerekend bovenop de berekende dagprijs:

Toeslag voor	Bedrag
Gebruik van luiers en verzorgingsproducten	Forfait: - Volledige dag: €1,40 - Halve dag: €0,80 - Per stuk: €0,35
Afvalverwerking luiers	Forfait: - Volledige dag: €0,4 (ook voor luiers die om medische redenen van thuis worden meegebracht) - Halve dag: €0,25
Individuele koortsthermometer	Éénmalig 5 euro bij de start van de opvang
Specifieke voeding nodig voor de gezondheid of (bv. bij voedselallergie)	Echte kost (te bepalen afhankelijk van het product)
Opvang buiten het afgesproken opvangplan zonder akkoord van de opvangvoorziening	Wanneer het kind na sluitingsuur, d.w.z. 18u00, afgehaald wordt zal er een toeslag aangerekend worden van - €7,5 per begonnen kwartier voor ouders met een gezinsinkomen > 34.982,09€ per jaar - €5 per begonnen kwartier voor ouders met een gezinsinkomen ≤ 34.982,09 € per jaar Deze toeslag wordt steeds aangerekend, behalve bij dwingende redenen. Deze dwingende redenen zijn medische noodsituaties of onvoorziene eenmalige omstandigheden op weg van de woon- of werkplaats naar het kinderdagverblijf. De ouders verwittigen het kinderdagverblijf van de laattijdigheid.
Administratie en facturatie	€4
Kind komt niet naar de opvang	Dagprijs of respijtdag
Toegangskaart	De eerste 2 kaarten zijn gratis. Terug te bezorgen na het beëindigen van de opvang. Bij verlies of het niet terugbrengen op het einde van de opvang wordt €15 per kaart gefactureerd.

De afwezigheid van een kind

De schriftelijke overeenkomst is bindend voor zowel de ouders als het kinderdagverblijf. De ouders engageren zich om alle gereserveerde opvangdagen te benutten. Voor alle gereserveerde opvangdagen betalen ouders hun dagprijs, tenzij er nog respijtdagen kunnen ingezet worden (zie verder).

Het opvangplan, beschreven in de schriftelijke overeenkomst, geldt voor de ganse termijn van de kinderopvang. Behoudens, in wederzijds akkoord tussen de ouders en het kinderdagverblijf, in geval van aantoonbare werkloosheid, aantoonbare ernstige/ingrijpende gebeurtenissen in de werksituatie of het gezin (o.a. geboorte, langdurige ziekte van ouder of kind, ...).



Respijtdagen

In afwijking op de algemene regel “opvang reserveren is opvang betalen” wordt aan het gezin jaarlijks een aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen toegekend, die worden ingezet in geval van afwezigheid. Deze dagen worden ‘respijtdagen’ genoemd.

Het kinderdagverblijf kent jaarlijks 20 respijtdagen toe voor een voltijds opvangplan (een voltijds opvangplan= vijf dagen van meer dan 5 uur aanwezigheid per week voor het hele jaar). Bij minder dan voltijds opvangplan wordt het aantal respijtdagen verrekend a rato van de gereserveerde opvangdagen in het opvangplan ten opzichte van het totaal aantal openingsdagen van de opvangvoorziening.

Respijtdagen worden toegepast bij alle vormen van afwezigheid: ziekte van het kind, vakantie, religieuze feestdagen of andere omstandigheden.

Bij elke afwezigheid wordt een respijtdag ingezet, zolang het toegekende aantal niet is opgebruikt. Voor deze afwezigheid betalen de ouders geen ouderbijdrage. Zodra de respijtdagen zijn opgebruikt, betalen de ouders ook de dagprijs voor alle gereserveerde dagen waarop hun kind niet aanwezig is.

Indien de schriftelijke overeenkomst een wisselend uurrooster vermeldt, geldt het gevraagde aantal wisselende opvangdagen per week als basis, met een minimum van 3 opvangdagen per week.

Bij een wisselend maandrooster geven ouders minimaal één week voorafgaand aan de 1^{ste} van de volgende maand hun nieuwe maandrooster door. Indien het kinderdagverblijf niet tijdig een rooster heeft ontvangen geldt voor deze maand een voltijds rooster. Voor afwezigheidsdagen wordt de respijtdagenregeling toegepast.

Indien een voltijdse opvangdag wordt gereduceerd tot een deeltijdse opvangdag wordt het aantal resterende respijtdagen verminderd met een halve dag.

Berekening van het aantal respijtdagen in het kader van gezinsvakanties:

Ouders krijgen jaarlijks tot 31 januari de mogelijkheid om hun opvangplan aan te passen in het kader van hun gezinsvakanties, steeds in overleg met de organisator. Zij geven de exacte afwezigheidsdagen door tot 31 december van het betreffende jaar. Op dat ogenblik zal ook het aantal respijtdagen opnieuw berekend worden. Dit betekent dat het kinderdagverblijf geen opvang reserveert op de doorgegeven verlofdagen.

Gezinsvakanties van 1 januari tot en met 31 januari dienen ten laatste in november van het jaar voordien te worden vastgelegd, anders worden ook voor deze afwezigheden respijtdagen ingezet.

Uitzonderlijke extra opvangdagen, op vraag van de ouders, kunnen na overleg met de administratie en indien de bezetting van het kinderdagverblijf het toelaat. Zij kunnen nooit gebruikt worden om een andere dag afwezigheid te compenseren (en zo het aantal respijtdagen opnieuw aan te vullen). Een dag “wisselen” met een andere dag kan dus niet. Een extra dag is een gereserveerde dag.

Ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen

Dit zijn de dagen waarop het kind volgens het opvangplan aanwezig moet zijn in de opvang maar niet is geweest en waarbij de ouders geen respijtdagen meer hebben. Op dat moment zal het inkomenstarief van de ouders aangerekend worden, met een minimum van €6,24 (2024).

Facturatie en betaling

Ouders krijgen aan het begin van elke maand een factuur met een gedetailleerd overzicht van de aangerekende kosten van de voorbije maand. Betaling van deze factuur gebeurt voor het einde van de maand op rekeningnummer BE60 4177 0318 2170 van de opvang.

Deze facturen worden per mail gestuurd naar het door de ouders opgegeven mailadres. De facturen zijn ook raadpleegbaar via het ouderportaal van Deona.

Indien ouders het niet eens zijn met de factuur kunnen zij dit schriftelijk of per mail melden voor de vervaldatum van de factuur met vermelding van de reden en het factuurnummer.





Fiscaal attest

De gemaakte kosten voor kinderopvang kunnen voor de personenbelasting op het belastbaar inkomen in mindering worden gebracht voor kinderen tot en met de leeftijd van 12 jaar. Elk jaar ontvangen ouders een daartoe bestemd fiscaal attest. Daarvoor geven ouders hun rijksregisternummer (en dat van het kind) door aan de opvangvoorziening, alsook bij wie het kind ten laste moet staan. Toeslagen worden niet vermeld op het fiscaal attest.

Het fiscaal attest wordt per mail verstuurd voor 1 maart volgend op het betreffende aanslagjaar. Het fiscaal attest kan ook steeds geraadpleegd worden via het ouderportaal van Deona. Het is niet mogelijk om na 1 maart nog wijzigingen door te laten voeren op het fiscaal attest.

Inningskosten bij wanbetaling

Bij niet betaling van de factuur binnen de gestelde termijn wordt volgende procedure in acht genomen:

- Een eerste herinnering is steeds zonder kosten. Deze 1^{ste} herinnering zal per mail verstuurd worden naar het mailadres waar ook de facturen naar verstuurd worden. Ouders hebben dan 14 dagen de tijd om te betalen zonder extra kosten.
- Bij betalingsmoeilijkheden kan de ouder een afbetalingsplan aanvragen. Dit kan in samenspraak -maar steeds binnen deze periode van 14 dagen - opgemaakt worden.
- Na deze 14 dagen wordt er een tweede herinnering opgemaakt en worden volgende kosten en intresten aangerekend:
 - Bij openstaande facturen onder de 150 euro: 20 euro
 - Bij openstaande facturen vanaf 150 euro: 20 euro + 10 % op het achterstallige bedrag
 - De tweede herinnering wordt afgedrukt en in het persoonlijk kastje van het kind gelegd of opgestuurd per post, indien het kind niet meer naar de opvang komt.
- Indien de factuur 14 dagen na datum van de 2e herinnering niet is voldaan wordt de opvang met onmiddellijke ingang stopgezet. Er zal een aangetekend schrijven verstuurd worden met de kennisgeving van deze onmiddellijke stopzetting.
- Indien de opvang beëindigd is én niet alle facturen voldaan zijn, kan het dossier worden overgemaakt aan een advocaat en/of gerechtsdeurwaarder. De inningskosten hiervan worden integraal doorgerekend aan de ouders.

Alle betwistingen behoren tot de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen.

WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN VAN OUDERS EN KINDERDAGVERBLIJF

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



Aanwezigheidsregister

De opvangvoorziening moet elke dag de aankomst- en vertrektijd van de kinderen correct kunnen registreren. Daartoe dienen de ouders bij het brengen en afhalen in- en uit- te badgen (zie brengen en ophalen). Het kinderdagverblijf werkt hiervoor met het programma Deona. De aldus geregistreerde aankomst- en vertrektijden zijn doorlopend te raadplegen in het heen- en weerschriftje van het kind. Op basis hiervan worden dagelijks de aan- en afwezigheden van de kinderen verwerkt. Op deze manier kan maandelijks een correcte factuur opgemaakt worden. Indien ouders niet akkoord zijn met de geregistreerde uren, kunnen zij voor het einde van de maand reageren via mail naar willewolle@azr.be. Indien het kinderdagverblijf geen reactie ontvangt voor het einde van de maand, worden de geregistreerde aanwezigheden goedgekeurd geacht.

Brengen en ophalen

Ouders beschikken over twee toegangskaarten. Zij geven deze badge niet door aan derden zonder voorafgaandelijke melding aan het kinderdagverblijf. De toegangsdeuren staan onder camerabewaking. Ouders zien er mee op toe dat mensen zonder toegangskaart de opvang niet betreden. We vragen de ouders om voor 9 uur de afwezigheid van het kind voor die dag te melden (telefonisch, mail, ouderportaal, ...).

Kinderen uit de peutergroepen kunnen niet opgehaald worden tussen 12:00u en 14:00u.

De deuren van het kinderdagverblijf sluiten automatisch om 18.00u. Kinderen dienen voor die tijd te worden opgehaald. Indien het kind zonder dwingende reden na sluitingstijd wordt afgehaald, zal er een sanctionerende toeslag aangerekend worden (zie prijsbeleid).

Kinderen worden niet meegegeven aan personen jonger dan 16 jaar.

Indien de persoon die het kind ophaalt onder invloed is van alcohol of drugs, gaat de kinderbegeleider met deze persoon na of er een alternatief is om het kind op te halen. Als de kinderbegeleider oordeelt dat het kind zich niet in een veilige situatie bevindt bij betrokkene blijft het kind onder toezicht van de kinderbegeleider. Indien er agressie voorkomt of het kind wordt toch meegenomen, zal de politie worden gecontacteerd.

Het kinderdagverblijf vertrouwt de kinderen alleen toe aan wie het hoederecht en/of bezoekrecht heeft of een door hem/haar aangeduide persoon. De ouders verwittigen het kinderdagverblijf vooraf en schriftelijk (Wille_Wolle@azr.be) en in hoogdringende omstandigheden telefonisch, wanneer derden het kind ophalen. De ouders vermelden de naam van de persoon en het tijdstip waarop de persoon verwacht wordt. Ouders kunnen ook een foto van de betrokken persoon doormailen. Zo kan de kinderbegeleider de identiteit van die persoon controleren.

Treedt in de loop van de opvang een wijziging op in het ouderlijk gezag of het verblijf- of bezoekrecht, dan moet de ouder het kinderdagverblijf hiervan op de hoogte brengen. Na gesprek en het voorleggen van bewijsstukken zullen de administratieve gegevens aangepast worden en eventuele wijzigingen in de schriftelijke overeenkomst doorgevoerd worden. Indien de maatregel invloed heeft op de personen die het kind mogen brengen/halen, wordt dit ook grondig gecommuniceerd naar de kinderbegeleider.

In geval van echtscheiding blijven beide ouders het recht behouden het kind te komen ophalen, tenzij er een rechterlijke uitspraak met een verblijfsregeling is. In dat geval bezorgt de ouder een



kopie van dit vonnis aan de administratie. Elke ouder mag het kind alleen ophalen op momenten waarop het kind bij hem/haar verblijft. Afwijkingen kunnen uitsluitend na schriftelijk akkoord tussen beide ouders en het kinderdagverblijf.

Toegang tot alle ruimtes waar het kind opgevangen wordt

Gezinnen hebben de mogelijkheid om de ruimtes van het kinderdagverblijf te bezichtigen voordat er een schriftelijke overeenkomst is afgesloten. Ze worden hierbij begeleid door een medewerker. Deze rondleiding gebeurt na afspraak. De rustruimtes worden uitsluitend getoond wanneer de rust van de kinderen niet wordt verstoord.

De ouders hebben toegang tot de lokalen waar hun kind verblijft. Ouders zorgen ervoor dat ze alle deuren en poortjes zorgvuldig en met de nodige waakzaamheid voor de veiligheid van de kinderen achter zich sluiten.

Ouders worden gevraagd om met respect voor de activiteiten en de rust van kinderen en medewerkers de ruimten te betreden.

Wennen

Het kinderdagverblijf beschouwt wenmomenten bij de start van de opvang of na een lange afwezigheid (+3 maand) als waardevol voor een veilige en kwalitatieve kinderopvang. Door te wennen is de overgang van thuis naar de opvang makkelijker voor het kind. Ouders beslissen zelf of – en in welke mate – zij hiervan gebruik maken.

De ouders bepalen in overleg met de (pedagogische) stafmedewerker en/of de kinderbegeleiders hoe het wenmoment wordt ingevuld. De afspraken hierrond worden ten laatste gemaakt bij de definitieve inschrijving. De wenweek is altijd de eerste week van de opvang zoals in de schriftelijke overeenkomst bepaald. Mogelijke formules zijn: halve dagen aanwezigheid tijdens de wenweek of kort beginnen en elke dag wat langer blijven. Bij korte aanwezigheid kunnen ouders zelf aanwezig blijven en betalen dan geen dagprijs. Dit kan slechts met beperkte duur (tussen een half uur en twee uur maximum).

In het kader van de wenweek mag er dus afgeweken worden van het opvangplan en worden er geen respijtdagen aangerekend.

Daarnaast is het belangrijk om voldoende tijd te nemen voor de breng- en afhaalmomenten. Zo kunnen bijkomende informatie en feedback uitgewisseld worden. Nadien wordt het wenproces opgevolgd door de kinderbegeleider (en de pedagoog) in samenspraak met de ouders.

Bij verandering van leefgroep (=van baby- naar peutergroep) worden wenmomenten voor het kind door de pedagoog ingepland. De kinderbegeleiders organiseren deze wenmomenten. De ouders worden geïnformeerd over de planning van de wenmomenten. De feedback hierover gebeurt schriftelijk én mondeling tijdens het ophaalmoment. Ouders krijgen de kans om kennis te maken met de nieuwe leefgroep, haar werking en het team van kinderbegeleiders. Bij het inplannen van de wenmomenten zal er een brochure meegegeven worden aan de ouders met extra informatie over deze volgende stap.

In overleg met de organisatie zijn bijkomende wenmomenten mogelijk. Indien ouder(s) samen met hun kind(eren) naar de opvang komen wordt dit beperkt tot 2 wenmomenten van maximaal 2 uur aanwezigheid. Dit om de werking van de groepsopvang niet te overbelasten.

Het recht om een klacht te uiten

Het team van Wille Wolle staat open voor feedback! Indien ouders bedenkingen, opmerkingen of klachten hebben, kunnen deze besproken worden, bij voorkeur met een met de kinderbegeleider of de verantwoordelijke van de opvangvoorziening. Er zal geluisterd worden en samen met de ouders gezocht worden naar de gepaste oplossing volgens de klachtenprocedure van het kinderdagverblijf. De klachtenprocedure is terug te vinden op de website van het kinderdagverblijf www.azrivierenland.be/kinderdagverblijf. Elke klacht wordt discreet en efficiënt geregistreerd, behandeld en beantwoord.





Indien ouders niet tevreden zijn over hoe hun vraag of klacht behandeld werd, kunnen zij dit melden bij het bestuursorgaan van het ziekenhuis of het telefonisch en online meldpunt van Opgroeien:

Brief: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Online meldpunt: www.opgroeien.be/opgroeipunt

Telefoonnummer: 078/17.00.00 (elke werkdag, van 8u tot 20u)

Voor een klacht over privacy of de bescherming van persoonsgegevens kan men terecht op: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>

Het recht op bescherming van de persoonsgegevens

**Identiteit*

Kinderdagverblijf Wille Wolle heeft een aantal persoonsgegevens van het gezin en het kind nodig voor haar opvangactiviteiten, zoals administratieve gegevens van het kind, de ouders, het gezin, medische gegevens, enz.

**Doel van de verwerking van de persoonsgegevens*

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

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

**Rechtsgrond*

Persoonsgegevens worden verwerkt 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 er nodig zijn.

**Recht van het gezin*

Ouders kunnen de gegevens van hun kind op elk moment inkijken, verbeteren, laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken.

Ouders kunnen een kopie van hun persoonsgegevens vragen.

Als ouders veranderen van opvang, kunnen zij vragen om hun gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvanglocatie.

Dit kan op eenvoudig verzoek door een e-mail te sturen naar Wille.Wolle@azr.be

**Bewaarperiode*

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

**Vertrouwelijkheid*

We verbinden er ons toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. De 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.

**Overmaken aan derden*

Als dit noodzakelijk is voor de hogervermelde doelen, worden de persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin, Zorginspectie.

** Verwerkingsregister*

In ons verwerkingsregister staat meer informatie over hoe wij de persoonsgegevens verwerken. Ook de wettelijke en andere grondslagen en de bewaartermijnen staan hierin vermeld.

**Zwijgplicht medewerkers*

Alle medewerkers van het kinderdagverblijf zijn gebonden door de verplichting om het stilzwijgen te bewaren. Zij maken geen informatie over het kind of zijn verblijf in Wille Wolle over aan derden.

** Toestemming voor beeldmateriaal*

In de opvang worden foto's van (groeps)activiteiten gemaakt die gebruikt worden voor het verstrekken van algemene informatie over de werking van de opvang.

Deze beelden worden publiek gemaakt via de website, eigen publicaties door het kinderdagverblijf (bv. de maandelijkse nieuwsbrief), media en mailing naar ouders. Zij kunnen ook gebruikt worden in het kader van vorming en opendeur om onze werking kracht bij te zetten.

In het kader van het portretrecht vraagt de opvangvoorziening het akkoord van de ouders om beelden van het kind te publiceren. Onderstaande specifieke bepalingen worden besproken en voor akkoord ondertekend tijdens de definitieve inschrijving.

Het portret mag:

- ophangen/getoond worden in de ruimtes van het kinderdagverblijf.
- gebruikt worden bij groepsfoto's (bv. cadeau schoolinstap, heen-en-weerschriftje, ...)
- gebruikt worden tijdens publieke activiteiten in het kinderdagverblijf (bv. Koffiemoment, bednet, opendeurdag, huldiging, ...)
- geplaatst worden op de website van het kinderdagverblijf.
- gebruikt worden voor vorming van medewerkers om de kwaliteit van de werking te verbeteren.
- gebruikt worden door stagiairs of in het kader van schoolopdrachten.

Deze toestemming kan de ouder op elk moment weer intrekken. Ook wanneer de ouder een specifieke foto liever niet gepubliceerd ziet kan de foto verwijderd worden. Ouders kunnen hiervoor contact opnemen met de administratie.

De foto's worden bewaard zolang ze relevant zijn voor de werking van het kinderdagverblijf. Op regelmatige basis worden de foto's van op het ouderportaal Deona verwijderd. Indien ouders bepaalde foto's wensen te behouden, kunnen zij deze downloaden van het ouderportaal.

Belangrijke noot:

Foto's die ouders ontvangen in het kader van de ouderparticipatie mogen uitsluitend gebruikt worden binnen de gezinscontext. Zij mogen niet gebruikt worden voor sociale media of andere publicitaire doeleinden!



INFORMATIE AAN GEZINNEN

Algemene afspraken

Verzekering

Het kinderdagverblijf heeft een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid voor schade die veroorzaakt wordt bij de uitbating van de kinderopvang, polisnummer 03/99.585.764.000 AG Insurance, Hillewaere Lesseliers en co, Du Chastellei 43 te 2170 Antwerpen – Merksem.

Deze personen zijn verzekerd:

- De organisator en de personen tewerkgesteld in de kinderopvanglocatie
- De onbezoldigde medewerkers en de personen die in nood bijspringen
- Voor de dekking van lichamelijke schade worden de kinderen onderling als derden beschouwd.

Aangifte van schadegevallen of ongevallen gebeurt aan de directeur of diens vervanger binnen de 24u na het incident, zodat de administratief verantwoordelijke de verzekeringsinstelling op de hoogte kan brengen. Na aangifte aan de verzekeringsinstelling, zal deze contact opnemen met de ouder voor de verdere afhandeling van het dossier.

Inlichtingenfiche met kindgegevens

De digitale inlichtingenfiche wordt ingevuld tijdens de definitieve inschrijving. Dit document is een verzameling van gegevens rond de identificatie van de ouders en het kind, de bereikbaarheid, de ontwikkeling van het kind, de medische gegevens en de schriftelijke afspraken rond de opvang.

Het kinddossier wordt gebruikt om ouders vlot te kunnen informeren en te bereiken in omstandigheden waarbij dit nodig wordt geacht. De (medische en persoonlijke) gegevens van het kind worden gebruikt in het kader van een individueel kwalitatief aanbod voor het kind.

Ouders kunnen de digitale inlichtingenfiche terugvinden onder de rubriek 'mijn gegevens' in het Deona ouderportaal. Om te waarborgen dat de gegevens in de inlichtingenfiche steeds up-to-date zijn, geven ouders veranderingen onmiddellijk door.

Voeding en drank

Zolang een kind in de babygroep verblijft, wordt het maaltijdritme van het individuele kind gevolgd. Ouders brengen zelf de flesvoeding (poeder + lege flesjes) mee. De eerste flesvoeding wordt evenwel thuis gegeven. In de leefgroepen kan ontbeten worden tot 8.00u. Dit om de continuïteit in de begeleiding en het toezicht over de groep te kunnen vrijwaren.

Afhankelijk van het tijdstip en de duur van de aanwezigheid van het kind in de opvang verstrekt het kinderdagverblijf de gepaste maaltijden:

- 11:00u soep en middagmaal
- 15.00u broodmaaltijd + vers fruit voor de peutergroepen of fruitpap voor de babygroepen

Het avondmaal wordt thuis genomen.

Voor de bereiding van het eten wordt er samengewerkt met een leverancier van maaltijden voor baby's en peuters. De maaltijden worden geregenereerd in het kinderdagverblijf, zodat ze vers en op de juiste temperatuur worden aangeboden aan de kinderen. Alle kinderen krijgen water te drinken op geregelde tijdstippen én wanneer zij daar zelf om vragen.

Het menu is elke dag te lezen in het heen- en weerschriftje van het kind in het ouderportaal van Deona. In geval van allergie of vaststellingen/bedenkingen met betrekking tot de maaltijden brengen de ouders de kinderbegeleider en administratie op de hoogte én bezorgen een medisch attest. Het kinderdagverblijf kan voor de bereiding van dieetmaaltijden een extra toeslag vragen. Er wordt geen eigen reguliere voeding meegenomen naar het kinderdagverblijf.



Bijzondere dieetproducten worden meegebracht door de ouders indien ze niet door het kinderdagverblijf zelf kunnen aangeboden worden en worden voorzien van de naam van het kind.

Ouders kunnen borstvoeding mee brengen naar het kinderdagverblijf. De borstvoedingsmelk dient steeds voorzien te worden van een datum en de naam van het kind. Indien de mama graag zelf borstvoeding geeft kan zij dit, indien gewenst, in een afzonderlijke ruimte doen.

Verzorging

Ouders brengen hun kind gewassen en aangekleed naar de opvang. Zij zorgen ervoor dat er steeds voldoende voorraad is van de verzorgingsproducten in de opvang:

- luierzalf en andere lichaamsverzorgende producten
- zonnecrème
- neusspoeling

In de loop van de dag krijgen de kinderen alle verzorging. Handdoeken, washandjes, slabbetjes en zeep zijn ter beschikking in het kinderdagverblijf.

In het kinderdagverblijf worden luiers gebruikt van het merk Pampers. Zij worden ter beschikking gesteld door het kinderdagverblijf en doorgerekend via de maandelijkse factuur. Behoudens medische redenen (medisch voorschrift vereist), worden er door de ouders geen eigen luiers meegebracht.

De kinderbegeleiders hebben oog voor de zindelijkheidstraining van het kind, maar beginnen pas met de training in overleg met de ouders én in combinatie met zindelijkheidstraining thuis.

Elk kind heeft een eigen kastje om persoonlijke spulletjes op te bergen. Ouders voorzien een slaapzak en voldoende reservekledij aangepast aan de leeftijd van het kind en het jaargetijde.

Het dragen van juwelen (oorbellen, armbandjes, kleine haarspelden, ...) is om veiligheids- en hygiënische redenen verboden in de opvang.

Geschenkjes

Er worden geen individuele geschenkjes meegebracht wanneer een kind jarig is of naar school gaat. Indien ouders toch een geschenk willen geven, kan er iets meegebracht worden voor de leefgroep (speelgoed, leesboek, cadeaubon...). Cadeautips kunnen verkregen worden via de QR-code die terug te vinden is in de leefgroep. De verjaardag van het kind wordt in de leefgroep gevierd.

Preventieve gezondheidszorg: ziekte en ongeval

Vaccinatie

In België is alleen het vaccineren tegen poliomyelitis bij jonge kinderen verplicht. Het is echter aangeraden de kinderen te laten vaccineren volgens het door Kind & Gezin aanbevolen vaccinatieschema. Een onvoldoende immuniteit kan immers ernstige verwikkelingen voor het kind tot gevolg hebben.

Een kind kan pas starten in de kinderopvang na het krijgen van het eerste verplichte vaccin. Het kinderdagverblijf beperkt zich tot preventief toezicht op de gezondheidstoestand van de kinderen.

Ziekte of ongeval van een kind

Is een kind ziek dan kan het niet in de opvang terecht. Een ziek kind voelt zich ellendig, heeft vaak extra zorgen nodig en wordt dus best verzorgd in een rustige en vertrouwde omgeving. Op die manier wordt tevens vermeden dat andere kinderen en medewerkers besmet worden.

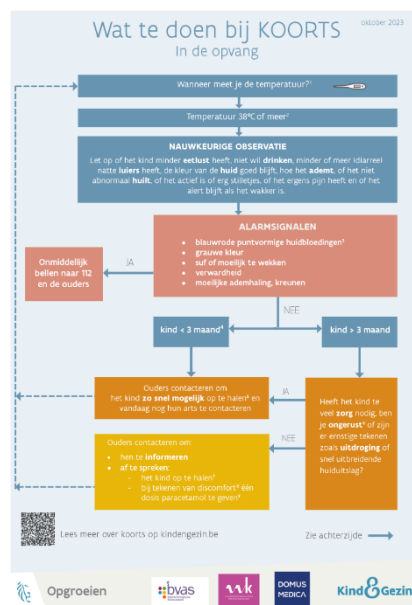
Er wordt aangeraden vooraf een oplossing te zoeken voor het geval een kind onverwacht ziek wordt. Afwezigheid dient altijd gemeld te worden voor 9u00.



We volgen de richtlijnen bij koorts van het Agentschap Opgroeien. Vanaf 38°C heeft een kind koorts en contacteert de kinderopvang de ouders. Het kind moet minstens 24uur koortsvrij zijn alvorens het opnieuw naar de kinderopvang kan.

Wille Wolle erkent dat dit niet altijd evident is, zowel voor de ouders als voor de opvang. Toch zit deze maatregel vandaag in het richtinggevend kader. Het agentschap Opgroeien wil zo vermijden dat zieke kinderen in het kinderdagverblijf blijven met risico voor zichzelf en de andere kinderen. De opvangvoorziening onderschrijft deze bezorgdheid.

Meer info hierover op de infopagina van Kind en gezin (klik op afbeelding):



In de praktijk:

De temperatuur wordt enkel gemeten wanneer het kind warm aanvoelt of zich onwel voelt. De temperatuur wordt rectaal gemeten met de eigen thermometer van het kind (aangekocht in de apotheek van het ziekenhuis). Elk kind heeft hetzelfde type thermometer.

LET OP! De temperatuur kan sterk variëren bij het gebruik van een oor- of voorhoofdthermometer thuis. Deze kunnen tot 1°C afwijken.

- Heeft het kind een temperatuur tussen de 38°C en 38,5°C tijdens de eerste meting, dan wordt na een half uur opnieuw de temperatuur genomen (om uit te sluiten dat de temperatuur veroorzaakt wordt door te warme kledij, slaapmoment, ...).
- Heeft het kind na een half uur nog steeds koorts tussen 38°C en 38,5°C worden steeds de ouders gecontacteerd:
 - Kind voelt zich zichtbaar onwel (koorts + onwel): kind wordt opgehaald en blijft thuis tot het 24u koortsvrij is.
 - Kind voelt zich fit: kind wordt gemonitord in het kinderdagverblijf. Wijzigt de gezondheidstoestand van het kind en stijgt de koorts of wordt het kind onwel, wordt de ouder opnieuw gecontacteerd om het kind op te halen.
- Heeft het kind een temperatuur van meer dan 38,5°C worden de ouders meteen gecontacteerd om het kind op te halen. Het kind blijft thuis tot het 24u koortsvrij is.

Worden ouders vanuit de opvang gecontacteerd om hun zieke kind op te halen betalen zij een dagprijs voor een halve of hele dag al naargelang het aantal uur dat het kind aanwezig was in de opvang.

In specifieke gevallen raadpleegt het kinderdagverblijf de checklist ziektes en symptomen om te bepalen of een kind al dan niet in de opvang wordt toegelaten. In bepaalde gevallen kan een bewijs van behandeling of genezing gevraagd worden. Deze checklist is raadpleegbaar op de website van Kind en Gezin.

Niet onmiddellijk zichtbare medische problemen van een kind die een gevaar kunnen betekenen voor de kinderbegeleiders (wanneer deze bijvoorbeeld zwanger zouden zijn) of die een bijzondere waakzaamheid van de kinderbegeleiders vergen, moeten duidelijk gecommuniceerd worden aan de verpleegkundige en kinderbegeleider. Ook wijzigingen in de medische toestand van het kind moeten gecommuniceerd worden met het oog op het preventief beschermen van het kind, de medewerkers en andere kinderen in de kinderopvang.

Indien nodig kan het kinderdagverblijf, bij ziekte of ongeval van een kind, beroep doen op de kinderartsen verbonden aan de vzw AZ Rivierenland.

De kosten verbonden aan deze medische tussenkomsten zijn:

- Ten laste van de ouders indien het om ziekte van het kind gaat
- Ten laste van de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid, afgesloten door het kinderdagverblijf indien het een ongeval in het kinderdagverblijf betreft

De ouders worden in alle omstandigheden zo snel mogelijk verwittigd.

Medicatie

Medicatie wordt principieel thuis toegediend. De opvang geeft enkel medicatie als het echt nodig en haalbaar is. Ouders melden altijd medicatie die het kind krijgt, ook als die alleen thuis toegediend wordt.

Een bewijs van de arts of apotheker is verplicht. De medicatie wordt samen met de nodige informatie door de ouders aan het kinderdagverblijf bezorgd. Ze wordt, afhankelijk van de duur van het verblijf van het kind in de opvang een of twee keer toegediend. 's Morgens en 's avonds wordt de medicatie thuis gegeven.

De medicatie wordt in de oorspronkelijke verpakking meegebracht met bijsluiter. Op de verpakking staat duidelijk volgende informatie vermeld:

- Naam van de inhoud
- Naam van de voorschrijver (dokter, pediater, apotheker...)
- Naam van het kind
- Datum van aflevering en vervaldatum
- Dosering en wijze van toediening en duur van behandeling
- Wijze van bewaren

De medicatie wordt steeds persoonlijk aan de kinderbegeleider afgegeven samen met het medisch voorschrift of het attest (etiket) van de apotheker. De ouders vullen tegelijk de individuele medische fiche van hun kind in. Na toediening van de medicatie vult de kinderbegeleider de medische fiche verder aan en tekent de ouder bij het ophalen van het kind voor gezien.

In geval van aandoeningen aan de luchtwegen gaat de voorkeur uit naar een puffer boven aerosol omdat:

- Het effect van een puffer is hoger dan van een aerosol.
- Het gebruik van een puffer is minder tijdsintensief.
- Een puffer is makkelijker in gebruik.
- Een puffer is makkelijker te reinigen.
- De puffer houdt minder risico's in op de verspreiding van ziektekiemen.

Om deze redenen vragen we de ouders de mogelijkheid van een puffer te bespreken met de behandelend arts als deze aerosol voorschrijft. Het geven van een aerosol in de opvang kan enkel als er geen alternatief mogelijk is. Elk kind heeft zijn eigen puffer, al dan niet met voorzetskamer,



afhankelijk van de leeftijd. Bij gebruik van een voorzetskamer zorgen de ouders ervoor dat deze schoon is, zoals aangegeven door de producent.

Geneesmiddelen in de opvang: we volgen de richtlijnen van het agentschap Opgroeien



Jodiumtabletten kunnen bij een nucleair ongeval toegediend worden aan de kinderen na een advies van het federaal crisiscentrum. Meer informatie hierover op [Nucleair Risico](#)

Preventie wiegendood

Kind en Gezin schrijft een aantal maatregelen voor ter preventie van wiegendood. De vergunde voorzieningen dienen deze strikt te volgen. Wille Wolle past deze preventiemaatregelen optimaal toe.

Eén van deze aanbevelingen is dat kinderen best geen knuffels of doekjes in bed meenemen. Indien ouders dit toch uitdrukkelijk wensen, kunnen zij op eigen verantwoordelijkheid (handtekening) voor het kind een knuffel of doekje voor in het bedje meegeven.



Kinderen mogen niet in buik- of zijligging te slapen worden gelegd. Indien dit medisch noodzakelijk is, is een doktersattest vereist waarin dit uitdrukkelijk vermeld staat. In de opvang slapen kinderen op de rug. Het kan helpen het kind thuis al aan een gelijkaardige slaaphouding (en andere gewoontes) te laten wennen.

Veiligheid en begeleiding

Als kinderdagverblijf zorgen wij voor een veilige opvang. Er wordt bij elk onderdeel van de opvang een risicoanalyse gemaakt om alle mogelijke risico's in te schatten. Zo worden verwondingen, ongevallen, levensbedreigende situaties en het verdwijnen van kinderen voorkomen, maar ook de gezondheid en het voorkomen van ziekte, besmetting en verontreiniging worden zo gemonitord.

Het kinderdagverblijf is zich bewust van de noodzaak van een veilige toegang. Iedere bezoeker leeft de afspraken hieromtrent na. Bij binnenkomen en weggaan wordt altijd de deur/poortje gesloten.

Wanneer de kinderen zich buiten het kinderdagverblijf begeven doen zij dit onder toezicht van voldoende begeleiding en worden alle maatregelen genomen om de veiligheid te waarborgen. De kinderbegeleiders brengen de administratie op de hoogte wanneer zij zich buitenshuis bevinden (wandelen), geven door waar ze naartoe gaan en nemen steeds een telefoon mee. In geval van nood kunnen zij het kinderdagverblijf verwittigen.

Bij grotere uitstappen worden de ouders vooraf verwittigd en om toestemming gevraagd. Voor kinderen die geen toestemming hebben wordt er opvang voorzien in het kinderdagverblijf.

Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd. Hierrond voert de organisator een preventief beleid. Er is een gedetailleerd plan van aanpak aanwezig. Elk signaal en/of vermoeden t.a.v. een kind in de opvang mag gemeld worden. Elke melding wordt ernstig genomen, onderzocht en opgevolgd.

De voorziening volgt de regels rond brandveiligheid, voedselveiligheid, veilige speeltoestellen en terreinen. Een procedure legt de stappen en de manier van communiceren vast in geval van crisis. De crisis wordt zo snel mogelijk aan Kind en Gezin gemeld.

Voor volgende crisissituaties bestaat een uitgewerkte crisisprocedure:

Overmacht: een niet voorziene gevaarsituatie buiten de wil van de medewerkers en directie, waardoor de fysieke of psychische veiligheid van (een) opvangkind(eren) in gevaar is of zou kunnen zijn (brand, blikseminslag, wateroverlast, CO-vergiftiging, gasgeur, explosiegevaar, gifwolk).

Levensbedreigende situatie: elke situatie waarbij een of meerdere van de vitale functies van een opvangkind gestoord zijn of dreigen gestoord te raken. De 3 vitale functie zijn: het bewustzijn, de ademhaling en de bloedsomloop.

Kind zoek of verdwenen: een kind raakt vermist of verdwijnt uit de opvang.

Vermoeden van grensoverschrijdend gedrag in de kinderopvang: een ernstige tekortkoming of fout (of vermoeden daarvan) gepleegd in de opvangsituatie waardoor de fysieke of psychische veiligheid van (een) kind(eren) in gevaar is of zou kunnen zijn.

Vermoeden van grensoverschrijdend gedrag buiten de kinderopvang: een ernstige tekortkoming of fout (of vermoeden daarvan) gepleegd buiten de opvangsituatie waardoor de fysieke of psychische veiligheid van (een) kind(eren) in gevaar is of zou kunnen zijn.

Een procedure voor *reanimeren* en over *evacueren*

Bij een crisis is de eerste zorg steeds het garanderen van de veiligheid van de kinderen.





Opzegmodaliteiten

Er wordt in de schriftelijke overeenkomst een einddatum vastgelegd. Standaard is dit de eerstvolgende instapdatum in de kleuterschool na het bereiken van de leeftijd van 2,5 jaar.

Is een kind op deze einddatum nog niet klaar voor de kleuterschool, wordt in samenspraak met de kinderopvang bekeken of het mogelijk is dat het langer in de opvang blijft. Deze en andere redenen om de opvang te verlengen kunnen in overleg met de verantwoordelijke worden vastgelegd. Ouders dienen dit zo spoedig mogelijk te bespreken.

De schriftelijke overeenkomst kan - onder bepaalde voorwaarden - door zowel de ouders als het kinderdagverblijf vroegtijdig worden beëindigd. Wille Wolle hanteert gelijkwaardige opzegmodaliteiten voor zowel de ouders als de organisatie.

Opzeg voor de start van de opvang

Indien ouders de schriftelijke overeenkomst opzeggen voor de start van de opvang wordt de reserveringsprijs ingehouden. Indien er eenzijdig wordt beslist om de start van de opvang uit te stellen naar een latere startdatum gelden de bepalingen van het huishoudelijk reglement rond afwezigheid.

Uitzondering hierop zijn situaties van dwingende redenen (plotse werkloosheid, ernstige wijziging in de gezinsomstandigheden, ernstige ziekte kind/ouder). Hiervan is bewijs vereist en dient door de ouder voorgelegd te worden voor de geplande startdatum.

Opzeg nadat de opvang gestart is

De opzeg dient schriftelijk te gebeuren minimum drie maanden voor de geplande einddatum. Indien ouders op kortere termijn de opvang beëindigen, wordt een opzegvergoeding van één maand opvang (volgens opvangplan) aangerekend. Ook hier gelden de uitzonderingen om wille van overmacht.

De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de overeenkomst schriftelijk werd opgezegd.

De opzeg gebeurt door middel van een opzeggingsbrief. Deze wordt aangetekend verstuurd of persoonlijk afgegeven en getekend. Hij vermeldt de reden en de ingangsdatum van de schorsing.

Dringende reden

Het kinderdagverblijf kan de opvang eenzijdig beëindigen wanneer de ouders de bepalingen van het huishoudelijke reglement niet naleven en geen gevolg geven aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen van het kinderdagverblijf.

Opzegtermijn en opzegvergoeding zijn niet van toepassing indien

- De organisatie of het gezin een aantoonbare zware fout begaat.
- Kind en gezin de vergunning opheft.

Het kinderdagverblijf laat elke wijziging in het nadeel van het gezin, zoals bijvoorbeeld een aanpassing van het prijsbeleid, 2 maanden voor de wijziging ingaat schriftelijk weten. In dit geval hebben de ouders het recht om de schriftelijke overeenkomst zonder enige schade- of opzeggingsvergoeding op te zeggen, op voorwaarde dat dit gebeurt binnen de 2 maanden nadat het gezin op de hoogte werd gebracht.

Wie vragen of opmerkingen heeft bij dit reglement of bij de werking ervan kan hierover de verantwoordelijke aanspreken.

Handtekening:

Pharmaceuticals