

Huishoudelijk Reglement

Maart 2025

1. Algemene gegevens	4
1.1 Contactpersonen van het organiserend bestuur	4
1.2 Contactpersonen van het kinderdagverblijf	5
1.3 Openingsuren en sluitingsdagen	6
1.4 Bereikbaarheid in noodgevallen	6
2. Missie en Visie	7
2.1. Missie	7
2.2 Pedagogische visie	7
2.3 Talenbeleid	8
2.4 Samenwerken met ouders	9
3. Opnamebeleid	9
4. Opvangbeleid	10
4.1 Opvangplan	10
4.2 Respijtdagen	11
4.3 Start opvang	11
5. Praktisch beleid	12

5.1	Wennen	12
5.2	Breng-en haalmoment	13
5.3	Kleding en verzorging	13
5.4	Voeding	14
5.5	Ouderparticipatie	16
5.6	Samenwerking met externen	16
5.7	Veiligheid	16
5.7.1	In het spel	16
5.7.2	Bij het verlaten van het domein	16
5.8	Rookverbod	17
6.	Medisch beleid	17
6.1	Zieke kinderen	17
6.2	Medicatie	19
6.3	Vaccinaties	19
6.4	Wiegendoodpreventie	19
6.5	Verzekering	20
7.	Financieel beleid	21
8.	Privacy beleid	23
8.1	Persoonsgegevens	23
8.2	Beeldmateriaal	24
9.	Modaliteiten	25
9.1	Wijzigingen	25
9.1.1	In de gezinsgegevens	25
9.1.2	In het huishoudelijk reglement	25
9.2	Opzegmodaliteiten	25
9.2.1	Voor de ouders	25

9.2.2	Voor het kinderdagverblijf _____	26
9.2.3	Voor de ouders _____	27
10.	Klachtenbehandeling _____	27

1. Algemene gegevens

De kinderdagverblijven van GO! Scholengroep Brussel zijn vergund door Kind en Gezin voor de opvang van kinderen tot en met de schoolgaande leeftijd, tot maximum de leeftijd van 3 jaar. Wij bieden opvang aan alle kinderen (ook kinderen met een specifieke zorgbehoefte) zolang de zorg haalbaar is binnen het kinderdagverblijf.

Het organiserend bestuur is Scholengroep Brussel, gelegen Oud-strijderslaan 200 te 1140 Evere. Scholengroep Brussel is een Vlaamse Onderwijs Instelling (VOI) met als ondernemingsnummer 0267 377 629

1.1 Contactpersonen van het organiserend bestuur

Algemeen directeur:	Jurgen Wayenberg 02 702 30 61 jurgen.wayenberg@sgrbrussel.be
Directeur kinderdagverblijven:	Emilie Breuer

0477 75 65 62
emilie.breuer@sgrbrussel.be

De kinderopvang van scholengroep Brussel werkt samen met de psycholoog van Villa Ou-Ki, een laagdrempelige opvoedingsondersteuning voor ouders en medewerkers

Villa Ou-ki: Tom Verhaeghe
0487 33.06.49.
tom.verhaeghe@kdv.sgr8.be

De kinderdagverblijven van scholengroep Brussel zijn verdeeld in 4 regio's. Per regio is er een beleidsmedewerker om de kinderdagverblijven te ondersteunen en de werking bij te sturen waar nodig. Ook jullie als ouder(s) kunnen beroep doen op deze mensen.

Beleidsmedewerker: regio Noord-Centraal Marleen Vercauteren
0475 66 16 02
Rc.noord@kdv.sgr8.be

regio Zuid Elke Van den Sande
0475 89 35 64
Rc.zuid@kdv.sgr8.be

regio West Ingrid Lots
0471 24 10 91
Rc.west@kdv.sgr8.be

regio Oost Gerda Fastenaekels
0471 24 33 41
Rc.oost@kdv.sgr8.be

1.2 Contactpersonen van het kinderdagverblijf

Kinderdagverblijfis vergund voor de opvang vankinderen.
De leidinggevende heeft de dagelijkse leiding over het kinderdagverblijf. Zij coacht het team, onderhoudt de contacten met de ouders, externe instanties en derden die rechtstreeks betrokken zijn bij de kinderopvang en coördineert de activiteiten.
De leidinggevende is te bereiken via mail of per telefoon.

Naam:

Mail:.....

Tel :

Het kinderdagverblijf behoort tot de regioDe leidinggevende wordt ondersteund door een administratief medewerker. Deze is te bereiken via mail: administratie.....@kdv.sgr8.be.

1.3 Openingsuren en sluitingsdagen

Het kinderdagverblijf is elke werkdag open van 00u00 tot 00u00.

Het kinderdagverblijf is gesloten

- Op zaterdag, zondag en wettelijke feestdagen
- Van 15 juli tot en met 15 augustus
- Tussen Kerstmis en Nieuwjaar

Bijkomende sluitingsdagen worden op het einde van elk kalenderjaar meegedeeld voor het komende jaar. Deze lijst hangt ook uit op het infobord en is te verkrijgen bij de leidinggevende.

Een sluitingsdag voor pedagogische studiedag of teambuilding worden minstens twee maanden vooraf schriftelijk meegedeeld. 3 keer op een jaar wordt het kinderdagverblijf vroeger gesloten voor algemene personeelsvergaderingen, ook daarvan wordt u minstens twee maanden op voorhand verwittigd.

1.4 Bereikbaarheid in noodgevallen

Het kinderdagverblijf is binnen de openingsuren steeds telefonisch bereikbaar. Heb je een probleem, verwittig dan steeds het kinderdagverblijf zodat de nodige maatregelen kunnen genomen worden. Belt het kinderdagverblijf jou, dan is hier een reden voor en is het belangrijk dat je opneemt of terugbelt. Wanneer je kind op het sluitingsuur niet is afgehaald, worden de ouders en/of de door de ouder(s) opgegeven contactpersonen gecontacteerd. Wordt er niemand bereikt, dan wordt de lokale politie gecontacteerd.

2. Missie en Visie

2.1. Missie

De GO! Kinderdagverblijven van Scholengroep Brussel streven naar een kwaliteitsvolle opvang. Een opvang waar:

- Gelijkwaardigheid en respect voor diversiteit centraal staan.
- Het welbevinden en de betrokkenheid van ieder kind onze prioriteit is.
- De maatschappelijke functies van kinderopvang (de pedagogische, sociale en economische functie) inherent zijn in de organisatie van kwaliteitsvolle opvang.

Dit alles doen we in nauwe samenwerking met de ouders, de scholen op onze domeinen en alle betrokken externe partners.

2.2 Pedagogische visie

Het kinderdagverblijf maakt deel uit van Scholengroep Brussel, dat deel uitmaakt van het GO.

De visie en het pedagogisch project van het GO (onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap) is gebaseerd op deze kernwaarden. Voor onze werking vormt dit dan ook de basis.

Respect – Gelijkwaardigheid – Eerlijkheid – Betrokkenheid – Openheid - Engagement

Het pluralisme is hierbij een overkoepelende en fundamentele waarde. Onze medewerkers tonen respect voor de diversiteit binnen onze samenleving. Dit betekent dat ze vooroordelen en discriminatie bestrijden en de culturele en religieuze opvatting van ouders en collega's respecteren. Er wordt niet geoordeeld of beoordeeld.

Zo streven wij naar een optimale zorg en begeleiding voor alle kinderen. De deskundigheid van het team en de beschikbare middelen worden optimaal benut om elk kind en de groep waarvan het deel uitmaakt de best mogelijke ontplooiingskansen te bieden.

De rode draad in de werking van de GO! Kinderdagverblijven van Scholengroep Brussel zijn een **sterk pedagogisch aanbod en een talenbeleid**.

De eerste prioriteit is dat kinderen zich goed en geborgen voelen in de opvang. We zorgen dat ze, met hun ouders als betrokken partner, de nodige ondersteuning en begeleiding hierin krijgen.

In communicatie met de ouders ontdekt het team het unieke karakter van elk kind. Wanneer het kind zich thuis voelt in de opvang kan het optimaal ontplooiën en ontwikkelen.

Een talenbeleid en een stimulerende en uitdagende spelomgeving staan hierbij centraal.

Vanuit een warme liefde en respect voor elk kind, worden de kinderen benaderd met een open en positieve ingesteldheid, worden ze aangemoedigd en ondersteund in hun ontwikkeling.

De opvang wil gelijke kansen garanderen voor elk kind.

De omgeving en de socio-culturele context waarin een kind opgroeit vinden wij dan ook belangrijk en daar willen we op een respectvolle manier rekening mee houden.

Wij zorgen voor een stimulerende en uitdagende omgeving met speelgoed en spelactiviteiten aangepast aan de leeftijd en interesses van je kind. Op deze manier willen we je kind alle kansen geven om talenten en vaardigheden te ontplooien op zijn eigen ritme.

Risicovol spel speelt hierin een grote rol. Dit wil zeggen dat we natuurlijk zorgen dat de omgeving zo veilig als nodig is maar met toch voldoende uitdaging in om op ontdekking te gaan. Dit gebeurt uiteraard met vallen en opstaan. Op deze manier maken we kinderen bewust van gevaren maar kan het ook angsten overwinnen en het zelfvertrouwen vergroten.

Voor de baby's respecteren we in de mate van onze mogelijkheden het ritme van je kind. Voor peuters bieden we regelmaat in het dagritme en een overzichtelijke structuur.

De kinderen verblijven in leefgroepen. De leidinggevende stelt de groepen samen, in overleg met de kinderbegeleid(st)ers. Hierbij wordt er rekening gehouden met de ontwikkelingsfase en de leeftijd van het kind, het inschrijvingsbeleid en de beschikbare plaatsen. 's Morgens en 's avonds worden de kinderen meestal samen opgevangen in 1 leefgroep. Op die manier kan het team optimaal worden ingezet zodat er doorheen heel de dag voldoende toezicht is in verhouding tot het aantal kinderen.

In de samenwerking met school op het domein streven we naar een warme transitie van de opvang naar de kleuterschool.

De kinderdagverblijven worden ook ondersteund door een pedagogisch team van 4 pedagogisch ondersteuners.

2.3 Talenbeleid

De omgangstaal in het kinderdagverblijf is Nederlands. Al de correspondentie gebeurt hoofdzakelijk in het Nederlands en via mail of brief. In het belang van het kind en de nodige communicatie stimuleren we dat 1 van beide ouders een basiskennis heeft van het Nederlands.

Respect voor de thuistalen is voor ons een basis om te werken en in te zetten op het verwerven van de Nederlandse taal. Taal is belangrijk en wordt heel de dag gebruikt. De kinderen spreken en leren hier Nederlands.

We verwachten een engagement voor de Nederlandse taal. Dat is ook belangrijk met het oog op een mogelijke keuze voor het Nederlandstalig onderwijs.

Het kinderdagverblijf is een veilige plaats om het Nederlands te oefenen. Voor het kinderdagverblijf primeert de boodschap zelf, en indien nodig kan worden vertaald worden in een taal die door de kinderbegeleiders gekend is. Het is in het belang van de (taal)ontwikkeling en de toekomst van uw kind dat het engagement van ouders voor de Nederlandse taal serieus wordt genomen.

Het Huis van het Nederlands kan u helpen in uw zoektocht naar de gepaste cursus Nederlands.

2.4 Samenwerken met ouders

De leidinggevende en de kinderbegeleid(st)ers willen graag met je samenwerken en je informeren over het verloop van de opvang en de pedagogische aanpak.

Als ouder heb je vrije toegang tot de lokalen waar je kind verblijft. Vraag gerust aan de kinderbegeleiders om de ruimtes te zien.

Door het kind samen met de ouders te laten wennen aan de nieuwe omgeving, willen we een basis vormen voor een vertrouwensband tussen kind, kind-begeleid(st)ers en ouders.

Thuis en opvang vullen elkaar aan, het zijn geen gescheiden werelden. Een vlotte overgang en communicatie tussen thuis en opvang vinden wij dan ook belangrijk.

Goede en open communicatie, samenwerking en het opbouwen van een vertrouwensband zijn de basis van een goede relatie tussen ouders en kinderdagverblijf.

Naast de dagelijkse inspanningen organiseert de opvang ook activiteiten die de band tussen ouders onderling en kinderopvang versterken.

3. Opnamebeleid

De kinderdagverblijven van scholengroep Brussel zijn partner van en werken samen met het lokaal loket kinderopvang in Brussel. Elke aanvraag voor een opvangplaats gebeurt via de centrale registratie van de vzw Samenwerken aan kinderopvang. (www.kinderopvanginbrussel.be)

De kinderopvang krijgt steeds meer te maken met de groeiende diversiteit in de samenleving. Opvang toegankelijk maken voor alle kinderen en ouders, ook voor de meest kwetsbaren, vormt een belangrijke uitdaging.

De grootstedelijke context en de grote diversiteit aan kansengroepen maakt dat wij als kinderopvang van het GO grote aandacht hebben voor onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Vandaar dat we naast de wettelijke voorrangsregels ook andere kenmerken voorrang geven.

We voorzien ook plaatsen voor dringende opvang die niet gekoppeld zijn aan de voorrangsregels. De hoogdringendheid is hier de leidraad, net als de beste optie voor dat kind op dat moment.

Openstaande plaatsen worden toegewezen volgens objectieve criteria rekening houdend met de wettelijke voorrangsregels.

Binnen deze voorrangsregels wordt in de kinderdagverblijven van Scholengroep Brussel ook met onderstaande zaken rekening gehouden.

Personeel van scholengroep Brussel.

Link met Nederlands.

Eén - ouder gezin.

Laag inkomen.

Beide ouders beschikken niet over een diploma.

Broers en zussen die naar een school op hetzelfde domein gaan.

Broers en zussen die op het moment van de aanmelding in hetzelfde kinderdagverblijf zijn

De buurt en de wijk waar het kind woont

Praktische overwegingen (leeftijd, opvangplan, startdatum...).

4. Opvangbeleid

4.1 Opvangplan

De startdatum van de opvang en de individuele dag- en uurregeling (het opvangplan) worden in een schriftelijke overeenkomst vastgelegd (bijlage 2). Het opvangplan dient bij aanmelden op www.kinderopvanginbrussel reeds worden aangegeven.

Deze schriftelijke overeenkomst is zowel voor de ouders als voor het kinderdagverblijf bindend. Door ondertekening van bijlage 1 ontvangst en kennisname van het huishoudelijk reglement wordt de inschrijving bevestigd.

Elke wijziging aan het opvangplan dient schriftelijk te worden aangevraagd (zie bijlage 5) en dit minstens 2 maanden voorafgaand aan de wijziging. Maximaal 2 weken na aanvraag krijg je een antwoord.

Gezinnen met nood aan flexibele opvang leggen het aantal opvangdagen per maand vast. Uiterlijk de 15 de van de maand geven ze schriftelijk hun planning voor de komende maand door aan de leidinggevende. Indien deze termijn niet wordt gerespecteerd blijft het opvangplan van de vorige maand gelden.

Uitzonderlijke nood aan opvang buiten het opvangplan wordt schriftelijk aangevraagd (bijlage 5) bij de leidinggevende. Indien mogelijk helpen we je graag verder.

Wil je de startdatum van de opvang uitstellen, neem dan contact op met de leidinggevende. De opvang kan maximaal met 1 maand worden uitgesteld. Is het nodig om de start langer uit te stellen, dan kan dit enkel om medische redenen en met doktersattest. In al de andere gevallen kunnen wij de opvangplaats niet meer garanderen en moet je een nieuwe aanvraag doen.

4.2 Respijtdagen

Respijtdagen zijn gerechtvaardigde afwezigheidsdagen. Dit zijn dagen dat je kan afwijken van je opvangplan zonder hiervoor een dagprijs te betalen als je tijdig en telefonisch verwittigd. Vóór 9 uur Per kalenderjaar heb je voor een voltijds opvangplan recht op 60 respijtdagen. Deze dagen worden volgens het opvangplan en startdatum berekend. Niet opgebruikte respijtdagen worden niet overgedragen naar een nieuw kalenderjaar. Respijtdagen omvatten alle soorten afwezigheden. Wanneer een afwezigheid niet of laattijdig wordt gemeld, wordt een vergoeding van 40% van de dagprijs aangerekend. Voor deze afwezigheid wordt ook een respijtdag in mindering gebracht. Heb je geen respijtdagen meer dan spreken we van een ongerechtvaardigde afwezigheidsdag. Voor een ongerechtvaardigde afwezigheid dag wordt de volledige dagprijs aangerekend.

Is je kind afwezig wegens ziekte en heb je hiervoor een doktersattest, dan worden:

- Bij een voltijds opvangplan (4 of 5 halve of volle dagen) enkel de eerste 2 dagen als respijtdagen aangerekend.
 - Bij een deeltijds opvangplan (1, 2 of 3 halve of volle dagen) de 1^{ste} dag als respijtdag aanzien.
- Wordt de afwezigheid wegens ziekte aansluitend verlengd met doktersattest, dan worden er geen nieuwe respijtdagen afgetrokken.

Is je kind gehospitaliseerd en breng je hiervan een attest binnen, dan worden er geen respijtdagen afgetrokken voor die afwezigheidsdagen. Ook voor afwezigheden aansluitend op de hospitalisatie en met doktersattest worden geen respijtdagen afgetrokken of dagen in rekening gebracht.

Kinderen met een specifieke zorgbehoefte met een dossier inclusieve opvang geven geen respijtdag af bij een afwezigheid wegens ziekte als een doktersattest wordt bezorgd.

Het doktersattest bezorg je binnen ten laatste de 1^{ste} dag na ziekte en voor de laatste dag van de maand.

Geef je minstens 1 maand vooraf je gezinsvakantie door, die buiten de sluiting van het kinderdagverblijf valt, dan worden hier geen respijtdagen voor gebruikt. Gezinsvakanties zijn periodes van minstens 5 opeenvolgende werkdagen. Je gebruikt hiervoor het document aanvraag wijziging opvangplan (bijlage 5) en bezorgt dit tijdig aan de leidinggevende.

4.3 Start opvang

De opvang kan pas starten als al de documenten met betrekking tot het kind dossier ontvangen zijn.

Attest inkomenstarief

Ontvangst en kennisname huishoudelijk reglement

Schriftelijke overeenkomst met het opvangplan

Inlichtingenfiche

Toelating beeldmateriaal

5. Praktisch beleid

5.1 Wennen

Voor de opvang start is het belangrijk om te komen “wennen”. Wenmomenten zijn erg belangrijk voor de kinderen, maar ook voor de ouders en voor de kinderbegeleiders.

Tenminste 1 maand voor de start van de opvang worden de wenmomenten vastgelegd. Deze wenmomenten worden in overleg met de ouders georganiseerd in de week voor de start van de opvang.

Opgelet: het eerste wenmoment kan pas doorgaan als het kind dossier volledig is.

- We voorzien minimaal 3 momenten waarbij je samen met je kind welkom bent in het kinderdagverblijf. Je kind krijgt op deze manier de mogelijkheid om in aanwezigheid van een vertrouwde persoon (mama en/of papa) de nieuwe omgeving te verkennen. Deze momenten zijn ook een kennismaking met het kinderdagverblijf en met de kinderbegeleid(st)ers die voor je kind gaan zorgen. Deze wenmomenten zijn gratis.
- De verantwoordelijke van het kinderdagverblijf legt in het eerste gesprek uitgebreid uit hoe het wenmoment zal verlopen voor jouw kind.
- Daarna komt je kindje alleen en start de opvang. De eerste dagen wordt aangeraden om met enkele uren per dag te starten. Hiervoor wordt een halve dagprijs aangerekend.

Werkt je opvang met horizontale groepen (leeftijdsgroepen) dan wordt bij de overgang naar een volgende leefgroep, ook belang gehecht aan het wennen. Het kind maakt geleidelijk aan kennis met de nieuwe groep. De kindjes gaan naar de volgende leefgroep na teamoverleg en in overleg met de ouders.

Werkt je opvang met verticale groepen (een groep van baby tot peuter) blijft je kindje gedurende de ganse opvangperiode in dezelfde leeftijdsgroep.

5.2 Breng-en haalmoment

Binnen de afgesproken dag- en uurregeling, zoals vermeld op het opvangplan, kan je je kind op elk moment brengen of halen. Verwittig voor 9 uur bij afwezigheid.

Omdat tussen 12 en 14 uur de meeste kinderen slapen vragen we om dan niet onnodig je kind te brengen of op te halen.

Is je kind een peuter, dan is het in het belang van je kind wanneer je kind de dag kan beginnen met het onthaalmoment in de ochtend. Dit past ook binnen de voorbereiding op de kleuterklas.

Tijdens de breng- en haalmomenten kan je mondelinge informatie uitwisselen met de kinderbegeleid(st)er of de leidinggevende.

We vragen om je kindje minstens 10 minuten vóór sluitingstijd op te halen zodat er nog voldoende tijd is om je te informeren over het verloop van de dag.

Bij laattijdig afhalen (na sluitingstijd) wordt een boete van € 10,00 per begonnen kwartier aangerekend. Het herhaaldelijk laattijdig afhalen kan na 3 schriftelijke verwittigingen leiden tot het eenzijdig beëindigen van de opvangovereenkomst door het kinderdagverblijf.

Wordt je kind opgehaald door een ander persoon, dan meld je dit vooraf schriftelijk aan de opvang. Je vermeldt het uur waarop je kind wordt opgehaald en door wie. Bij ophalen dient een identiteitsbewijs te worden getoond. Kinderen worden enkel gebracht door of meegegeven aan minderjarigen met een schriftelijke toestemming van de ouders. Is er bij het afhalen twijfel over de veiligheid van je kind (omwille van bv dronkenschap van de persoon die het kind komt halen), dan contacteren we de ouder(s) om samen een oplossing te zoeken.

Treedt er in de loop van de opvang een wijziging op in het ouderlijk gezag of het verblijfs- of bezoekrecht, dan meld je dit onmiddellijk schriftelijk met het officieel bewijs aan de leidinggevende zodat de overeenkomst kan aangepast worden.

Buggy's en Maxi-Cosi's laat je op de juiste plaats achter. Indien mogelijk worden buggy's opgeplooid. Best voorzie je alles van naam. Het kinderdagverblijf is niet verantwoordelijk voor diefstal of beschadiging.

Bij het ophalen van je kindje vragen we om steeds rekening te houden met de geldende parkeerregels op de openbare weg en/of het parkeerdomein van het kinderdagverblijf en/of het domein.

5.3 Kleding en verzorging

Het ochtendtoilet gebeurt thuis zodat je kind verzorgd en fris gewassen naar het kinderdagverblijf komt (geen nachtluiers meer aan).

Het dragen van juwelen (oorbellen, halsketting, armbandje...) en haarspeldjes is niet toegestaan.

Dat is voor de veiligheid van jouw kind en van de andere kinderen. Jonge kinderen kunnen kleine voorwerpen inslikken of zichzelf of anderen ermee verwonden.

Het kinderdagverblijf is niet verantwoordelijk voor diefstal, schade of verlies van persoonlijke spullen.

Er dient voldoende reservekleding aanwezig te zijn in het kinderdagverblijf. Elk kledingsstuk dient voorzien te worden van de naam. Bij elke seizoenswisseling pas je dit aan naar maat en seizoen. Heeft je kindje reservekledij van het kinderdagverblijf gebruikt, breng dit dan gewassen terug binnen de 10 dagen.

Bij het binnenkomen in het kinderdagverblijf doe je de jas en muts uit voor je het kind overhandigt aan de kinderbegeleid(st)er. Schrijf de naam van je kind in het jasje zo weten wij welk jasje van wie is als we buiten gaan spelen.

In de loop van de dag krijgen de kinderen de nodige verzorging. Slabbetjes, handdoeken en bedlinnen worden door het kinderdagverblijf voorzien.

Ook basisverzorgingsproducten (lotion, preventieve huidzalf, zonnecrème...) voor de kinderen worden door ons voorzien. Als er allergene producten nodig zijn, breng je deze zelf mee.

Een overzicht van mee te brengen spulletjes voorzien van naam:

- Reservekleding (aangepast aan de leeftijd van je kind)
- Fopspeen die altijd in het kinderdagverblijf blijft
- Bij zonnig weer een zonnehoedje
- Bij regenweer een regenjasje en eventueel laarsjes
- Bij koud weer een muts en handschoenen

Kleine kinderen spelen vooral op de grond. Het is dan ook heel normaal dat kledij vuil wordt. Wij vinden het belangrijk dat kinderen vrij zijn om te spelen en op ontdekking te gaan en niet belemmerd worden door hun kledij.

5.4 Voeding

- Ontbijt: er wordt verwacht dat de baby's hun eerste ochtendvoeding thuis hebben gekregen. Ook de peuters dienen ontbeten te hebben.

- Een warme maaltijd en een vier uurtje, beide aangepast aan de leeftijd van je kind, zijn in de dagprijs inbegrepen.

Flesvoeding

- Dit wordt niet voorzien door het kinderdagverblijf.

Heeft je kindje flesvoeding nodig, breng dan zuivere en gesteriliseerde zuigflessen mee, eventueel reeds gevuld met de juiste hoeveelheid water indien je voorkeur gaat naar een specifiek merk van water. Het water gebruikt in het kinderdagverblijf is geschikt voor baby's. Breng ook een ongeopende doos melkpoeder of per dag de correcte dosis melkpoeder per fles apart mee. Vermeld overal duidelijk de naam van je kind. Flesvoeding wordt net voor toediening klaargemaakt. Zorg steeds voor een reservefles.

Borstvoeding

Geef je je kind borstvoeding, dan kan je overdag je kindje komen voeden.

Je kan ook afgekolfdde moedermelk meebrengen. Voorzie deze moedermelk steeds van afnamedatum en naam en geef ze af aan de begeleid(st)er zodat ze correct wordt bewaard. Je kan zowel ingevroren als verse moedermelk afgeven. Het flesje wordt in de flesverwarmer opgewarmd juist voor toediening.

Het is wel noodzakelijk dat je kindje bij de start van de opvang uit een flesje kan drinken. Begin hier dus tijdig mee, want dit kan moeizaam verlopen (volgens experts binnen de maand na geboorte)

Vaste voeding

Als het kind er klaar voor is wordt er met vaste voeding gestart. Afhankelijk van de leeftijd kan dit zowel fruitpap als groentepap zijn. De eerste vaste startvoedingen zijn papjes zonder vlees of vis.

Daarna wordt overgeschakeld naar gemixte voeding. Ook vlees en/of vis kunnen dan worden toegevoegd.

Als laatste stap is er de overgang naar stukjes voeding.

Elke overgang gebeurt steeds in overleg met de ouder(s).

De fruitmaaltijd start ook met een fruitpap en evolueert dan naar stukjes fruit. Wij vinden gezonde voeding erg belangrijk en zorgen dan ook dat je kind dagelijks fruit heeft gekregen bij een volledige dag aanwezigheid.

Indien er iets anders dan fruit wordt gegeven voor het vieruurtje, dan wordt ook hier rekening gehouden met een gezond en evenwichtig tussendoortje.



De warme maaltijden worden geleverd door de centrale keuken van AGAPE. Ze worden geleverd in koude lijn en in de keuken van het kinderdagverblijf opgewarmd. Ook fruitpap kan geleverd worden door AGAPE. Voor meer info kan je terecht op www.agapebrussel.be

De menu hangt wekelijks uit op het infobord. Met vragen over allergenen kan men terecht bij de medewerkers van het kinderdagverblijf.

Heeft je kind aangepaste dieetvoeding nodig, dan vragen wij de juiste medische achtergrondinformatie door te geven via een doktersattest.

Voeding kan niet meegegeven worden naar huis en thuis klaargemaakte voeding kan ook niet meegebracht worden naar het kinderdagverblijf omwille van voedselveiligheid (richtlijnen FAVV).

5.5 Ouderparticipatie

De leidinggevende en het team informeren je graag over de vorderingen, de favoriete bezigheden en activiteiten van je kind. Met vragen over de ontwikkeling en de gezondheid van je kind kan je ook steeds bij hen terecht.

Jaarlijks worden er activiteiten georganiseerd waar we je graag bij betrekken.

We nodigen je ook uit om mee te denken over de kwaliteit van de opvang. Daarom willen we graag je mening weten over onze dienstverlening. Hiervoor bezorgen we je op geregelde tijdstippen een tevredenheidsmeting.

5.6 Samenwerking met externen

Wij leggen contacten en werken samen met andere (opvang)partners binnen onze regio, Opgroeien, Kinderopvang in Brussel (lokaal loket), bibliotheek, gemeenschapscentra, Opgroeien in Brussel (VGC – gezin), Villa Ou-Ki e.a.

Uiteraard is er een samenwerking met de basisschool van Scholengroep Brussel indien deze op het domein ligt.

5.7 Veiligheid

5.7.1 In het spel

Wij vinden het belangrijk dat kinderen vrij zijn om te spelen en op ontdekking te gaan. Dit houdt ook risico's in. Als je alle risico's wegneemt, kunnen kinderen niet leren omgaan met risico's. Ook jonge kinderen dienen (met de nodige ondersteuning) risico's te leren overwinnen.

Een risico is niet gelijk aan een gevaar. Een gevaar dien je te voorkomen. Een risico betekent dat de uitkomst van een situatie onzeker is en zowel positief als negatief kan aflopen. Bij risicovol spelen hebben we het over aanvaardbare risico's rekening houdend met de situatie, de kans en de ernst dat het risico kan voorvallen. Daarom houden we de omgeving zo veilig als nodig zodat kinderen zich voldoende veilig voelen om op ontdekking te gaan en de uitdagingen aan te gaan. De speelwaarde en de risico's zijn in evenwicht.

5.7.2 Bij het verlaten van het domein

Omdat buiten spel (activiteiten) belangrijk is, wordt er soms met de kinderen buiten het kinderdagverblijf gegaan. Dit gebeurt enkel wanneer:

- De route vooraf is uitgestippeld met de leidinggevende en de risico's onderweg overwogen zijn
- De leidinggevende/ beleidsmedewerker op de hoogte is en indien er voldoende begeleiding is
- Er steeds minstens 2 kinderbegeleiders zijn die meegaan

- Er maximum 2 kinderen per kinderbegeleider zijn, tenzij er een bolderwagen of maxibuggy voor meer kinderen gebruikt wordt
- De kinderbegeleiders een fluohesje aandoen en hun gsm op zak hebben zodat ze bereikbaar zijn.
- De kinderen in de buggy of bolderkar vastgemaakt zijn en deze enkel verlaten op een afgesloten stuk.

De verplaatsing gebeurt met de buggy, de bolderkar, aan de hand of in een draagzak.

5.8 Rookverbod

Er geldt een absoluut rook verbod in het kinderdagverblijf en op het domein van het kinderdagverblijf.

Ook in een straal van 10 meter van het domein van het kinderdagverblijf (op de openbare weg) geldt sinds 1.1.2025 een absoluut rookverbod.

6. Medisch beleid

6.1 Zieke kinderen

Wanneer je kind ziek is, hoort het niet thuis in een kinderdagverblijf.

Indien je kind ziek is en niet naar de opvang komt, verwittigt je telefonisch het kinderdagverblijf uiterlijk dezelfde dag vóór 9 uur.



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

Een kind wordt geweigerd wanneer:

- Het kind te ziek is om aan de normale activiteiten deel te nemen
- Het zieke kind te veel aandacht en zorg vraagt zodat er onvoldoende aandacht aan de andere kinderen kan gegeven worden.
- Het kind een besmettingsgevaar is voor andere kinderen. De lijst van deze ziekten vind je in de checklist ziektes en symptomen van Kind en Gezin.
- Het kind een of meer van volgende symptomen vertoont:
 - Diarree: plotse verandering van stoelgangpatroon met 3 waterige ontlastingen gedurende de dag in de opvang.

Wanneer de diagnose 'peuterdiarree' gesteld wordt, kan het kind wel naar de opvang komen met een doktersattest.

Heeft je kind minstens 24 uur geen diarree meer gehad, dan kan je kind terug naar de opvang komen.

- Braken: braken met bloed of herhaaldelijk braken (geen reflux), wanneer er gevaar voor uitdroging bestaat en bij een zuigeling jonger dan 6 maanden.
- Ademhalingsmoeilijkheden, zeer zware hoest, plots optredende hoest in combinatie met algemeen ziek zijn, plots optredende hoest.
- Koorts: indien de ochtendtemperatuur, rectaal gemeten, meer dan 38 °C is, vragen wij om je kind niet naar de opvang te brengen. Koorts is een signaal dat er iets misloopt met het lichaam. Wij volgen de flowchart koorts van Kind en Gezin.
- Plotse huiduitslag of blaasjes

Uw kind kan opnieuw naar de opvang komen als hij of zij minstens 24 uur symptoom vrij is. Uitzondering hierop is koorts als gevolg van vaccinatie.

Bij twijfel of je kind naar de opvang kan komen, overleg je met de leidinggevende. Zij neemt een beslissing in het belang van je kind, in het belang van de andere kinderen en de extra werkbelasting die de zorg voor een ziek kind kan meebrengen.

Geef het kinderdagverblijf informatie over eventuele medicatie en verzorging. Zorg ervoor dat je steeds telefonisch bereikbaar bent anders worden, indien nodig, de opgegeven personen gecontacteerd.

Het kinderdagverblijf zal ouders inlichten wanneer er een besmettelijke ziekte in de opvang is. Om de privacy van de betrokken ouder(s) en het kind te beschermen, zijn deze waarschuwingen steeds anoniem.

Wanneer je kind ziek wordt of een ongeval heeft tijdens de opvang word je telefonisch verwittigd met het doel je op de hoogte te brengen van de situatie en om de nodige afspraken te maken. Het kan gebeuren dat we je vragen om je kind zo snel mogelijk te komen ophalen. Dit wil zeggen binnen het uur. Indien u niet bereikbaar bent, contacteren wij de door u opgegeven personen of uw eigen behandelende arts. Wordt je kind ziek tijdens de opvang en gaat het naar huis, dan worden enkel de uren aanwezigheid voor die dag aangerekend.

In noodgevallen dienen we de eerste zorgen toe en verwittigen we onmiddellijk een arts en/of de hulpdiensten. Hiervoor is het belangrijk dat we een vignet van de mutualiteit hebben. Denk er aan 1 vignet te bevestigen op de inlichtingenfiche (bijlage 3). Telkens zijn de medische kosten ten laste van de ouder(s). We brengen je zo snel mogelijk op de hoogte.

Bij een ongeval krijgt u een dossiernummer waarmee het ongeval administratief kan verwerkt worden bij de verzekering.

6.2 Medicatie

Geneesmiddelen horen niet thuis in het kinderdagverblijf. Wanneer je kind medicatie nodig heeft, geef je dit zoveel mogelijk thuis. Laat je arts weten dat je kind naar de opvang gaat, zo kan hij er rekening mee houden bij de keuze van behandeling.

Onder medicatie verstaan wij ook homeopathische middelen, neusdruppels, hoest werende middelen en vrij verkrijgbare middelen. Enkel fysiologische zoutoplossing (serum) en verzorgende luiersalven worden toegestaan om te gebruiken.

Daktozin zalf, en neusdruppels zoals Nesivine en Otrivine kunnen zonder doktersattest maximaal 5 opeenvolgende dagen worden toegestaan.

Dient er toch medicatie gegeven te worden in de opvang, dan dient deze in de originele verpakking te zitten. Op het etiket van de apotheker op de verpakking staat duidelijk het volgende vermeld zo niet wordt er geen medicatie gegeven:

- Naam van het kind
- Naam van de voorschrijver
- Dosering en frequentie
- Wijze van toediening
- Einddatum of duur van de behandeling

Aerosol wordt niet toegediend in het kinderdagverblijf, een puffer kan wel op voorschrift.

We noteren wanneer de medicatie werd toegediend en zorgen voor de juiste bewaring.

Krijgt je kind koorts ($> 38^{\circ}\text{C}$) tijdens de opvang, word je telefonisch gecontacteerd. Geef je telefonische goedkeuring, kunnen wij éénmalig een koortswerend middel toedienen. Afhankelijk van de algemene toestand van je kind wordt gevraagd je kind te komen halen.

In het kinderdagverblijf zijn jodiumtabletten in voorraad.

6.3 Vaccinaties

In België is bij jonge kinderen alleen het vaccineren tegen polio verplicht. Het is echter sterk aanbevolen om je kind te vaccineren volgens het vaccinatieschema van de Hoge Gezondheidsraad, dat Kind en Gezin toepast.

6.4 Wiegendoodpreventie

In het kinderdagverblijf worden volgende preventieve maatregelen toegepast om het risico op wiegendood zo klein mogelijk te houden:

- Het gebruik van veilige bedden en bed materiaal
- Streven naar een correcte temperatuur van de slaapkamers (tussen 15 en 18 °C)
- De kinderen worden niet te warm gekleed om te rusten
- Een correcte slaaphouding, dit wil zeggen dat kinderen jonger dan 1 jaar op de rug te slapen worden gelegd
- Knuffels, kledingstukken, troostdoekjes...worden in de bedjes niet toegelaten onder 1 jaar
- Als fopspeenhouder worden geen kralen en koorden toegelaten
- Regelmatig toezicht waarbij zowel gekeken, geluisterd en gevoeld wordt
- Personeel krijgt regelmatig een opfrissing van de reanimatietechnieken en EHBO.
- Doorheen de dag wordt gestreefd naar voldoende rust en regelmaat
- Roken wordt niet toegelaten in de buurt van het kinderdagverblijf
- Er is veel aandacht voor de wenperiode waardoor de overgang van thuis naar de opvang minder stresserend is voor je kind.

Het is aan te raden deze maatregelen ook thuis toe te passen omdat zo de overgang van thuis naar de opvang makkelijker verloopt.

6.5 Verzekering

Het kinderdagverblijf heeft een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor het personeel en de kinderen. Er is ook een verzekering voor lichamelijke ongevallen afgesloten.

De aangifte van schade of ongevallen dient binnen de 24 uur na de feiten te gebeuren. De leidinggevende brengt de verzekeringsinstelling op de hoogte.

U ontvangt een dossiernummer van de leidinggevende van het KDV, waarmee alle communicatie met de verzekering gebeurt.

Verzekeringsmaatschappij: Ethias
Prins-Bisschopssingel 73
3500 Hasselt
Polisnummer: 45.113.377

7. Financieel beleid

7.1 Ouderbijdrage en inkomenstarief

De dagprijs is afhankelijk van het netto belastbaar inkomen van het gezin.

Voor meer informatie hierover verwijzen we naar de brochure voor ouders op de site van Kind en Gezin waarin het systeem inkomenstarief staat uitgelegd.



<https://www.kindengezin.be/nl/brochures-videos/brochures/inkomenstarief-voor-ouders>

Een **volledige dag** omvat een aanwezigheid van **minstens 5 uur en maximaal 11 uur** en bedraagt 100% van het inkomenstarief.

Een **halve dag** omvat een aanwezigheid van **minder dan 5 uur** en bedraagt 60% van het inkomenstarief. Het dagbedrag kan nooit minder zijn dan het minimumtarief, in dit geval is het bedrag voor een halve of volledige dag hetzelfde.

Eén maand voor de start van de opvang dient een attest inkomenstarief te worden aangevraagd op de site van Kind en Gezin bij "mijn kind en gezin".

Hier dien je je eerst te registreren (met E-id, token of de app itsme) waardoor er een rechtstreekse koppeling is naar je inkomensgegevens.

Hier kan je een simulatieberekening doen van de dagprijs.

Daarna kan je verder gaan naar het aanvragen van het attest inkomenstarief. Dit attest bezorg je bij inschrijving aan de leidinggevende. Dit attest is wettelijk verplicht. Zonder attest kan de opvang niet starten.

Vanaf 2 kinderen (tot en met 12 jaar) ten laste heb je recht op een kinderkorting.

Neemt het aantal kinderen ten laste toe in de opvangperiode, dan dien je een nieuwe herberekening van je inkomenstarief aan te vragen en dus ook een nieuw attest inkomenstarief.

In sommige situaties is het mogelijk een individueel verminderd tarief aan te vragen. Zie hiervoor de brochure inkomenstarief van Kind en Gezin of neem contact op met de leidinggevende.

Indien er een wijziging is waardoor er een nieuwe aanvraag van het inkomenstarief nodig is, is dit de verantwoordelijkheid van het gezin zelf. Het nieuwe attest inkomenstarief bezorg je onmiddellijk aan de leidinggevende. Het nieuwe tarief gaat in de maand volgend op de maand waarin de herberekening is aangevraagd.

Jaarlijks wordt het attest inkomenstarief geïndexeerd op 1 januari. Je ontvangt van Kind en Gezin dan een nieuw attest. Dit bezorg je voor eind januari aan de leidinggevende.

Belang van het inkomensattest .

- Zonder geldig inkomensattest kan er geen opvang plaatsvinden.
- Is er na een mondelinge verwittiging en een aangetekend schrijven geen geldig attest beschikbaar, dan kan de opvang worden geschorst of wordt het maximumtarief aangerekend.
- Tijdens de duur van de schorsing kunnen gerechtvaardigde of ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen worden ingezet.
Het attest met maximumtarief is minstens 1 maand geldig en kan niet eerder worden herroepen. Het blijft geldig tot de 1^{ste} van de maand volgend op de maand waarin een geldig attest wordt bezorgd aan de leidinggevende.

7.2 Bijkomende kosten en sanctionerende vergoedingen

Maandelijks wordt er een administratiekost aangerekend van 2,5 euro per kind.

Dagelijks wordt er een verzorgingsforfait van 1,30 euro voor een hele dag en 0,65 euro voor een halve dag aangerekend. Deze forfait omvat naast de luiers ook de afvalverwerking, het linnen en de verzorgingsproducten. INDEX

Aangerekende gereserveerde opvangdagen na gebruik van respijtdagen.

Bij het laattijdig of niet verwittigen van een afwezigheid wordt 40% van de dagprijs aangerekend.

Bij laattijdig afhalen (na sluitingstijd) wordt een boete van € 10,00 per begonnen kwartier aangerekend.

Bij wanbetaling worden gemaakte kosten doorgerekend.

7.3 Facturatie

- Dagelijks wordt in het aanwezigheidsregister het begin- en eind uur van aanwezigheid geregistreerd.

- Maandelijks wordt een factuur opgemaakt. Deze factuur dient binnen 2 weken na opmaak te worden betaald op het rekeningnummer van het kinderdagverblijf vermeld op de factuur met vermelding van de gestructureerde mededeling.

- Met het betalen van de factuur ga je akkoord met de aanwezigheidsregistratie van de betreffende maand. Indien er een fout/vergissing is, meld je dit schriftelijk of via mail binnen de week na ontvangst van de factuur aan de leidinggevende.

- Is de factuur 15 dagen na ontvangst niet betaald, krijg je een eerste schriftelijke aanmaning, via mail of brief. We verwachten dat dit dan binnen de week betaald wordt.

- Is de factuur na 22 dagen na ontvangst nog niet betaald, krijg je een tweede schriftelijke aanmaning, via mail of brief.

- Bij niet betaling na 30 dagen na ontvangst, wordt een aangetekende ingebrekestelling gestuurd en wordt de opvang tijdelijk stopgezet tot de openstaande facturen betaald zijn, gedurende die stopzetting worden respijtdagen aangerekend;

- Indien deze facturen na 45 dagen na schorsing niet betaald zijn, stopt de opvang definitief. Het dossier wordt doorgestuurd naar FOD Financiën of een gerechtsdeurwaarde.

Heb je om één of andere reden moeilijkheden om de factuur te betalen, bespreek dit dan met de leidinggevende. In overleg kan er een afbetalingsplan worden opgesteld en voorkom je dat de opvang wordt stopgezet.

Als al de facturen betaald zijn, krijg je jaarlijks een fiscaal attest. Bijkomende kosten en sanctionerende vergoedingen komen hiervoor niet in aanmerking.

8. Privacy beleid

8.1 Persoonsgegevens

Een kinderdagverblijf heeft wettelijk de toelating om gegevens op te vragen die behoren tot de persoonlijke levenssfeer.

Binnen scholengroep Brussel is er een DPO (data protection officer) aangesteld. Zijn gegevens kan je steeds opvragen via de directeur kinderdagverblijven.

Lokaal worden de gegevens opgevraagd en verwerkt onder de verantwoordelijkheid van de leidinggevende.

Het kinderdagverblijf vraagt bij de inschrijving en tijdens het verblijf heel wat persoonlijke gegevens op over je kind en je gezin. Dit zijn zowel administratieve, financiële, sociale als medische gegevens.

Deze gegevens worden opgevraagd omwille van volgende doeleinden:

- Informatie inwinnen voor een inschrijving
- Opvang en begeleiding van de kinderen
- Administratie en facturatie
- Uitvoeren van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang
- Uitvoeren van de subsidievoorwaarden voor kinderopvang
- Veiligheid
- Kwaliteitswerking
- Klachtenbehandeling
- Wetenschappelijk onderzoek

Kinderbegeleid(st)ers hebben toegang tot die gegevens die nodig zijn voor een goede opvang van je kind. Verder hebben buiten de leidinggevende, de beleidsmedewerker, de administratieve medewerker en de directeur kinderopvang toegang tot je gegevens.

Extern hebben Kind en Gezin en zorginspectie toegang tot de gegevens. Bij dieetvoeding worden de nodige gegevens doorgegeven aan de centrale keuken van Agape.

De gegevens worden bewaard volgens de wettelijke bewaartermijnen.

Volgens de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer heb je als ouder steeds recht op informatie, inzage, aanpassing, verwijdering van de persoonlijke gegevens van je kind en je gezin voor zover dit wettelijk wordt toegelaten.

8.2 Beeldmateriaal

In het kinderdagverblijf worden foto's en/of filmopnames gemaakt. Dit naar aanleiding van speciale gelegenheden zoals verjaardag, afscheid... ,voor het illustreren van de website/facebookpagina en ook voor de werking van het kinderdagverblijf.

Heb je bezwaar dat er foto's en/of filmopnames van je kind gemaakt worden, meld dit dan schriftelijk bij de start van de opvang op het formulier toestemming maken en gebruiken van beeldmateriaal (bijlage 4)

9. Modaliteiten

9.1 Wijzigingen

9.1.1 In de gezinsgegevens

Elke wijziging in de gezinsgegevens van het kind en het gezin geef je onmiddellijk door aan de leidinggevende.

9.1.2 In het huishoudelijk reglement

Bij de inschrijving van je kind krijg je een huishoudelijk reglement. Hierin staan de algemene bepalingen, het beleid en de leefregels van het kinderdagverblijf. Het huishoudelijk reglement teken je voor ontvangst en kennisname.

Als organisator van kinderopvang kunnen wij dit huishoudelijk reglement eenzijdig wijzigen. Ouders worden minstens 2 maanden op voorhand schriftelijk op de hoogte gebracht van deze wijzigingen. Opnieuw wordt er ondertekend voor ontvangst en kennisname.

Ouders hebben het recht om binnen de 2 maanden nadat ze op de hoogte werden gebracht van de aanpassing, de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder enige schade- of opzegvergoeding verschuldigd te zijn.

9.2 Opzegmodaliteiten

9.2.1 Voor de ouders

De opvang kan op elk moment beëindigd worden door dit ten minste twee maanden op voorhand schriftelijk (bijlage 7) te melden aan de leidinggevende. De opzegtermijn gaat in de dag na de schriftelijke opzegging. Bij niet of laattijdige melding is een verbrekingsvergoeding verschuldigd. Deze bedraagt de bijdrage voor 1 maand opvang volgens opvangplan en wordt verrekend op de laatste factuur.



shutterstock.com 1148522719

Je kind is 2,5 jaar en kan naar school.

Vanaf 2,5 jaar gaat je kind normaal gezien naar de kleuterschool.

Het kinderdagverblijf gaat er van uit dat je kind start op school op het moment dat de schoolgaande leeftijd bereikt is.

Nederlandstalige scholen hebben vaste instapdagen. Het is belangrijk je kind tijdig aan te melden voor de school. Meer informatie vindt u op : www.inschrijveninbrussel.be .

De overgang van opvang naar school is een belangrijke gebeurtenis voor je kind. Daarom laat je best aan de leidinggevende weten wanneer je kind start op school, zodat we samen aan deze overgang kunnen werken.

Als je je kind **langer dan 2,5-jarige leeftijd wil laten blijven in het kinderdagverblijf, dien je tenminste 2 maanden op voorhand een schriftelijke aanvraag te doen bij de leidinggevende.**

Op dat moment wordt er gekeken naar de noden van jouw kind, de draagkracht van het kinderdagverblijf en het aantal nieuwe kinderen die gepland staan. Het is m.a.w. geen zekerheid dat jouw kind tot 3 - jarige leeftijd kan blijven in het kinderdagverblijf. Er is wel zekerheid tot en met de schoolgaande leeftijd (= eerste instapdatum op school).

Gebruik de QR-code om de instapdatum van jouw kind te berekenen.



<https://data-onderwijs.vlaanderen.be/instapdatum/>

9.2.2 Voor het kinderdagverblijf

Het kinderdagverblijf kan de opvang eenzijdig schorsen of beëindigen wanneer je het huishoudelijk reglement of de individuele opvangovereenkomst niet naleeft of wanneer je geen gevolg geeft aan de schriftelijke verwittigingen van het kinderdagverblijf. Deze brief wordt aangetekend verstuurd en vermeld de reden en ingangsdatum van de schorsing of beëindiging. Ook hier wordt een opzegtermijn van 2 maanden gehanteerd. Openstaande facturen blijven verschuldigd evenals gemaakte kosten. Gaat het over een tijdelijke schorsing omwille van onbetaalde facturen, dan gaat deze schorsing in de dag na het overhandigen van de brief.

In geval van overmacht waardoor het kinderdagverblijf niet kan openen, kan er geen schadevergoeding worden gevraagd aan de organisator.

Je dient schriftelijk, ten minste 2 maanden voor de schoolgaande leeftijd, te melden dat je kind langer dan schoolgaande leeftijd in opvang zal blijven.

Indien we geen schriftelijke aanvraag tot verlenging hebben ontvangen, wordt de opvang vanaf de eerst mogelijke school- instapdatum stopgezet.

9.2.3 Voor de ouders

Er is geen opzegtermijn en opzegvergoeding wanneer:

- De organisator of de contracthouder een zware fout begaat
- Opgroeien de vergunning opheft

10. Klachtenbehandeling

Wij houden van een open communicatie en vragen om opmerkingen en bedenkingen onmiddellijk te bespreken met het team en/of de leidinggevende. Niet uitgesproken bedenkingen zorgen vaak voor ontevredenheid en leiden tot klachten. Het is belangrijk om samen met de leidinggevende de situatie te verhelderen en tot een oplossing te komen.

Elke klacht wordt geregistreerd en onderzocht. Elke klacht wordt gedocumenteerd. Een klacht kan ook schriftelijk worden ingediend bij de leidinggevende. (Zie bijlage 6)

Indien er na overleg met de leidinggevende geen oplossing is of het resultaat voldoet niet, kan je een schriftelijke klacht indienen bij de directeur kinderopvang en/of algemeen directeur.

Wij garanderen dat elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier wordt behandeld.

We vragen om de volgorde van de procedure te respecteren. Wij vinden het heel belangrijk dat we klachten snel en adequaat kunnen behandelen van uit een vertrouwelijk gesprek.

Vind je dat er onvoldoende respons is op je klacht of je klacht niet naar behoren werd behandeld, kan je contact nemen met de klachtendienst van agentschap Opgroeien.

1. Mondelinge of schriftelijke klacht bij de leidinggevende van het kinderdagverblijf
2. Mondelinge of schriftelijke klacht bij de beleidsmedewerker (contactgegevens: zie blz. 1)

3. Mondelinge of schriftelijke klacht bij de directeur van de kinderdagverblijven
(contactgegevens: zie blz. 1)

4. Agentschap Opgroeien

Agentschap Opgroeien
Hallepoortlaan 27
1060 Brussel
078 150 100
www.kindengezin.be

Meldpunt Opgroeien
www.opgroeien.be/opgroeipunt
078 170 000

Bedankt voor het vertrouwen in een kinderdagverblijf van scholengroep Brussel.