



Huishoudelijk reglement

Dienst voor onthaalouders

Versie 01.01.2023



Inhoudstafel

Deel 1:	Algemeen.....	5
1.1.	Dienst voor onthaalouders	5
1.2.	Opvanglocatie	5
1.3.	Contactpersoon dienst	6
1.4.	Facturatie en administratie	6
1.5.	Kind en gezin, agentschap opgroeien.....	6
Deel 2:	Pedagogisch beleid Helan kinderopvang	7
2.1.	Onze visie en waarden	7
2.2.	Pedagogische waardenboom	7
2.3.	Kwaliteitshandboek	10
Deel 3:	Beleid	11
3.1.	Doelgroepomschrijving.....	11
3.2.	Opnamebeleid en voorrangregels	11
3.3.	Gezond traktatiebeleid in de opvang	12
3.4.	Klachtenbehandeling	12
Deel 4:	Wederzijdse afspraken tussen ouders en de opvanglocatie.....	13
4.1.	Schriftelijke overeenkomst	13
4.2.	Het opvangplan	15
4.3.	Respijtdagen.....	15
4.4.	Inlichtingenfiche.....	16
4.5.	Wenmomenten.....	16
4.6.	Breng- en haalmomenten	17
4.7.	Opvang van een ziek kind	18
4.8.	Regeling bij ziekte of ongeval tijdens de opvang	19
4.9.	Toedienen van medicatie	19
4.10.	Voeding.....	20
4.11.	Luiers en verzorging.....	20
4.12.	Persoonlijke spullen.....	20
4.13.	Vaccinaties	20
4.14.	Verzekering, veiligheid en begeleiding bij verplaatsingen	21
4.15.	Grensoverschrijdend gedrag	22
4.16.	Naleving van de wet op bescherming van de persoonlijke levenssfeer - GDPR	22
Deel 5:	Prijsbeleid	25
5.1.	Opvangprijs.....	25
5.2.	Reservatie- en waarborgbedrag	26
5.3.	Betalingsmodaliteiten van de opvangfactuur	27
5.4.	Fiscaal attest.....	27

5.5. Tot slot.....	27
Bijlage: Opvanglocaties	28

Deel 1: Algemeen

Dit is het huishoudelijk reglement van Helan Kinderopvang. Hierin vind je de regels en informatie die gelden voor de opvang van jouw kind. Je ontvangt het huishoudelijk reglement bij inschrijving en tekent dit voor kennisneming (zie schriftelijke overeenkomst).

Helan Kinderopvang heeft het recht om dit huishoudelijk reglement te allen tijde te herzien.

Elke wijziging in het nadeel van de ouders, zoals bijvoorbeeld een aanpassing van het prijsbeleid, wordt minstens 2 maanden voor de wijziging ingaat schriftelijk kenbaar gemaakt. In dit geval heb je het recht om de schriftelijke overeenkomst zonder enige schade- of opzeggingsvergoeding op te zeggen, op voorwaarde dat je dit doet binnen de 2 maanden nadat je op de hoogte gebracht werd en na betaling van alle openstaande facturen en kosten. Als het huishoudelijk reglement gewijzigd wordt, dan moet het gewijzigde huishoudelijk reglement of een bijhorend addendum opnieuw ondertekend worden voor ontvangst en kennisneming.

Ten vroegste 2 maanden na de kennisgeving gelden de nieuwe regels voor de ouder.

1.1. Dienst voor onthaalouders

Helan Kinderopvang, is erkend en vergund door 'Kind en Gezin, agentschap opgroeien'¹ en voldoet aan de eisen die de overheid stelt, voorzien in het decreet Kinderopvang van 22 november 2013.

Hoofdzetel

Helan Kinderopvang
Afgevaardigd bestuurder: Rik Selleslaghs
Boomsesteenweg 5 – 2610 Wilrijk
Ondernemingsnummer: 0464 151 037

Contactpersoon van de organisator voor kinderopvang:

Filip Standaert
Directeur Helan Kinderopvang
Kortrijksesteenweg 302
– 9000 Gent
filip.standaert@helan.be

1.2. Opvanglocatie

Helan Kinderopvang vzw, Dienst voor Onthaalouders, heeft verschillende opvanglocaties verspreid over verschillende zorgregio's, nl. Gent, Eeklo, Wetteren en Deinze. De gegevens van de opvanglocatie/onthaalouders, alsook de openingdagen en op openingsuren, vind je terug in bijlage van dit reglement.

Jouw onthaalouder zal tijdig de verlofdagen meedelen. Indien je vervangopvang nodig hebt tijdens deze periodes zal jouw onthaalouder zich voor jou informeren bij de collega's in de buurt. De dienst wordt hiervan op de hoogte gebracht via de onthaalouder.

Bij langdurige afwezigheid van jouw onthaalouder of wanneer je geen passende oplossing aangeboden krijgt door de opvanglocatie kan je de dienst rechtstreeks contacteren om samen een geschikte oplossing te zoeken, en dit binnen de mogelijkheden van de dienst.

¹ 'Kind en Gezin, agentschap opgroeien' is de nieuwe benaming van Kind & Gezin.

1.3. Contactpersoon

Via onderstaande gegevens kan je een van de verantwoordelijken van de opvanglocatie bereiken. De verantwoordelijke is de contactpersoon voor de dagelijkse werking. Hij/zij coördineert de activiteiten, ondersteunt de onthaalouders en onderhoudt het contact met de ouders, de externe instanties en derden.

onthaalouders@helan.be

09 268 74 72

1.4. Facturatie en administratie

Voor vragen rond facturatie en administratie kan u terecht op: onthaalouders.boekhouding@helan.be of telefonisch op 09 268 74 72.

1.5. Kind en gezin, agentschap opgroeien

Kind en Gezin, agentschap opgroeien

Hallepoortlaan 27 – 1060 Brussel

Kind en Gezin-Lijn: 078 150 100

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

Deel 2: Pedagogisch beleid Helan kinderopvang

2.1. Onze visie en waarden

Helan Kinderopvang wil gezinnen in Vlaanderen en Brussel ondersteunen door respectvolle en kwalitatieve kinderopvang te bieden aan kinderen van 0 tot 3 jaar volgens het principe 'ouder is koning, kind is keizer'.

Tevens willen we ook het maatschappelijk referentiekader, waarbinnen mensen 'ouders' worden, mee beïnvloeden vanuit onze expertenrol in de sector, in nauwe samenwerking met partners, beleidsmakers, ouders en onthaalouders.

De missie willen we nastreven door:

- te vertrekken vanuit de kracht van het kind en hen te stimuleren in hun welbevinden, betrokkenheid en ontwikkeling;
- ervoor te zorgen dat alle kinderen voldoende ontwikkelingskansen krijgen om zich op eigen ritme te ontplooiën;
- actor te zijn in het bijdragen tot verhogen van welzijn en het comfort van de gezinnen;
- respectvol samen te werken met ouders, partners en collega's;
- te investeren in competente, sterke en betrokken onthaalouders;
- onze expertise door middel van consultancy, opleidingen,...te delen met derden;
- op een duurzame manier binnen ons werkkterrein actief op zoek te gaan naar nieuwe initiatieven en partnerships;
- ons voortdurend te verdiepen in pedagogische ontwikkelingen en van hieruit bij te dragen aan het beleid.

2.2. Pedagogische waardenboom

Ons pedagogische visie en beleid hebben we in het jasje gestoken van een waardenboom, waardoor we bewust kiezen voor een krachtig en beeldend pedagogisch beleid (zie afbeelding).

Deze boom geeft weer wat we kinderen bieden en wat ouders van ons kunnen verwachten op het gebied van pedagogiek. Het geeft onze onthaalouders de handvatten voor het uitvoeren van hun job. Verder geeft het ons de taal om te communiceren over pedagogiek binnen en buiten onze werking.

De waarden in de boom vertrekken vanuit het standpunt van het kind, bijgevolg:

- Het kind staat centraal;
- Het kind is een krachtig kind;
- Het kind verbindt ons met de ouders/gezinnen en de samenleving

De boom is niet zomaar gekozen: de boom staat symbool voor natuurlijkheid, leven en groei.

(1) Het kind staat centraal

Het kind in zijn/haar totaliteit staat centraal. Het kind staat voor ieder individueel kind. Elk kind heeft zijn/haar ontwikkelingstempo, maar ook zijn/haar interesses, achtergrond, voorkeuren en behoeften. We moeten daarom steeds onze aanpak afstemmen op het ritme en het unieke van elk kind.

(2) Het kind is een krachtig kind

Door de waarden vanuit het kind te laten vertrekken, geven we de kinderen een stem. Het kindbeeld dat achter deze waardenboom zit, beschouwt het kind als een krachtig kind. Dit betekent dat we kinderen serieus nemen en erkennen als een actieve actor in zijn/haar opvoeding.

(3) Het kind verbindt ons met de ouders/gezinnen en de samenleving

Het kind spreekt ons aan, de onthaalouders en onthaalouders van onze onthaalouders maar ook de ouders en de samenleving. Opvoeden is samenwerken.

(4) De boom staat symbool voor natuurlijkheid, leven en groei

We hebben gekozen voor een boom. De boom is een natuurlijk element, net zoals het krijgen van kinderen en het zorgen voor kinderen heel natuurlijk is. Al eeuwenlang wordt er zowel in het dieren- en mensenrijk gezorgd voor 'de jongen', en al eeuwenlang worden 'de jongen' groot.

Alle informatie is ook te raadplegen op onze website: www.helankinderopvang.be

De waarden uit de waardenboom:

- **Binnen licht de zon**

De sfeer in onze opvanglocaties bepaalt hoe de kinderen zich er voelen. Wij streven naar een warme sfeer, die vertrouwen uitstraalt en waar ouders en kinderen zich welkom voelen.

- **Jij kijkt naar mij, jij praat met mij, jij komt dichtbij**

Elk kind heeft in de kinderopvang recht op een portie persoonlijke aandacht. Kinderen krijgen een knuffel als ze daar behoefte aan hebben, en kunnen op ontdekking gaan terwijl de onthaalouders in de buurt blijven. We stimuleren daarnaast de taalontwikkeling door op elk moment van de dag met onze kinderen te praten over waar we mee bezig zijn.

- **Jij daagt mij uit, om uit te groeien tot een echte ontdekkingsreiziger**

Kinderen zijn nieuwsgierige onderzoekers: eerst ontdekken ze met hun mond, daarna met de handen, later via verhalen, en nog later met hun fantasie en waarom-vragen. Via verhalen en fantasie spelen ze de werkelijkheid na en proberen ze die te begrijpen. De ruimte waarin we de kinderen opvangen moet interessant genoeg zijn voor de kleine ontdekkingsreizigers. Door de kinderen af en toe iets nieuws aan te bieden, stimuleren we hun zin voor avontuur. Het proces van het ontdekken is belangrijker dan het resultaat. Het is één feest voor de verwondering.

- **Buiten regent het vitamientjes**

Van baby's tot peuters: al onze kinderen genieten zichtbaar als ze buiten zijn. Ze kunnen hun energie kwijt en leren hun zintuigen optimaal te benutten. Genoeg daglicht en frisse lucht maakt kinderen ook minder vatbaar voor ziektes en allergieën. Om er makkelijk op uit te kunnen trekken, investeert Helan Kinderopvang in 'Kiddybussen': buggy's waarmee we met een heel groepje kinderen kunnen wandelen. Onze twee kiddybussen wisselen regelmatig van locatie.

- **Verzorging is een uniek moment voor jou en mij**
Verzorging en slapengaan: het zijn momenten waarop onze onthaalouders onverdeelde aandacht kunnen bieden aan elk kind. We nemen er dan ook telkens rustig de tijd voor. Zo voelen onze kinderen zich veilig en geborgen in de opvang.
- **Ik geniet van mijn flesjes en ook van jou**
Het flesjesmoment is voor de baby een belangrijk rustmoment. Even heerlijk dicht bij elkaar een flesje drinken om daarna met een gevuld maagje terug nieuwsgierig de wereld te ontdekken.
- **Gezellig aan tafel gaan is leuk voor jou en mij**
Ook de eetmomenten benaderen we op een gezellige manier. Het eetmoment in de opvang kan soms druk zijn met heel wat hongerige kinderen, maar de gezelligheid primeert. Aan de hand van een ritueel gaan we aan tafel, waar onze krachtige kinderen zelf mogen opscheppen of aangeven hoeveel ze eten.
- **Respect voor jou en mij, samen is wijs**
Bij Helan Kinderopvang maken we geen onderscheid op grond van cultuur, maatschappelijke afkomst, geslacht, geloof of levensovertuiging. Wij beschouwen diversiteit als een meerwaarde en hechten belang aan gelijkwaardigheid en wederzijds respect. We leren kinderen ook omgaan met diversiteit in al zijn vormen. Zo brengen we de 2 werelden van de kinderen – thuis en de opvanglocatie – dicht bij elkaar.
- **Ik wil, ik kan, ik doe het zelf**
Groot worden is op eigen benen leren staan en dat stimuleren we bij Helan Kinderopvang elke dag. We leren kinderen stap voor stap om dingen zelf te doen: zelf kleren aan- en uitdoen, zelf eten, zelfstandig naar de wc gaan, ... Zelfredzaam zijn geeft kinderen zelfvertrouwen en helpt ze groeien. Want ze kunnen zo veel!
- **Zie mij graag, speel met mij, troost mij**
Elk kind wordt bij Helan Kinderopvang graag gezien. We volgen het ritme van het kind en luisteren naar zijn noden. We maken spelenderwijs contact en bieden troost als een kind daar nood aan heeft. Zo zorgen we ervoor dat elk kind zich goed voelt.
- **Ik leer wat mag en niet mag**
Kinderen hebben de drang om de wereld om zich heen te ontdekken. Dat moedigen we graag aan. Maar we zorgen ook voor begeleiding, begrenzing en structuur. We moedigen positief gedrag aan via complimenten, bevestiging en aandacht. Zo krijgen kinderen zelfvertrouwen, en voelen ze zich goed in hun vel. Straffen proberen we zoveel mogelijk te vermijden. We geven kinderen ook de ruimte om zelf dingen uit te proberen en te leren met vallen en opstaan.



2.3. Kwaliteitshandboek

De dienst voor onthaalouders beschikt over een kwaliteitshandboek. Dit omvat het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitsmanagementsysteem en de resultaten van de evaluatie en zelfevaluatie.

De missie, visie, doelstellingen en strategie, het pedagogisch beleid, de betrokkenheid en participatie van de ouders en het organisatorisch management worden er in beschreven. Het kwaliteitshandboek kan worden ingekeken op eenvoudige vraag aan de verantwoordelijke.

Deel 3: Beleid

3.1. Doelgroepomschrijving

Helan Kinderopvang voorziet in de dagopvang van alle kinderen die niet voltijds naar school gaan en buiten de leerplicht vallen, dit voor kinderen tot en met de leeftijd van 3 jaar. Tijdens de schoolvakanties en schoolvrije dagen bieden wij occasioneel dagopvang aan, wanneer de bezetting dit toelaat. Dit eveneens voor kinderen tot en met de leeftijd van 6 jaar.

Kinderen met extra zorgbehoeften kunnen in de mate van het mogelijke en zolang de aandacht voor de andere kinderen in de groep niet in het gedrang komt, opgevangen worden en gepaste begeleiding krijgen.

Hierbij wordt steeds rekening gehouden met de draagkracht van de onthaalouders en het welzijn van jouw kind.

3.2. Opnamebeleid en voorrangregels

Onze kinderopvanginitiatieven staan open voor **alle kinderen**, zonder enig onderscheid te maken op grond van cultuur, maatschappelijke afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging. In onze opvang worden de rechten van het kind uitdrukkelijk erkend en geëerbiedigd. Het is niet noodzakelijk om lid te zijn bij het ziekenfonds van Helan om beroep te kunnen doen op de Dienst voor Onthaalouders.

(1) **Wettelijk verplichte voorrangregels volgens Kind en Gezin, agentschap opgroeien**

Er wordt absolute voorrang verleend aan wie kinderopvang nodig heeft om werk te zoeken, te houden of om een beroepsgerichte opleiding hiervoor te volgen.

Daarnaast wordt voorrang gegeven aan:

- Alleenstaanden;
- gezinnen met een laag gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen;
- pleegkinderen die kinderopvang nodig hebben;
- broers of zussen van kinderen die in dezelfde opvanglocatie opgevangen worden.

(2) **Noodopvang of dringende opvang**

Er wordt eveneens voorrang verleend bij een problematische zorg- of gezondheidssituatie. Concreet betekent dat:

- Een van de ouders als persoon met een beperking in aanmerking komt voor belastingvermindering/ verhoogde kinderbijslag;
- Een van de ouders verminderde zelfzorg heeft en hiervoor is aangewezen op derden;
- Het gezin professioneel begeleid wordt in het kader van sociale of pedagogische omstandigheden.

3.3. Gezond traktatiebeleid in de opvang

Bij Helan Kinderopvang zijn er – naast de feestdagen – veel momenten die we gezamenlijk vieren, zoals bijvoorbeeld verjaardagen en afscheidsmomenten. Voor kinderen zijn dit belangrijke gebeurtenissen. We bieden hen dan ook graag de mogelijkheid om dit samen in de opvanglocatie te vieren. Bij onze vieringen staan het feest en het kind centraal, en niet de traktatie op zich. Het gaat er immers om dat we samen stilstaan bij een bijzonder moment, met bijzondere rituelen.

Voor jonge kinderen is een viering met leeftijdsgenootjes belangrijk. Trakteren mag, maar is absoluut vrijblijvend! Omdat er in de opvanglocatie veel jarigen zijn, hebben we een gezond traktatiebeleid uitgewerkt. We vieren graag, maar we willen ook voorkomen dat kinderen onnodig veel snoep en suikers binnen krijgen.

We vragen wel om rekening te houden met onderstaande zaken als je toch graag iets wenst mee te brengen:

- Fruit, niet op voorhand gesneden;
- Groenten;
- Let op de traceerbaarheid van je traktatie (verplichting van het FAVV). Dit betekent: geen zelfgebakken cake, taart of koekjes.

Jullie kunnen op voorhand aan onze onthaalouders vragen of er kinderen met allergieën zijn, zodat jullie hiermee eventueel rekening mee kunnen houden.

Tot slot, een traktatie hoeft niet altijd snoep of iets te eten te zijn. Wens je toch graag een cadeautje mee te brengen, vraag het dan gerust aan de onthaalouders waar je de leefgroep een plezier mee kan doen.

3.4. Klachtenbehandeling

Bedenkingen en klachten over de dagelijkse werking van onze opvanglocatie kunnen bij voorkeur rechtstreeks besproken worden met onze kinderbegeleiders of met de verantwoordelijke via onthaalouders@helan.be of 09 268 74 72. Wij bieden een luisterend oor in geval van ontevredenheid en zoeken samen met jou naar een mogelijk oplossing.

De ouder kiest het contactkanaal: mondeling, per e-mail, telefonisch of op afspraak. Je kan ook opmerkingen, verbetervoorstellen of klachten indienen via het formulier op www.helankinderopvang.be. Dit bericht wordt automatisch doorgestuurd naar de verantwoordelijke van de opvanglocatie.

We garanderen dat elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd, behandeld en beantwoord wordt. Je mag een antwoord verwachten binnen de 5 werkdagen.

Indien je van mening bent dat jouw klacht ontoereikend beantwoord werd, kan je je wenden tot:

Klachtendienst van Kind en Gezin, agentschap opgroeien

Hallepoortlaan 27 – 1060 Brussel

Contactformulier: opgroeien.be/opgroeipunt

078 170 000

Deel 4: Wederzijdse afspraken tussen ouders en de opvanglocatie

4.1. Schriftelijke overeenkomst

De schriftelijke overeenkomst is het contract dat wordt afgesloten door de ouders en de opvanglocatie. Het regelt de rechten en de plichten van beide partijen. Deze overeenkomst wordt door de ouders getekend voor akkoord. Elke partij ontvangt één exemplaar, waarvan een ondertekende versie in ons bezit dient te zijn **vóór de start van de opvang**.

Wanneer stopt de schriftelijke overeenkomst:

(1) Instap naar school

De schriftelijke overeenkomst stopt automatisch bij het instapmoment waarop jouw kind naar school mag volgens de geldende schoolregelgeving of op de einddatum vermeld in de schriftelijke overeenkomst. Indien gewenst kan de einddatum van de schriftelijke overeenkomst verlengd worden op voorwaarde dat de bezetting in de opvanglocatie dit toelaat. Hiervoor dient een verlenging van de bestaande overeenkomst door beide partijen: de ouders en de onthaalouders ondertekend te worden.

(2) Een fout van één van de partijen

Als het gezin, de onthaalouder of de opvanglocatie een zware of regelmatig voorkomende lichte fout maakt, kan de andere partij de overeenkomst onmiddellijk stopzetten. De opzegtermijn moet in dit geval niet gerespecteerd worden. Er kan geen opzegvergoeding gevraagd worden.

(3) Vroegtijdige stopzetting door de ouder

Als ouder kan je de opvangovereenkomst eerder stopzetten. Dit dient minstens 30 kalenderdagen vóór de gewenste stopdatum per e-mail meegedeeld te worden aan de dienst. De opzegperiode gaat in de dag dat de e-mail ons bereikt. Binnen de drie werkdagen ontvang je van ons een bevestiging. Je kan ervoor kiezen om jouw kindje tijdens de opzegperiode nog naar de opvang te brengen. In dat geval brengt dit geen extra kosten met zich mee.

Is jouw kind afwezig tijdens de opzegperiode, dan kan je gebruik maken van de respijtdagen. Hou er rekening mee dat door de aanpassing van de einddatum van de overeenkomst het aantal resterende respijtdagen ook beïnvloed wordt.

Wordt jouw kind ziek tijdens de opzegperiode? Je bezorgt het doktersattest op dag van aanvang met de dagen van afwezigheid aan jouw onthaalouder. Enkel dan tellen ze mee in jouw opzegperiode. De eerste ziektedag is een respijtdag.

Wanneer je ervoor kiest dat jouw kind niet meer naar de opvang zal gaan, zullen de resterende gereserveerde opvangdagen in de periode van 30 kalenderdagen na stopzetting gefactureerd worden, als opzegvergoeding op basis van jouw dagprijs. De resterende respijtdagen worden niet in mindering gebracht.

Wanneer de opvanglocatie niet meer kan instaan voor de opvang van jouw kind (bijvoorbeeld wegens ziekte, preventieve verwijdering zwangerschap, ...) zal je via de onthaalouder(s) of de dienst een vervanging aangeboden krijgen, binnen de

mogelijkheden van de dienst. Wanneer de opvanglocatie geen opvang kan voorzien, worden geen (respijt)dagen in rekening gebracht.

(4) Stopzetting van de schriftelijke overeenkomst door Helan Kinderopvang

Helan Kinderopvang kan de schriftelijke overeenkomst éézijdig beëindigen indien de bepalingen in het huishoudelijk reglement niet worden nageleefd, er geen gevolg gegeven wordt aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen, wegens zware tekortkomingen (vb. valse verklaringen) of bij niet-betaling van facturen. Bij stopzetting door Helan Kinderopvang bedraagt de opzegtermijn 30 kalenderdagen.

Hierbij wordt de volgende procedure in acht genomen:

- Schriftelijke inlichting over de aard van overtreding.
- Schriftelijke ingebrekestelling aangaande de aard van de overtreding.
- Indien aan bovengenoemde geen gevolg wordt gegeven, zal de opvang beëindigd worden bij aangetekend schrijven. De opzegbrief vermeldt de reden en de ingangsdatum van de schorsing.

Voor stopzetting vanwege de opvanglocatie door het niet betalen van de facturen wordt verwezen naar het puntje 'betalingsmodaliteiten van de opvangfactuur'.

(5) Stopzetting van de schriftelijke overeenkomst in geval van overmacht

De ouders en de opvang kunnen de overeenkomst beëindigen zonder opzegperiode en zonder het betalen van een schadevergoeding in geval van overmacht bij één van beide partijen.

(6) Opheffing van de vergunning

In geval van opheffing van de vergunning door Kind en Gezin, kan er door de organisator geen opzegtermijn of opzeggingsvergoeding gevraagd worden

Verlenging van de schriftelijke overeenkomst:

Een verlenging van de opvangovereenkomst wordt steeds besproken met de onthaalouder en de verantwoordelijke. Dit geldt ook indien jouw kind later dan voorzien start op school.

4.2. Het opvangplan

Bij de schriftelijke overeenkomst hoort ook het opvangplan waarin de startdatum en einddatum van de opvang worden vastgelegd alsook de dagen waarop jouw kind naar de opvang zal komen. **Dit opvangplan is bindend**, zowel voor de ouders als voor Helan Kinderopvang.

Een opvangplan bestaat uit minstens 2 dagen per week. Dit is belangrijk voor de hechting van het kind in de opvanglocatie en om de nodige pedagogische stabiliteit te garanderen.

Kan ik mijn opvangplan wijzigen?

Het ondertekende opvangplan kan tot 1 maand voor opstart aangepast worden in overleg met de verantwoordelijke. Vanaf 1 maand voor opstart kan het opvangplan eenmaal per kalenderjaar aangepast worden. Een wijziging van het opvangplan dient minstens 30 kalenderdagen op voorhand per e-mail aangevraagd te worden bij de verantwoordelijke in overleg met de onthaalouder van de opvanglocatie.

Een wijziging van het opvangplan kan een aanpassing zijn naar meer of minder dagen per week waarbij de minimale aanwezigheid per week wel 2 dagen moet bedragen. Het antwoord op deze vraag hangt af van de beschikbaarheid in de planning van de opvanglocatie.

Het occasioneel ruilen van opvangdagen is niet mogelijk, mits toestemming van de onthaalouder.

4.3. Respijtdagen

(1) Wat zijn respijtdagen?

De wettelijke bepaling voorziet de regel '**opvang reserveren is betalen**'. D.w.z. dat je als ouder betaalt voor de dagen die je vastgelegd hebt in jouw opvangplan, alsook voor eventuele extra dagen die je met de opvang bovenop het opvangplan bent overeengekomen.

Als ouder kan je een respijtdag gebruiken wanneer je kind niet naar de opvang komt op een dag die in het opvangplan gereserveerd werd. Wanneer je een respijtdag inzet, hoef je voor deze dag niet te betalen.

(2) Op hoeveel respijtdagen heb je recht?

Je hebt recht op 24 respijtdagen per volledig kalenderjaar voor een voltijds opvangplan. Heb je geen voltijds opvangplan of je start of eindigt het in de loop van het kalenderjaar, dan wordt het aantal dagen in verhouding verrekend. Niet gebruikte respijtdagen kunnen niet overgedragen worden naar het volgende kalenderjaar.

Respijtdagen rechtvaardigen alle vormen van afwezigheid (bv. ziekte van het kind, snipperdag, economische werkloosheid van de ouder, verlof ...).

Voor de sluitingsdagen van de opvang betaal je niet.

Afwezigheden (verlof) van 1 tot 5 werkdagen dienen minstens 7 kalenderdagen op voorhand doorgegeven te worden. Afwezigheden langer dan 5 werkdagen dienen 30 kalenderdagen op voorhand doorgegeven te worden. Indien deze termijn niet gerespecteerd wordt zal er éénmalig een kost van €15 aangerekend worden.

Om de goede werking te blijven garanderen, vragen wij om afwezigheid omwille van ziekte voor 09.00 uur te melden. Dit kan bij voorkeur telefonisch aan de onthaalouders. Indien het uur niet gerespecteerd wordt zal er éénmalig een kost van €15 aangerekend worden.

(3) Wat als de respijtdagen zijn opgebruikt?

Wanneer jouw toegekende respijtdagen opgebruikt zijn en jouw kind is toch nog afwezig, dan zal deze afwezigheid aangerekend worden. Het bedrag dat je betaalt voor deze afwezigheid kan je terugvinden onder 'prijnsbeleid'.

4.4. Inlichtingenfiche

Twee maand voor de opstart ontvang je een inlichtingenfiche. Gelieve de inlichtingenfiche te vervolledigen met de informatie over de gewoontes en eigenheden van je kind: belangrijke medische gegevens, de telefoonnummers waarop je bereikbaar bent, eet- en slaapgewoontes van jouw kind. Zorg ervoor dat deze inlichtingenfiche actueel is en steeds volledig ingevuld. De ouder is verantwoordelijk voor het melden van wijzigingen in deze inlichtingenfiche. Wijzigingen kan je doorgeven aan de administratieve dienst.

4.5. Wenmomenten

Voor de eigenlijke start van de opvang nodigen de onthaalouders jouw kind uit voor een wenmoment. Tijdens dit moment kan jouw kind gewoon worden aan de werking, de onthaalouders en aan de andere kinderen in de opvang. Het is belangrijk om de gewoontes van jouw kind door te geven aan de onthaalouders: het slaapritueel, hoe wordt jouw kind getroost, wat vindt jouw kind leuk, ...

Het wennen bestaat uit 2 momenten van maximum 4 uur. Deze wenmomenten worden aangerekend als halve dagen. De onthaalouder van de opvanglocatie contacteert de ouders voor het plannen van het wenmoment.

4.6. Breng- en haalmomenten

Om jouw kind op een goede manier te betrekken bij het dagverloop in de opvang, is het belangrijk dat jouw kind 's morgens tijdig aanwezig is. Bespreek dit goed met de onthaalouder(s). Kinderen op de middag brengen kan zeer storend zijn voor het eet- en slaapmoment van de andere kinderen.

De onthaalouder heeft tijdens het eetmoment ook onvoldoende tijd voor een goed onthaalmoment van jouw kindje. Gelieve hier rekening mee te houden. Het openingsuur van jouw opvanglocatie kan je raadplegen in de bijlage. Het brengen van jouw kind vóór dit tijdstip wordt niet toegestaan.

Om de rust van jouw kind en andere aanwezige kinderen niet te verstoren, vragen we om jouw kind niet op te halen tijdens de middagrust.

Gelieve jouw kind ten laatste 10 minuten vóór sluitingstijd af te halen. Bij laattijdig afhalen (na sluitingsuur) wordt een boete aangerekend. De prijs van de boete wordt toegelicht onder 'prijsbeleid'. Bij herhaaldelijk te laat afhalen kan de dienst de opvang éézijdig stopzetten.

Tijdens de breng- en haalmomenten kan je informatie uitwisselen met de onthaalouder(s). De onthaalouder geeft de nodige uitleg over het dagverloop. Op het einde van de dag ontvang je via mail een heen- en weerschriftje. Daarin worden de opvanguren vermeld. Als ouder heb je 48 uur om de bewuste tijdsregistratie te betwisten. Daarna worden deze uren niet meer aangepast.

Enkel de personen die vermeld staan in de inlichtingenfiche kunnen jouw kind afhalen. Je verwittigt de onthaalouders vooraf wanneer iemand anders jouw kind komt afhalen. Om veiligheidsredenen worden geen kinderen toevertrouwd aan personen onder de 16 jaar. De aanwezigheid van jouw kind wordt dagelijks elektronisch bijgehouden met aankomst- en vertrekkur. Ouders hebben 48u de tijd om de bewuste tijdsregistratie te betwisten.

Wanneer er in de loop van de opvang een wijziging is in het ouderlijk gezag of het verblijfs- of bezoekrecht van jouw kind (bv. bij echtscheiding), meld je dit onmiddellijk aan de administratieve dienst. De verantwoordelijke zal de overeenkomst aanpassen.

De ouders hebben steeds toegang tot alle ruimtes van de opvanglocatie. Om de dagelijkse werking van de opvanglocatie niet te storen en om de kinderen de nodige rust te geven, vragen we om bezoek op voorhand af te spreken.

4.7. Opvang van een ziek kind

Voor het welzijn van jouw kind, en dat van andere kinderen, wordt een ziek kind niet toegelaten in de opvang.

Voor iedere eerste ziektedag is de regeling van de respijtdagen van toepassing, met uitzondering van wanneer je kind ziek wordt in de opvang. Alle andere ziektedagen kunnen gestaafd worden door een doktersbriefje. De staving door middel van een doktersbriefje dient te gebeuren op de eerste dag van de heropstart na de ziekteperiode. Ziekte moet gemeld worden vóór 9u. Anders is de regeling van de niet tijdig verwittigde afwezigheid van toepassing.

We vragen met aandring om ook niet-zichtbare medische problemen te signaleren aan de onthaalouder(s), vooral wanneer er om die reden bijzondere waakzaamheid nodig is of wanneer er eventueel gevaar kan zijn voor de gezondheid van andere kinderen en de onthaalouder(s).

De verantwoordelijke en de onthaalouder(s) en de onthaalouders zijn bevoegd om te oordelen of het zieke kind al dan niet in de opvang kan blijven. Hierbij wordt rekening gehouden met het belang van het kind en het belang van de andere aanwezige kinderen.

De onthaalouder zal weigeren om uw kind op te vangen als het:

- te ziek is om aan de normale activiteiten in de opvang deel te nemen;
- te veel aandacht en zorg nodig heeft, zodat de veiligheid en de gezondheid van de andere aanwezige kinderen en personeel niet meer kunnen gegarandeerd worden;
- één of meerdere van de volgende symptomen heeft:
 - Diarree: plotse verandering van stoelgangpatroon met twee of meer waterige ontlastingen in de laatste 24 uur. Opgelet: wanneer de diagnose 'peuterdiarree' wordt gesteld, mag het kind wél naar de opvang komen. Dit op vertoon van een doktersattest die deze diagnose bevestigt.
 - Braken met bloed of herhaaldelijk braken
 - Ademhalingsmoeilijkheden of ademnood.
 - Rectaal gemeten koorts gelijk aan of boven de 38°C, tenzij na vaccinatie
 - Plotse huiduitslag of blaasjes
 - Een bepaalde besmettelijke ziekte waarbij het kind zelf of de andere kinderen een risico lopen.

De lijst van deze ziekten vind je in de 'Checklist ziekten en symptomen' van Kind en Gezin, agentschap opgroeien. Deze kan je raadplegen op www.opgroeien.be

Neem bij langdurige ziekte/hospitalisatie van het kind steeds contact op met de verantwoordelijke van de opvang.

Na herstel kan de opvanglocatie een doktersattest vragen, waarin bevestigd wordt dat jouw kind genezen is en mag opgevangen worden.

De onthaalouder of de verantwoordelijke zal alle ouders verwittigen wanneer er een besmettelijke ziekte in de opvang heerst, zodat je weet dat jouw kind mogelijks met een besmetting in aanraking is gekomen. Om de privacy van de betrokken ouders en hun kind te beschermen, zijn deze waarschuwingen steeds anoniem.

4.8. Regeling bij ziekte of ongeval tijdens de opvang

Zorg ervoor dat de inlichtingenfiche van jouw kind altijd volledig is. Geef veranderingen in de gegevens over de gezondheid van jouw kind, jouw telefoonnummers of de huisarts onmiddellijk door.

Wanneer jouw kindje ziek zou worden in de opvang of koorts ($>38^{\circ}$) zou krijgen, stemmen we met jou af over het al dan niet komen ophalen van jouw kindje én over het geven van een dosis paracetamol en medische opvolging in het algemeen. Kindjes onder de 3 maand die koorts krijgen in de opvang ($>38^{\circ}$) moeten wel steeds opgehaald worden door de ouders.

Wanneer jouw kind ziek wordt en je bent niet bereikbaar, zullen we contact opnemen met een arts tegen de geldende honoraria. Deze kosten vallen ten laste van de ouders.

In bepaalde gevallen, wanneer het (levens)noodzakelijk is, zullen we onmiddellijk een arts en/of de hulpdiensten oproepen. We brengen de ouders hiervan onmiddellijk op de hoogte.

Hou er rekening mee dat in bepaalde gevallen de kost van de hulpdiensten ten laste van de ouder kan zijn. De verzekering geeft hierover uitsluitel.

4.9. Toedienen van medicatie

De onthaalouders geven geen medicatie op eigen initiatief.

De regel blijft om medicatie zoveel als mogelijk thuis toe te dienen. Indien jouw kind medicatie nodig heeft, zal deze enkel nog gegeven worden indien deze voorgeschreven werd door een behandelende arts. Op de verpakking van de medicatie (etiket van de apotheek) moeten volgende zaken duidelijk vermeld staan :

- Datum van het voorschrift;
- Naam van het kind;
- Naam van het geneesmiddel;
- Naam behandelende arts;
- Wijze, dosis en tijdstip van toediening;
- Frequentie en duur van de behandeling.

Bovenvermelde regels gelden eveneens voor homeopathische middelen en medicatie volgens vrije aflevering. Wanneer jouw kind een behandeling met een aërosol nodig heeft, vragen we om dit bij voorkeur thuis toe te dienen. Indien dit onmogelijk is, kan de toediening in de opvang enkel d.m.v. een droge aërosol (puffer) met voorzetskamer gebeuren.

4.10. Voeding

(1) Vaste voeding

Jouw kind heeft ontbeten vóór het naar de opvang komt.

Gedurende de dag zorgt de opvang voor maaltijden die aangepast zijn aan de leeftijd van jouw kind. Het menu wordt bereid volgens de bepalingen van Kind en Gezin, agentschap opgroeien. Het menu van de week hangt steeds uit in de opvanglocatie. Het meebrengen van eigen maaltijden is niet toegelaten. Maaltijden van de opvanglocatie worden niet meegegeven naar huis.

(2) Flessenvoeding

Flessenvoeding voor baby's wordt door de ouder voorzien. Je bezorgt het melkpoeder en het water en vermeldt ook de juiste hoeveelheden. De ouders zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse hygiëne van de flesjes en de speentjes. Elk flesje moet steeds duidelijk voorzien zijn van de naam van jouw kind.

(3) Borstvoeding

Moeders hebben de mogelijkheid om in de opvang borstvoeding te geven. Samen met de onthaalouder worden afspraken gemaakt om een vlot verloop van de borstvoeding mogelijk te maken. Afgekolfde moedermelk kan worden meegegeven. Gelieve op de flesjes duidelijk het volgende te noteren: naam kindje + borstvoeding + datum afkolven.

4.11. Luiers en verzorging

Luiers worden door Helan Kinderopvang voorzien aan de tarieven zoals verder vermeld onder prijsbeleid. Deze prijzen zijn inclusief luierdoekjes. Bij allergische reacties op de luiers van de opvang kunnen eigen luiers, enkel op vertoon van attest van een dermatoloog of kinderarts. Bij gebruik van eigen luiers breng je eveneens eigen verzorgingsproducten mee.

Wanneer jouw kind specifieke verzorgingsproducten nodig heeft, breng je die zelf mee.

4.12. Persoonlijke spullen

Gelieve steeds reservekleding en kledij om buiten te spelen mee te brengen.

We vragen om volgende zaken zeker mee te brengen: thermometer, fysiologisch water, zonnecrème, zonnehoedje, slaapzak en fopspeen.

Fopspenen kunnen meegebracht worden mits de naam van het kind erop vermeld staat. Fopspeenhouders zijn omwille van veiligheidsredenen niet toegelaten in de opvanglocatie.

Omwille van veiligheidsredenen wordt het dragen van sieraden niet toegelaten.

4.13. Vaccinaties

In België is enkel de poliovaccinatie verplicht. Het is echter sterk aanbevolen om jouw kind te vaccineren volgens het vaccinatieschema van de Hoge Gezondheidsraad dat Kind en Gezin, agentschap opgroeien toepast. Wanneer jouw kind onvoldoende immuun is voor ziekten zoals difterie, kinkhoest, klem, hersenvliesontsteking, mazelen, bof, rode hond of hepatitis B, kan dit ernstige verwikkelingen voor jouw kind tot gevolg hebben. Ook lopen

andere kinderen en personeelsleden in de opvang het risico om besmet te worden. Dit is vooral gevaarlijk voor baby's die nog niet gevaccineerd werden en voor zwangere vrouwen.

4.14. Verzekering, veiligheid en begeleiding bij verplaatsingen

Helan Kinderopvang heeft een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid voor het personeel en de kinderen en een verzekering tegen lichamelijke ongevallen voor de opgevangen kinderen.

Aangifte van schade of ongevallen moeten binnen de 24 uur na de feiten gebeuren aan de verantwoordelijke van de opvanglocatie of zijn vervanger. Deze brengt de verzekeringsinstelling op de hoogte.

Helan Kinderopvang is niet verantwoordelijk voor diefstal, verlies of beschadiging van persoonlijke goederen (kledij, kinderwagens, ...).

Wanneer de onthaalouders op stap gaan met jouw kind, dan is het verzekerd via de aansprakelijkheid van Helan Kinderopvang.

Gegevens ongevallenverzekering en burgerlijke aansprakelijkheid:

Ethias Verzekering

Prins Bisschopssingel 73 – 3500 Hasselt

Polisnummer ongevallenverzekering 45428176

Polisnummer burgerlijke aansprakelijkheid 45428170

4.15. Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd bij Helan Kinderopvang. Hiervoor voeren wij een preventief beleid. Net zoals Kind en Gezin, agentschap opgroeien, verstaan wij onder 'grensoverschrijdend gedrag' een situatie waarin een kind het slachtoffer is of dreigt te worden van bedreigingen of geweld van een persoon aanwezig in de opvanglocatie. Elk signaal en/of vermoeden van grensoverschrijdend gedrag t.a.v. een kind in de opvanglocatie kan gemeld worden aan de verantwoordelijke en/of coördinator (zie '3.3. Klachtenbehandeling'). Alle meldingen worden ernstig genomen, onderzocht en opgevolgd.

4.16. Naleving van de wet op bescherming van de persoonlijke levenssfeer - GDPR

Helan Kinderopvang heeft verschillende persoonsgegevens van het gezin en het kind nodig voor haar opvangactiviteiten.

(1) Doel van de verwerking van de persoonsgegevens

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

- klantenadministratie;
- facturatie;
- naleving van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang;
- ontwikkeling van een beleid;
- naleving van de subsidievoorwaarden
- kinderopvangtoeslag (enkel van toepassing vanaf 1 januari 2019 voor de kinderdagverblijven waar we niet met IKT ouderbijdrage werken)
- klachtenbeheer
- prospectie van nieuwe klanten

(2) Welke gegevens verwerken wij?

Zonder volledig te zijn, verwerkt Helan Kinderopvang de volgende gegevens:

- administratieve gegevens, zoals naam & voornaam, adresgegevens, ...
- contactgegevens zoals e-mailadres, telefoonnummer, ...
- medische gegevens, zoals bepaalde voedselallergieën
- financiële gegevens, zoals bankrekeningnummers voor de facturatie
- beeldmateriaal

De gegevens kunnen doorgegeven worden aan het lokaal loket kinderopvang van jouw gemeente of stad zodat zij op de hoogte zijn van jouw inschrijving.

(3) Waarop baseren wij ons om gegevens te verwerken?

De meeste van uw gegevens verwerken wij in het kader van artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters. Is de kinderopvangtoeslag van toepassing in jouw opvang?

We verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van artikel 52 van het decreet tot regeling van de toelagen in het kader van het gezinsbeleid.

In het kader van prospectie van nieuwe klanten doen wij een beroep op ons gerechtvaardigd belang om aan klantenuitbreiding te doen.

Voor het gebruik van beeldmateriaal en in het bijzonder foto's voor websites of besloten Facebook groepen wordt uitdrukkelijke toestemming van de ouders gevraagd in een aparte overeenkomst.

(4) Rechten van het gezin

Je kan de gegevens van jezelf of jouw kind op elk moment inkijken, laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken. Je kan een kopie van jouw persoonsgegevens opvragen.

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

Gebruik hiervoor het webformulier onder de rubriek 'privacy' dat beschikbaar is op de website www.helankinderopvang.be. Je zal gevraagd worden om een recto-verso kopie van jouw identiteitskaart op te laden om de authenticiteit van jouw identiteit te controleren. Voor aanpassingen van je gegevens (bv adreswijziging) kan je een mail sturen naar <mailto:onthaalouders.boekhouding@helan.be>, via de verantwoordelijke van de opvanglocatie.

(5) Bewaarperiode

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

(6) Vertrouwelijkheid

We verbinden er ons toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2018. Dit geldt zowel voor de verwerking door onze opvang als door onze mogelijke onderaannemers die deze persoonsgegevens verwerken, waaronder:

- Helan Ziekenfonds
- ICT bedrijven: MLOZ IT en de gebruikte softwaretool

Ook onze onthaalouders zijn op de hoogte van de privacyregels en zijn gehouden tot een geheimhoudingsverplichting.

(7) Overmaken aan derden

Als dit noodzakelijk is voor de hoger vermelde doelen, worden jouw persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin, agentschap opgroeien, Zorginspectie en onze partners indien dit nodig blijkt voor de verwerking van gegevens m.b.t. de activiteit kinderopvang.

De volledige lijst is beschikbaar onder de rubriek 'privacy' die beschikbaar is op de website van www.helankinderopvang.be en kan op verzoek aangevraagd worden.

(8) DPO (Data Protection Officer)

Helan Kinderopvang heeft een DPO 'data protection officer' of 'functionaris voor de gegevensbescherming'. Deze kijkt erop toe dat het bedrijf de data bewaart en verwerkt volgens de Europese privacyregelgeving. Hebt u een vraag of een klacht? Onze data protection officer kan bereikt worden via dpo@helan.be

De volledige Privacyverklaring kan u vinden op onze website: www.helankinderopvang.be.

Bent u niet akkoord met het standpunt van Helan Kinderopvang? Surf dan voor meer informatie naar de website van de Belgische gegevensbeschermingsautoriteit. U kan daar ook een klacht indienen.

www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen

Deel 5: Prijsbeleid

5.1. Opvangprijs

De opvanglocatie waar jouw kind opgevangen wordt, werkt inkomensgerelateerd. D.w.z. dat de prijs die je betaalt voor de opvang afhankelijk is van het gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen van het gezin. Dit wordt wettelijk bepaald. Meer informatie over de tarieven en de kindcode kan je terugvinden op de website van Kind en Gezin, agentschap opgroeien.

De kindcode kan vanaf 2 maanden vóór de start van de opvang aangevraagd worden bij Kind en Gezin, agentschap opgroeien. Na de aanvraag ontvang je de kindcode met bijhorend tarief. Je bezorgt een exemplaar aan de opvang. **Opgelet: de kindcode moet tijdig in ons bezit zijn, uiterlijk op de dag van het eerste wemoment.** Een kind waarvoor wij geen geldige kindcode hebben, zal niet kunnen starten in de opvanglocatie tot dat de kindcode in ons bezit is.

(1) Aanvragen kindcode

De kindcode wordt steeds aangevraagd bij Kind en Gezin, agentschap opgroeien: www.mijn.kindengezin.be. Om deze kindcode te kunnen aanvragen dient u te beschikken over een elektronische identiteitskaart en kaartlezer of over een federaal token.

De aanvraag van de kindcode is de verantwoordelijkheid van de ouder. Je kan indien gewenst ondersteuning vragen bij de verantwoordelijke van de opvanglocatie.

De kindcode is geldig voor het volledige opvangtraject en wordt jaarlijks automatisch geïndexeerd, met uitzondering van de individueel verminderde tarieven. Deze laatste hebben een beperkte geldigheid en dienen tegen de vervaldatum hernieuwd te worden door de ouder.

Een wijziging in de gezinssituatie (bv. tweede kindje, echtscheiding, ...) of gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen (daling van min. 50%) kunnen de dagprijs beïnvloeden. Als ouder ben je zelf verantwoordelijk om deze wijzigingen te melden bij Kind en Gezin, agentschap opgroeien en hiervoor een herberekening van de dagprijs aan te vragen. Zolang Helan Kinderopvang niet in het bezit is van de nieuwe dagprijs en kindcode, blijft deze factureren aan het oude tarief.

Bij co-ouderschap dient elke ouder over een eigen kindcode én schriftelijke overeenkomst te beschikken voor de periode waarin het kind onder hun hoede naar de opvang komt.

Jouw kind kan naar de opvang komen volgens het kindcodetarief zolang het niet voltijds naar school gaat. Opgelet: indien jouw kind drie jaar wordt en nog in de opvang aanwezig is, dien je in dit geval wél een nieuwe code aan te vragen.

(2) Financieel onmogelijk? Vraag een individueel verminderd tarief

Om te weten of je recht hebt op een individueel verminderd tarief kan je de brochure 'Inkomstarief voor ouders' raadplegen op www.opgroeien.be. Voor vragen of info contacteer je de verantwoordelijke van de opvanglocatie.

(3) Tarieven in de opvang

Tarieven voorschoolse opvang	
Volle dag (meer dan 5u)	100% van de dagprijs volgens kindcode (2 maaltijden inbegrepen)
Halve dag (minder dan 5u)	60% van de dagprijs volgens kindcode (1 maaltijd inbegrepen)
Facturatie bij vroeger afhalen van een kindje (vb. wegens ziekte):	
Meer dan 5u aanwezig	Volle dag gefactureerd
Minder dan 5u aanwezig & volle dag gepland	Halve dag gefactureerd+ halve respitdag
Minder dan 5u aanwezig & uitputting respitdagen	Dagprijs volgens kindcode
Extra kosten in de opvang	
Afvalwerking	€0,27/volle dag €0,16/halve dag €0,12/derde dag
Luiers	€2/volle dag €1,2/halve dag €0,45/stuk (enkel bij zindelijkheidstraining)
Administratieve verwerkingskost	€3,80/maand
Te laat ophalen van je kind	€15/begonnen kwartier
Niet tijdig verwittigen afwezigheid	€15
Extra maaltijd (bij schoolgaande kinderen)	€3,80
Kleine maaltijd	€1,70
Afwezigheid bij uitputting respitdagen	
Volle dag afwezig (meer dan 5u) zonder respitdag	100% van de dagprijs volgens kindcode
Halve dag (minder dan 5u)	60% van de dagprijs volgens kindcode

5.2. Reservatie- en waarborgbedrag

Bij de inschrijving van jouw kind ontvang je een reserwatiefactuur van € 150 per kind. De inschrijving is pas definitief na het betalen van dit bedrag. Het reserwatiebedrag wordt niet teruggestort bij niet opstarten van jouw kind, tenzij bij medische overmacht of indien je annuleert ten laatste 6 maanden voor de opstart van de opvang.

Er wordt een verlaagd tarief van € 50 gehanteerd als jouw gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen lager is dan het bedrag opgenomen in de brochure voor inkomenstarief (via www.opgroeien.be of www.kindengezin.be/img/inkomenstarief-ouders.pdf). Je dient hiervoor zelf de nodige bewijzen mee te brengen, zodat een aangepaste reserwatiefactuur kan opgemaakt worden.

Bij de start van de opvang wordt het reserwatiebedrag automatisch omgezet in een waarborgbedrag. Dit bedrag wordt integraal teruggestort na einde van de schriftelijke overeenkomst en na betaling van alle openstaande facturen.

5.3. Betalingsmodaliteiten van de opvangfactuur

Je ontvangt een factuur, de eerste week volgend op de maand van de opvangperiode. Deze dient uiterlijk betaald te worden de 20ste van de maand. Deze betaaldatum vind je eveneens terug op de factuur.

Niet betalen van de facturen

Bij laattijdige betaling ontvang je een eerste herinneringsbrief. Nadien ontvang je via een tweede schrijven een aanmaning, vermeerderd met een administratieve kost van € 7,50. Bij gebrek aan reactie op de aanmaning zal een aangetekende ingebrekestelling verstuurd worden, waarbij een bijkomende administratieve kost van € 7,50 in rekening wordt gebracht. Indien er binnen de 10 werkdagen na postdatum van de aangetekende ingebrekestelling geen volledige betaling van het verschuldigde bedrag gebeurd is, wordt de schriftelijke overeenkomst van rechtswege en **met onmiddellijke ingang stopgezet**. Alle openstaande facturen worden op dat moment overgedragen aan het incassobureau.

De overdracht aan het incassobureau houdt steeds een verhoging van de verschuldigde bedragen in met de op dat moment geldende wettelijke intresten ter vergoeding van de incassokosten. Helan Kinderopvang behoudt daarnaast het recht om verdere juridische stappen te nemen tot inning van de verschuldigde bijdragen.

Om onnodige kosten en mogelijke stopzetting van de opvang te vermijden, adviseren wij om te betalen via domiciliëring. Het document hiervoor kunt u steeds verkrijgen via de administratieve dienst voor kinderopvang (onthaalouders.boekhouding@helan.be).

5.4. Fiscaal attest

Jaarlijks wordt een fiscaal attest opgemaakt, dat automatisch wordt bezorgd aan de FOD Financiën. Dit kan enkel als we beschikken over een correct rijksregisternummer van de ouders. Het fiscaal attest vermeldt enkel de tarieven die je betaalde voor effectief gepresteerde opvangdagen. De FOD Financiën verbiedt het vermelden van de bijkomende bijdragen op het fiscaal attest (bv. luiers, boetes). Het fiscaal attest betreft telkens de periode van 1 december tot en met 30 november (deze afwijkende datum komt doordat de opvangdagen van december pas in januari van het volgende jaar gefactureerd worden). Enkel wanneer alle betalingen ons bereikt hebben, kunnen wij dit fiscaal attest bezorgen.

5.5. Tot slot

We hopen dat jouw kind zich snel thuis voelt bij de gekozen opvanglocatie. Onze onthaalouders zullen hiervoor hun uiterste best doen! De onthaalouders worden jaarlijks bijgeschoold en krijgen op regelmatige basis huisbezoeken - ter ondersteuning en begeleiding - van de dienst.

Wij wensen jullie een goede start toe!

Bijlage: Opvanglocaties

REGIO	Naam	Adres	Telnr.	Openingsuren
Deinze	Carine Hyde	Maalderijstraat 2 – 9850 Landegem	09 371 78 31	Ma – vr: 7u – 18u30
Deinze	Tineke Verleye	Hansbekedorp 56 – 9850 Landegem	09 279 31 17	Ma – do: 7u30 – 18u / vr: 7u30 – 17u / woensdag gesloten
Eeklo	Nijntje Konijntje	Kasteelstraat 57 – 9060 Zelzate	0466 38 85 61	Ma – vr: 7u30 – 17u30
Eeklo	Vrij en Vrolijk	Hulleken 30 – 9940 Evergem	0494 39 14 51	Ma – vr: 7u – 18u / wo: 8u – 16u
Eeklo	Veerle Staessen	Belzeelsestraat 53 – 9940 Evergem	0477 89 42 21	Ma – wo: 7u – 18u30 / do – vr: 7u – 17u30
Eeklo	De Ienemienekes	Priorijstraat 5 – 9950 Lievegem	09 324 43 67	Ma – vr: 7u – 18u / wo: 7u – 12u
Gent	Rob en Nancy	F. Lousbergkaai 130 - 9000 Gent	09 223 39 67	Ma - di - do - vr: 7u - 18u / woe: 7u - 13u
Gent	Lievaloe	Meulesteedsesteenweg 256 - 9000 Gent	0487 70 30 36	Ma - vr: 7u30 - 17u
Gent	El Moutannabbi Rabia	Lavendelstraat 27 - 9000 Gent	0484 29 31 28	Ma - di - do - vr: 8u - 17u / woe: 8u - 16u
Gent	Doudou	Sluizeken 26 - 9000 Gent	0468 00 66 64	Ma - di - do: 7u30 - 19u / woe & vr: 7u30 - 18u
Gent	Little Doudou	Sluizeken 26 - 9000 Gent	0468 00 66 64	Ma - di - do: 7u30 - 19u / woensdag gesloten
Gent	De Knuffeltjes	Voormuide 81a - 9000 Gent	0485 33 06 14	Ma - vr: 7u45 - 7u30
Gent	Patricia Breems	Limbastraat 1 – 9000 Gent	0475 47 14 85	Ma – vr: 7u – 18u
Gent	Het Parelkje	Damaststraat 90 – 9030 Mariakerke	0484 42 08 82	Ma – vr: 7u30 – 17u
Gent	Het Elfenland	Brugsesteenweg 510 – 9030 Mariakerke	0499 40 31 34	Ma – vr: 7u30 – 18u / wo: 7u30 – 16u / za: 9u – 17u
Gent	Isabelle Goethals	Pinksterbloemstraat 17a – 9030 Mariakerke	0473 48 79 02	Ma – vr: 7u30 – 17u30
Gent	Bébébelle	Flanelstraat 31 – 9030 Mariakerke	0484 73 16 42	Ma – vr: 7u – 18u
Gent	Gina Bradt	Asfilstraat 11 – 9031 Drogen	09 253 52 17	Ma – vr: 7u30 – 17u30
Gent	De (B)engeltjes	Molenwalstraat 123 – 9032 Wondelgem	0472 63 11 95	Ma – vr: 7u30 – 17u30
Gent	't Zonnehuisje	Winkelstraat 39 – 9032 Wondelgem	0475 46 79 91	Ma – vr: 7u – 17u30 / woensdag gesloten
Gent	Kriebelbuik	Maalderijstraat 58 - 9040 Sint-Amandsberg	0487 42 90 22	Ma - do: 7u30 - 17u30 / vr: 7u30 - 17u
Gent	La Casita	Camille D'Havéstraat 33 - 9040 Sint-Amandsberg	09 324 62 27	Ma - di - do - vr: 7u30 - 17u30 / woensdag gesloten
Gent	Waldack Ida (buitenschoolse opvang)	Joseph Gérardstraat 15 - 9040 Sint-Amandsberg	0478 27 98 29	Ma - vr: 6u - 18u50
Gent	Nirmala	Orchideestraat 84 - 9041 Oostakker	0472 77 27 44	Ma - di - do - vr: 7u45 - 17u30 / woensdag gesloten
Gent	De Boo Pascale	Groenstraat 272 - 9041 Oostakker	0486 65 83 39	Ma - do: 7u30 - 17u30 / vr: 7u30-17u
Gent	De Kleine Vincent	Gasthuisstraat 6A - 9041 Oostakker	0497 41 50 51	Ma - vr: 6u15 - 18u15
Gent	Van Vlaenderen Carine	Antwerpsesteenweg 851 - 9041 Oostakker	09 330 62 95	Ma - do: 6u - 17u / Vr: 6u - 16u

Gent	Charlot Waelput	Goedlevenstraat 171 – 9041 Oostakker	0479 66 75 96	Ma – do: 7u30 – 17u20 / vr: 7u30 – 17u / woensdag gesloten
Gent	Wonderland	Sint-Kruis-Winkeldorp 20 – 9042 Sint-Kruis-Winkel	0496 34 81 02	Ma – do: 7u – 17u30 / vrijdag gesloten
Gent	Poppins	Winkelwarande 64 – 9042 Sint-Kruis-Winkel	0474 57 81 83	Ma – vr: 4u30 – 16u30
Gent	Borry Tania	Jules Persynstraat 12 - 9050 Gentbrugge	0498 50 20 38	Ma - do: 7u45 - 17u30 / vr: 7u45-16u
Gent	De Bollebuik	Brusselsesteenweg 579/001 - 9050 Gentbrugge	0488 02 87 06	Ma - vr: 8u - 17u
Gent	Schepens Manisha	Ooievaarsnest 4 - 9050 Gentbrugge	09 232 28 67	Ma - do: 7u30 - 17u30 / vrijdag gesloten
Gent	Vermeulen Joke	Moriaanstraat 181 - 9050 Ledeberg	0475 33 61 78	Ma - di - do - vr: 8u - 16u45 / woensdag gesloten
Gent	Krokodino	Jules de Saint Genoïsststraat 60 - 9050 Gentbrugge	0485 81 48 16	Ma - vr: 7u30 - 17u30
Gent	Villa Piep	Kerkdreef 5 - 9051 Sint-Denijs-Westrem	0476 34 70 63	Ma - vr: 7u30 - 17u30
Gent	Gratienne Van De Maele	Zwartekobenstraat 20 – 9052 Zwijnaarde	0477 77 01 71	Ma – do: 6u – 18u / vr: 6u - 16u30
Gent	Fantasieland	Houtstraat 72 – 9070 Destelbergen	0479 05 40 47	Ma – vr: 6u – 17u30
Gent	De Vlinderboom	Heidestraat 28 - 9070 Heusden	0486 32 34 70	Ma - vr: 6u30 - 18u
Gent	Van Den Bussche Kathy	Haanhoutstraat 19 - 9080 Beervelde	09 355 99 88	Ma - di - do: 7u - 17u30 / vr: 7u - 17u / woensdag gesloten
Gent	Winnies	Burg. Vermeulenlaan 45 - 9080 Lochristi	0478 22 80 09	Ma - do: 7u15 - 17u30 / vr: 7u15 - 17u
Gent	De Troetelbeertjes	Leemstraat 111 - 9080 Zaffelare	0471 65 59 92	Ma - vr: 7u - 17u30
Gent	Ma&Mo	Brusselsesteenweg 579/102 - 9050 Gentbrugge	0483 28 45 23	Ma – vr: 7u – 17u
Gent	Hanoudi	Brusselsesteenweg 579/001 – 9050 Gentbrugge	0487 01 42 02	Ma – vr: 8u – 17u
Gent	De Kleine Beer	Geraardsbergsesteenweg 26 – 9090 Melle	0474 43 48 02	Ma – do: 7u30 – 18u / vr: 7u30 – 17u
Gent	't Droomhuisje	Leemstraat 33 – 9080 Zaffelare	0484 56 59 94	Ma – vr: 7u15 – 17u30 / woe: 7u15 – 16u30
Gent	De Uiltjes	Afsneestraat 20b – 9051 Sint-Denijs-Westrem	0471 79 08 45	Ma – vr: 7u30 – 18u
Wetteren	't Molleken	Krabbegem 34 – 9260 Wichelen	0468 02 73 71	Ma – do: 7u – 18u / vr: 7u – 17u