



Huishoudelijk reglement

September 2025

1. Inhoudstafel

1. Inhoudstafel
2. Inleiding
3. Voorstelling van de groepsopvang
 - 3.1 Voorstelling groepsopvang
 - 3.2 Contactgegevens Kind & Gezin
 - 3.3 Organiserend bestuur
 - 3.4 Openingstijden
 - 3.5 Visie
4. Organisatie en dienstverlening
 - 4.1 Inschrijving, opnamebeleid en administratiekost
 - 4.2 Opvangovereenkomst
 - 4.3 Aanpak rond wennen
 - 4.4 Afwezigheden en boetes
 - 4.5 Badgesysteem
 - 4.6 Aanwezigheidsregister
 - 4.7 Opvang van een ziek kind
 - 4.8 Huisregels en afspraken
 - 4.9 Voeding
 - 4.10 Kleding en verzorging
 - 4.11 Vaccinaties
 - 4.12 Preventiemaatregelen wiegendood
 - 4.13 Kwaliteitshandboek
 - 4.14 Samenwerking met ouders
 - 4.15 Wijzigingen huishoudelijk reglement
 - 4.16 Stopzetten opvang
 - 4.17 Klachtenbehandeling
 - 4.18 Verzekering
 - 4.19 Naleven van de wet op de persoonlijke levenssfeer
5. Administratieve formaliteiten
 - 5.1 Attest inkomenstarief
 - 5.2 Opzegbrief groepsopvang
 - 5.3 Verklaring huishoudelijk reglement

2. Inleiding

Het huishoudelijk reglement geeft verduidelijking over de werking, de werkwijze en de rechten en plichten van zowel Clara's Hofke als het gezin. Het geldt voor alle opgevangen kinderen en hun gezin. Regelingen die verschillen per kind, zoals het afgesproken opvangplan, worden niet vastgelegd in het huishoudelijk reglement maar in een aparte schriftelijke opvangovereenkomst.

Het reglement wordt ondertekend voor "ontvangst en kennisneming" door de ouder die ook de schriftelijke opvangovereenkomst tekent. Deze persoon is de contracthouder. Door de ondertekening van het huishoudelijk reglement verklaart de contracthouder dat hij/zij het huishoudelijk reglement heeft ontvangen en op de hoogte is van de inhoud.

3. Voorstelling van de groepsopvang

3.1 Voorstelling groepsopvang

vzw Clara's Hofke
Kloosterbaan 3
2370 Arendonk

Telefoon: 014/67.85.80
GSM: 0478/97.03.61

Ondernemingsnummer : 0439.824.526

E-mail: info@clarashofke.be (secretariaat)
marijkevt@clarashofke.be (directie)

Website: www.clarashofke.be

Clara's Hofke is vergund door Kind & Gezin voor 112 plaatsen. Het voldoet aan de eisen die de overheid stelt. Clara's Hofke is lid van het Vlaams Welzijnsverbond.

De opvang richt zich op kinderen tot de leeftijd van 3 jaar die nog niet naar de kleuterschool gaan. Wij beschikken over 8 leefgroepen die verticaal werken. Dit houdt in dat elk kind in de leefgroep waar het start, blijft tot het naar school gaat. Clara's Hofke biedt ook vakantieopvang in de mate van het mogelijke tot de leeftijd van 4 jaar in vakanties buiten de zomervakantie en in de zomervakantie tot 5 jaar. (Vorrang aan de jongste kinderen).

3.2 Contactgegevens Kind & Gezin

Hoofdzetel Kind & Gezin
Hallepoortlaan 27
1060 Brussel
078/150.100 of contactformulier website

3.3 Organiserend bestuur

De groepsopvang heeft een organiserend bestuur. Aan het hoofd van de Raad van Bestuur staat de voorzitter, de Heer Walter Iemants – Vloedlaan 3 – 2370 Arendonk.

3.4 Openingstijden

De groepsopvang is open van maandag tot vrijdag van 7u tot 18u30. Indien noodzakelijk kan u buiten de openingsuren terecht op het nummer 0492/17.66.11. (enkel in geval van noodsituaties) Op jaarbasis is de opvang ongeveer 5 weken gesloten. Drie weken in de zomervakantie, een week herfstvakantie en één week met Kerstmis. Een volledige sluitingskalender wordt ten laatste in december bekend gemaakt voor het volgende jaar via een schriftelijke mededeling. Deze lijst is ook steeds beschikbaar aan het loket. Bijkomende sluitingsdagen (zoals bijvoorbeeld een vormingsdag) kunnen bij uitzondering worden vastgelegd. Deze sluitingsdagen worden minstens één maand vooraf meegedeeld aan alle ouders.

3.5 Visie

De opvang binnen Clara's Hofke draagt ertoe bij dat elk kind zich goed in zijn vel voelt, uitgedaagd wordt en zich verbonden weet met de mensen en wereld rondom zich. Clara's Hofke wil samen met ouders gestalte geven aan de opvoeding. Tegelijk wil ze ook ouders steunen in de opvoedingsverantwoordelijkheid die ze dragen. Clara's Hofke wil een plaats zijn waar elk kind, elke ouder en elke medewerker zich thuis voelt. Op die manier draagt Clara's Hofke bij tot het realiseren van gelijke kansen voor kinderen, maar ook voor volwassen mannen en vrouwen. Ingebed in warme relaties met anderen streeft Clara's Hofke ernaar dat alle kinderen kunnen opgroeien tot volwassenen die vol vertrouwen in het leven staan en bijdragen aan een lerende, democratische samenleving waar respectvol en duurzaam omgegaan wordt met elkaar en met de omgeving.

De dienstverlening omvat de verzorging en de opvoedkundige begeleiding van de kinderen. Onze groepsopvang wil een veilig en kindvriendelijk klimaat scheppen dat de ontwikkeling van de kinderen bevordert en hen de beste kansen biedt om hun talenten en vaardigheden te ontplooien. Het kind staat centraal in onze werking, wij volgen het ritme van het kind. Om dit te verwezenlijken werken wij volgens het pedagogisch raamwerk voor de kinderopvang van baby's en peuters zoals ontwikkeld door Kind en Gezin. U ontvangt ook een exemplaar van onze pedagogische visie. Deze kan u ook terugvinden aan de visiemuur in de inkom.

Welbevinden en betrokkenheid zijn hierbij termen die in onze groepsopvang meer zijn dan holle woorden. Wij vinden het belangrijk dat kinderen zich thuis voelen en zich op een gezonde manier kunnen hechten aan de kinderbegeleidsters. Wij geven u daarom de mogelijkheid om uw kindje te laten wennen voor de effectieve startdatum. Dit is echter geen verplichting.

Wij staan ook open voor inclusieve opvang. We bespreken graag met u de bijkomende zorgvraag/noden en evalueren de haalbaarheid hiervan. Hiervoor kan u best een afspraak maken met een van onze beleidsmedewerkers. In de mate van het mogelijke trachten we hieraan tegemoet te komen. Externe zorgverleners die uw kindje ondersteunen zijn hierbij ook steeds welkom.

De verantwoordelijke en alle andere medewerkers willen nauw met u samenwerken. Zij verstrekken u zoveel mogelijk informatie over de dienstverlening en houden u op de hoogte van de vorderingen van uw kind. Jaarlijks (rond juni – juli) is er een evaluatiemoment waarop u een tevredenheidsenquête kan invullen (digitaal). De resultaten van de tevredenheidsmeting zullen ook gecommuniceerd worden in september evenals eventuele acties die hieraan gekoppeld worden.

Om het welbevinden en de betrokkenheid van uw kindje op te volgen, werken wij met een observatiesysteem. Via ZIKO-VO wordt uw kindje op regelmatige tijdstippen geobserveerd op vlak van motorische, sociale, emotionele, verstandelijke en taalontwikkeling. Daarbuiten is ook ruimte voor extra vragen aan de ouders alsook een reactie van de ouders zelf. U kunt met uw vragen over de ontwikkeling en de activiteiten van uw kind terecht bij de kinderbegeleidsters, beleidsmedewerkers of verantwoordelijke. Indien wij iets opmerken waarvan wij vinden dat u dit als ouder moet weten, wordt u tijdig op de hoogte gebracht.

In functie van leermomenten, opendeurdagen en evenementen wordt er met beeldmateriaal gewerkt (foto's en videobeelden). Dit materiaal kan eventueel gebruikt worden voor informatiebrochures, folders, website, Facebook, ed. Wanneer u als ouder dit niet wenst, kan dit doorgegeven worden via formulier toestemming beeldmateriaal dat u bij uw inschrijving ontvangt en invult.

4. Organisatie en dienstverlening

4.1 Inschrijving, opnamebeleid en administratiekost

Een aanvraag tot inschrijving dient geregistreerd te worden via Opvang.vlaanderen. Hierbij worden contactgegevens opgevraagd alsook de (vermoedelijke) geboortedatum, gewenst opvangplan en gewenste opvangperiode. De beleidsmedewerkers zal dan met u een afspraak maken in de groepsopvang voor rondleiding waarbij u alle ruimten waar de kinderen opgevangen worden, kan bezichtigen en verdere info verschaffen over de werking.

Indien u definitief voor onze opvang kiest en wij kunnen u een concrete opvangplaats aanbieden, vragen wij een **inschrijvingsgeld van 100€**. Voor gezinnen met een gezamenlijk inkomen lager dan 34.982,09€ (index 2025) bedraagt het inschrijvingsgeld slechts 50€. Dit inschrijvingsgeld is een waarborg die wordt verrekend op het einde van de opvangperiode na betaling van alle rekeningen. Clara's Hofke behoudt het recht om deze waarborg in te houden indien (1) er facturen onbetaald blijven, (2) de reservatie van de dagen niet nageleefd worden of (3) als de opzeggingsbepalingen niet nageleefd worden. (4) als u de opvang annuleert voor de start tenzij dit is om medische redenen. We verzoeken u dit bedrag te betalen binnen de 14 dagen na kennisgeving.

Opnamebeleid: De volgorde van de inschrijvingslijst wordt gerespecteerd op het moment dat er een plaats vrijkomt mits het in acht nemen van volgende reglementaire voorrangsregels alsook wordt er rekening gehouden met een goede spreiding van leeftijden zodat we steeds evenwichtige in en uitstroom kunnen realiseren :

Er wordt een absolute voorrang gegeven aan gezinnen

- 1) waarvoor kinderopvang noodzakelijk is om te werken of om een opleiding met het oog op werk te volgen
- 2) Broertjes of zusjes van kinderen die tegelijk naar dezelfde opvang gaan
- 3) Pleegkinderen

Een verklaring op eer zal gevraagd worden op het moment van aanvraag. Ten allen tijde kan er controle door Opgroeien hierop uitgevoerd worden. Hierbij dient u als gezin dit te kunnen aantonen. Dit kan op basis van volgende attesten:

- 1) Een kopie van het arbeidscontract of een attest van de werkgever of een uittreksel uit de kruispuntbank voor ondernemingen (bij minstens 4/5^{de} werken)
- 2) Ene attest van een arbeidsbemiddelingsdienst of opleidingsinstantie (bij intensief traject naar werk of intensieve opleiding die leidt naar onderwijskwalificatie)
- 3) Een attest van gezinssamenstelling (bij broertjes of zusjes)
- 4) Attest van pleegzorgorganisatie
- 5) Als dit van toepassing is een uitspraak van de rechtbank over de verblijfsregeling van de kinderen (bij broertjes of zusjes)

Er kan van deze absolute voorrangsregels afgeweken worden voor minstens 20% en dit enkel in belang van het kind of door gezondheids- of welzijnssituatie in het gezin.

. Van deze volgorde kan worden afgeweken rekening houdend met de reglementaire voorrangsregels zoals werkomstandigheden van de ouders (werken en of opleiding volgen met als doel tewerkstelling bekomen), sociale en/of pedagogische motieven, laag inkomen, pleegkinderen of een alleenstaande ouder.

Ten laatste één maand voor de effectieve start van de opvang, melden wij in welke leefgroep uw kindje zal starten. Op dit moment wordt er een afspraak vastgelegd om kennis te maken met de kinderbegeleidsters en de laatste formulieren met u mee te geven (kindgegevens, huishoudelijke reglement, mandaat voor domiciliëring, ed.). Deze formulieren moeten ten laatste in de maand voorafgaand aan de maand waarin de opvang start terug binnen gebracht worden. Per kind wordt er een dossier voorzien waarin de belangrijkste gegevens van elk kind bewaard worden. Elke ouder heeft het recht het dossier van zijn kind in te kijken.

4.2 Opvangovereenkomst

De opnamedatum en de individuele dag- en uurregeling worden in tweevoud in een schriftelijke overeenkomst vastgelegd. Deze is bindend voor de ouders en de groepsopvang. Wanneer het aantal dagen wijzigt in de loop van de opvang, komt u langs het loket om uw opvangplan te laten aanpassen.

Clara's Hofke hanteert een minimum van 2 volledige of 4 halve dagen opvang per week. Een volledige dag begint vanaf 5u of langer aanwezig. Kortere aanwezigheden (minder dan 5u) factureren we aan 60%.

Wij staan open voor een variabele opvang. Voorwaarde hiervoor is dat uw kindje minstens 3 dagen per week aanwezig is. Deze variabele dagen worden dan per maand aan het loket doorgegeven voor de 10^{de} van die maand. Indien de ouders kiezen voor een opvangplan van 2 dagen per week, kan dit enkel in een vast regime.

Volgende zaken zijn inbegrepen in de dagprijs: soep, warme maaltijd ; fruitpap of fruit en boterhammen; drinkwater; gebruik van linnengoed (lakens, slabbers, slaapzak, washandje,..)

Clara's Hofke biedt pampers aan naast basis verzorgingsproducten.

Hiervoor wordt er een forfait van 1,89 euro aangerekend voor een volledige dag en 1,13 euro voor een halve dag (met inbegrip van afvalverwerking). U hoeft dus zelf geen pampers mee te brengen.

Specifieke verzorgingsproducten dient u wel zelf mee te brengen en zijn niet inbegrepen in het forfaitaire tarief.

Wanneer uw kindje bezig is met zindelijkheidstraining en enkel een pamber gebruikt voor het slapen, rekenen wij een forfaitaire kost van 0,52 euro per dag. Dit vervangt de kost per hele of halve dag voor pampers, afvalkost en verzorgingsproducten. Van zodra uw kindje effectief zindelijk is en geen pampers meer verbruikt zal enkel de forfait voor afvalverwerking en verzorgingsproducten aangerekend worden.

Dit is voor een volledige dag 0,37 euro en voor een halve dag 0,22 euro. (Tarief 2025)

Clara's Hofke werkt met een administratie- en facturatiekost die extra aangerekend wordt, deze bedraagt 4,53€ per maand (prijs 2025) per factuur.

Het tarief voor administratieve kost, forfait voor pampers, verzorgingsproducten en afvalverwerking wordt jaarlijks geïndexeerd op 1 januari conform de richtlijnen van Kind en Gezin. De aangepaste tarieven zullen u jaarlijks schriftelijk meegedeeld worden in januari (uitgehangen in inkomhal).

4.3 Aanpak rond wennen

De ouders krijgen de mogelijkheid om hun kindje te laten wennen voor de start van de opvang of na een lange afwezigheid, dit is echter geen verplichting, wel een aanbeveling ook voor een volgend kindje. In overleg met de beleidsmedewerker plannen de ouders 3 wenmomenten in. Het eerste wenmoment is de intake. Op het moment dat de formulieren in orde worden gemaakt, gebeurt een korte eerste kennismaking met de leefgroep. Het tweede wenmoment gaat door van 9u tot 10u in de leefgroep zelf. Het eerste half uur blijven de ouders nog aanwezig in de leefgroep, het tweede half uur blijft het kind even alleen in de groep. Tijdens het derde wenmoment blijft het kindje een halve dag alleen aanwezig in de leefgroep. Tijdens deze momenten kunnen de kinderbegeleiders het kindje leren kennen en kan er geleidelijk aan een overgang zijn van het thuismilieu naar de opvang. Er is extra aandacht voor informatie uitwisseling tussen ouders en begeleiding, er is

gelegenheid tot stellen van vragen zodat ouders en kind zich vertrouwd kunnen maken met de opvang. Het tweede en derde wenmoment proberen we in de week voor de start te organiseren. Voor het derde wenmoment rekenen we het inkomenstarief aan.

4.4 Afwezigheden en boetes

Voor elke gereserveerde dag (zie opvangovereenkomst) moeten wij het inkomenstarief (IKT) aanrekenen. Wij werken met gerechtvaardigde afwezigheden (inclusief respijtdagen) en niet-gerechtvaardigde afwezigheden. Hieronder vindt u een overzicht waarin staat welke dagen in welke situaties gebruikt kunnen worden.

RESPIJTDAGEN

- behoren tot de gerechtvaardigde afwezigheden
- 30 dagen per kalenderjaar voor een kindje dat 5 dagen per week aanwezig is
- 24 dagen per kalenderjaar voor een kindje dat 4 dagen per week aanwezig is
- 18 dagen per kalenderjaar voor een kindje dat 3 dagen per week aanwezig is
- 12 dagen per kalenderjaar voor een kindje dat 2 dagen per week aanwezig is
- deze dagen worden pro rata verrekend wanneer een kindje in de loop van het jaar start, naar school vertrekt.
- op deze dagen wordt er niets aangerekend
- respijtdagen zijn beperkt in aantal
- respijtdagen kunnen in halve dagen opgenomen worden
- te gebruiken: kind blijft thuis omdat ouder thuis is, kind blijft thuis omdat broer/zus geen school heeft, kind is afwezig door ziekte of voor consultatie, vakantiedagen, alle andere afwezigheidsdagen

NIET-GERECHTVAARDIGDE AFWEZIGHEDEN

= dagen die buiten de respijtdagen vallen en waarvoor WEL betaald moet worden

- geldig voor dagen die niet onder voornoemde categorieën vallen (VB kinderen die meer dan 30 dagen afwezig zijn)
- dagen die niet afgemeld worden
- op deze dagen wordt het volledige inkomenstarief aangerekend

VAKANTIEPERIODES

- We vragen u om uw jaarlijkse vakantie voor de zomermaanden, ten laatste 7 mei door te geven. Zo kunnen wij tijdig de vakantieopvang organiseren en alle ouders tijdig informeren of er een plaatsje zal vrij zijn.
- Andere vakantieperiodes die gekend zijn, graag zo snel mogelijk doorgeven. Zo hebben wij de mogelijkheid om ouders die een extra dagje vragen ook snel een antwoord te kunnen geven

BESTELLEN = BETALEN

- men is verplicht het opvangplan na te leven. Indien men een extra dag opvang nodig heeft, wordt dit aangevraagd aan het loket. Bij goedkeuring ontvangt u hiervoor een

schriftelijke bevestiging. De ouder is dan ook verplicht het kind die dag te brengen. Indien het kind niet komt, wordt er een respijtdag aangerekend

- indien een sluitingsdag valt op een gereserveerde dag, wordt deze niet aangerekend
- dezelfde dag afmelden kan tot 9u00. Indien u later of niet afmeldt, wordt een maaltijd van 5,00€ aangerekend.
- Wanneer u helemaal niet verwittigd, zal u een vergoeding aangerekend worden die overeenstemt met de ouderbijdrage. Mogen wij u dus vriendelijk verzoeken ons steeds van elke afwezigheid op de hoogte te brengen.
- indien uw kindje gepland staat om een volledige dag aanwezig te zijn en u komt hem/haar vroeger afhalen waardoor het een halve dag aanwezigheid is, wordt er een halve respijtdag gebruikt voor de namiddag
- wanneer u uw kind afhaalt na sluitingstijd (na 18u30), zal een vergoeding aangerekend worden van 6,00€ per begonnen kwartier. Gelieve ons even te verwittigen dat u later zal zijn zodat wij uw kind gerust kunnen stellen dat u nog komt! Indien dit zich te vaak herhaalt, kan de opvang ééenzijdig worden beëindigd door Clara's Hofke.

4.5 Badgesysteem en toegang

Om de veiligheid van de kinderen te garanderen, werken wij met een beveiligingssysteem. Enkel personen met een badge hebben toegang tot het gebouw. Indien u bij uitzondering uw badge vergeten bent of iemand zonder badge komt uw kindje ophalen, kan men nog steeds aanbellen. Als waarborg vragen wij per badge 20€, elk gezin krijgt er twee. Indien een badge beschadigd of verloren is geraakt, bent u per badge 20 € van uw waarborg kwijt. Indien u wenst, kan u voor opnieuw 20€ een andere badge krijgen. Per badge die u op het einde van de opvang onbeschadigd inlevert, krijgt u 20€ waarborg terug.

Als ouder heeft u toegang tot alle ruimten waar het kind opgevangen wordt. Tijdens de breng en haalmomenten worden de deuren in de mate van het mogelijke open gezet. U bent steeds welkom in de leefgroep. We vragen echter om met 1 ouder tegelijk, de leefgroep te betreden.

4.6 Aanwezigheidslijsten

Binnen Clara's Hofke wordt er gewerkt met een systeem van online aanwezigheidsregistratie. Bij aankomst zowel als bij vertrek registreert de kinderbegeleidster dit via een tablet. Op basis van deze registratie gebeurt ook de facturatie. Na elk opvangmoment krijgt de ouder een dagverloop in zijn mailbox waarbij de uren van aankomst en vertrek eveneens vermeld staan. Merkt u hierbij een fout op? Gelieve dit te melden binnen de 2 werkdagen aan het loket of per mail via info@clarashofke.be. Meldingen die ons later toekomen zullen niet meer verwerkt worden.

4.7 Opvang van een ziek kind

We willen onderstrepen dat enerzijds het belang en het welbevinden van het kind vooropstaat en dat we anderzijds rekening houden met het infectierisico voor de andere

opgevangen kinderen/medewerkers en de extra werkbelasting die de zorg voor een ziek kind betekent.

In volgende omstandigheden kan uw kind niet naar de opvang komen:

- uw kind is te ziek om deel te nemen aan de normale activiteiten
- uw kind één of meer van de volgende symptomen heeft:
 - koorts (38°C of meer)
 - plots optredende hoest met ademhalingsmoeilijkheden
 - ademhalingsmoeilijkheden
 - meermaals diarree of braken
 - plotse huiduitslag of blaasjes
 - ziekten of infecties vermeldt in infectieklapper Kind en gezin (zie website)

Indien uw kind koorts ($\geq 38^{\circ}\text{C}$) maakt, zal een beleidsmedewerker oordelen of het kind in de leefgroep kan functioneren. Hierbij wordt vooral gekeken naar het welbevinden van het kind. Ouders worden telefonisch verwittigd als hun kindje zich niet goed voelt. Kinderen jonger dan 3 maanden moeten altijd opgehaald worden van zodra zij 38°C koorts maken. Kinderen ouder dan 3 maanden moeten alleen opgehaald worden als zij een erg zieke indruk geven en hierdoor de drukte van de groep niet aankunnen. De beslissing of een ziek kind kan blijven of niet, wordt genomen door een beleidsmedewerker in functie van mogelijks besmettingsrisico en het welzijn van het kind. Bij een temperatuur van 39°C of meer, zal er steeds gevraagd worden dat uw kind 24u koortsvrij is voor het kan terug komen.

Koortswerende medicatie wordt niet bij elke koortsofstoot gegeven, enkel om het comfort van het kindje te verhogen. Indien u niet wenst dat uw kindje koortswerende medicatie krijgt, moet u dit melden bij de start van de opvang. Dit kan inhouden dat u uw kind moet komen ophalen.

Indien het kind erg ziek is en wij de ouders niet kunnen bereiken, behouden wij ons het recht om een arts te consulteren. De kosten van de raadpleging zijn ten laste van de ouders.

Wanneer uw kindje ziek is, vragen wij u om uw kind thuis te houden. Uw kind heeft nood aan meer individuele zorg op dat moment. We vragen u om ons in dat geval voor 8u30 te verwittigen.

Indien een kind geneesmiddelen moet nemen, worden deze zoveel mogelijk thuis gegeven. Indien wij in de opvang medicatie moeten geven, hebben wij hiervoor een attest nodig dat ondertekend is door een arts of apotheker. Dit attest moet volgende gegevens bevatten: naam van het kind, naam van het geneesmiddel en dosering, wijze van toediening, einddatum van de behandeling en wijze van bewaren. Indien het kind moet aërosollen, brengen de ouders een toestel en druppelkamer mee.

Zonder handtekening geven wij geen medicatie. Hoestsiropen worden nooit gegeven, dit in het kader van preventie van wiegendood.

Ten slotte verzoeken wij u ons eventuele niet onmiddellijk zichtbare medische problemen van uw kind die mogelijk een gevaar kunnen betekenen voor de kinderbegeleidsters en andere kinderen of die een bijzondere waakzaamheid van de kinderbegeleidsters vergen, te

signaleren. Dit met het oog op het preventief beschermen van de medewerkers en andere kinderen in de opvang en om onnodige risico's zoveel mogelijk uit te sluiten.

We raden aan om vooraf reeds na te denken over alternatieve opvang in geval van ziekte.

4.8 Huisregels en afspraken

- **de kinderen dragen geen oorbellen of juwelen**. Als deze stuk gaan of los komen, kunnen kleine kindjes de onderdelen in hun mond steken en zo risico lopen op verstikking
- als u uw kindje afhaalt tijdens een eetmoment, hebben we graag dat u nog even wacht in de gang. Zo kan het eetmoment rustig verlopen en is uw spruit sneller klaar
- de deur staat altijd open voor ouders die willen weten hoe hun kind zich overdag voelt; u mag ook altijd telefoneren om te vragen hoe het gaat
- indien er bij een ongelukje geen reservekledij in het kastje ligt, krijgt uw kindje propere kleertjes aan van de groepsopvang. Wij verwachten dan ook dat u die terug brengt zodat onze voorraad niet op raakt. Wanneer deze niet teruggebracht wordt, heeft het kinderdagverblijf het recht de reële kostprijs hiervoor aan te rekenen.
- als het weer het toelaat, spelen de kinderen buiten. In de zomer vragen wij aan ouders om hun kindje reeds thuis in te smeren met zonnecrème, zo kunnen ze sneller genieten. Overdag smeren de kinderbegeleiders alle kindjes in. Een zonnehoedje is een extra bescherming tegen de zon en mag steeds meegebracht worden
- wij schenken aandacht aan de verjaardag van elk kind, zij worden extra in de bloemetjes gezet. Daarom vragen wij de ouders uitdrukkelijk geen cadeautjes mee te geven voor de andere kinderen. Dit geldt ook voor alle kinderen die de groepsopvang verlaten
- indien uw kindje 's morgens thuis reeds een koortswerend middel heeft gekregen, worden wij hier graag van op de hoogte gebracht. Indien dit niet gebriefd wordt, bestaat het risico op een dubbele dosis wanneer uw kindje hier opnieuw koorts maakt
- indien er verplaatsingen gebeuren (bv. wandeling of bezoek aan rusthuis), worden de nodige veiligheidsvoorschriften in acht genomen zoals het dragen van een fluovest. De kinderbegeleidster heeft steeds een GSM bij zodat ze op elk moment bereikbaar is en ook contact kan nemen met Clara's Hofke
- de ouders verbinden er zich toe de kinderbegeleiders van het leefgroepje van hun eigen kindje niet aan te spreken om in familiale kring als babysit te fungeren. Dit om een professionele omgang tussen ouders en kinderbegeleiders te waarborgen

4.9 Voeding

Behoudens onvoorziene omstandigheden ontbijten de kinderen in familiekring. Afhankelijk van het tijdstip en de duur van de aanwezigheid van uw kind in de opvang verstrekt Clara's Hofke de gepaste maaltijd. De maaltijden worden vers en vriesvers bereid.

Op doktersvoorschrift kan de groepsopvang instaan voor dieetbereidingen. Voor afspraken hieromtrent dient u zich te richten tot de beleidsmedewerkers.

Flesvoeding voor baby's en/of bijzondere dieetproducten worden door de ouders meegebracht. De flesvoeding wordt pas bereid vlak voor het gebruik ervan. De ouders vullen de flesjes met de juiste hoeveelheid water en brengen de bijhorende porties melkpoeder mee in afgesloten potjes. Moeders die borstvoeding geven, kunnen moedermelk vers of diepgevroren meebrengen.

Ouders waarvan de kinderen om religieuze redenen sommige vleeswaren niet eten, melden dit bij inschrijven. Het vlees dat wij serveren is conform de Europese richtlijnen. Ouders die reserve hebben bij de manier van slachten, kunnen ervoor kiezen dat hun kindje een halal alternatief aangeboden kunnen krijgen.

4.10 Kleding en verzorging

Het ochtendtoilet gebeurt thuis. U brengt uw kindje gewassen en gekleed naar de opvang. Wij vragen dat u voldoende reservekleding voorziet, ook om buiten te spelen. Elk kind heeft een eigen kastje om persoonlijke spullen in op te bergen.

Wij starten pas met zindelijkheidstraining in overleg met de ouders zodra het kind er klaar voor is. Dit is meestal rond de leeftijd van 2 jaar. De kinderbegeleidster bespreekt de aanpak en de vorderingen van het kind met de ouders.

Overdag krijgen de kinderen alle nodige verzorging. Handdoeken en verzorgingsproducten zijn ter beschikking. Indien bijzondere verzorgingsproducten nodig zijn, brengt u die zelf mee.

4.11 Vaccinaties

In België is alleen het vaccineren van jonge kinderen tegen poliomyelitis verplicht. Het is echter sterk aanbevolen om uw kind te vaccineren volgens het vaccinatieschema van Kind & Gezin. Een onvoldoende immuniteit voor difterie, kinkhoest, klem, hersenvliesontsteking, mazelen, bof, rode hond en hepatitis B kan immers ernstige verwickelingen voor uw kind tot gevolg hebben. In onze groepsopvang wordt geen preventief medisch toezicht georganiseerd en worden geen vaccinaties toegediend. Hiervoor kunt u terecht bij uw behandelende arts of een consultatiebureau van Kind & Gezin.

4.12 Preventiemaatregelen wiegendood

In Clara's Hofke worden de maatregelen ter preventie van wiegendood toegepast zoals voorgeschreven door Kind & Gezin. Dit is geen waterdichte garantie dat wiegendood nooit zal voorkomen, maar het risico wordt op deze manier zo laag mogelijk gehouden.

4.13 Kwaliteitshandboek

Clara's Hofke beschikt over een kwaliteitshandboek. Een kwaliteitshandboek bevat een kwaliteitsbeleid, een kwaliteitsmanagementsysteem en de kwaliteitsverbetering. In ons kwaliteitsbeleid wordt beschreven wat Clara's Hofke verstaat onder kwaliteitsvolle opvang voor kinderen en hun gezinnen en op welke manier we de ouders hierbij willen betrekken.

Het kwaliteitsbeleid omschrijft ondermeer:

- De missie van de opvangvoorziening
- De visie over het pedagogisch beleid
- De visie over de betrokkenheid en participatie van de gezinnen

Het kwaliteitshandboek ligt ter beschikking op het loket en kan steeds worden geraadpleegd door de medewerkers maar ook door de ouders.

4.14 Samenwerking met de ouders

Verantwoordelijke, beleidsmedewerkers en kinderbegeleidsters willen nauw samenwerken met de ouders. Zij verstrekken de ouders alle informatie over hun manier van werken en houden hen voortdurend op de hoogte van de ervaringen met hun kind. De ouders geven de groepsopvang alle inlichtingen die nodig zijn om de opvang af te stemmen op de individuele noden van het kind. Zij kunnen met al hun vragen terecht bij de kinderbegeleidsters.

Suggesties en opmerkingen worden gewaardeerd. Via tevredenheidsenquêtes zal u gevraagd worden naar de evaluatie van onze werking. Een eerste evaluatie vindt plaats na enkele maanden opvang, daarna jaarlijks rond juni.

Hoe trachten we onze samenwerking concreet te maken ?

- Via persoonlijk gesprek tijdens breng en haalmoment
- Dagelijks verslagje via mail is een handig hulpmiddel om een goede communicatie tussen de ouders en de kinderbegeleiders te realiseren. Hierin kan worden het dagverloop van uw kindje in genoteerd, alsook belangrijke zaken die gemeld moeten worden.
- maandelijks ontvangen alle ouders een nieuwsbrief met vermelding van de belangrijkste wetenswaardigheden
- we hebben ook een Facebook en Instagrampagina waarmee we proberen kort op de bal te spelen en snel info te geven. Dat kunnen opvoedkundige tips, aankondiging van activiteiten of foto's zijn
- Opvolggesprek na 3 maanden in de opvang
- jaarlijks wordt er een ouderavond georganiseerd rond een pedagogisch thema
- regelmatig wordt ook het grote publiek uitgenodigd middels de organisatie van een opendeurdag, grootouderdag of andere breedchalige activiteit
- Ons team stelt zich toegankelijk op en staat steeds open voor feedback. Spreek dus gerust één van onze medewerkers aan.
- Clara's Hofke communiceert open over de uitgevoerde inspecties van Zorginspectie die hebben plaats gevonden en het plan van aanpak hieromtrent

- Indien er handhavingsmaatregelen zijn opgelegd door Opgroeien worden deze transparant en onmiddellijk gecommuniceerd naar alle ouders evenals het plan van aanpak hieromtrent

4.15 Wijzigingen huishoudelijk reglement

Wijzigingen in het huishoudelijk reglement worden minstens 2 maanden (indien deze nadelig effect hebben) op voorhand schriftelijk meegedeeld aan de ouders. Alle ouders moeten de wijziging opnieuw ondertekenen voor ontvangst en kennisgeving. Als de wijziging in uw nadeel is, heeft u het recht om de schriftelijke overeenkomst zonder enige schade- of opzeggingsvergoeding op te zeggen, op voorwaarde dat u dit schriftelijk doet binnen de 2 maanden nadat u op de hoogte gebracht werd.

4.16 Stopzetten opvang

U kan de opvang beëindigen door dit **ten minste twee maanden op voorhand schriftelijk te melden** aan een beleidsmedewerker of de verantwoordelijke. De datum waarop de opzeg start en eindigt, staat duidelijk vermeld in de opvangovereenkomst (effectieve datum of datum dat uw kind naar school gaat). Indien uw kindje op het laatste moment toch niet schoolrijp blijkt te zijn, kan de opzegperiode opgeschoven worden en mag uw kindje tot een volgende schoolvakantie blijven om dan te starten. Indien van bovenstaande termijnen wordt afgeweken, zal de verschuldigde ouderbijdrage die volgens het opvangplan normaal voor twee maanden verschuldigd is, worden aangerekend. De opzegbrief vindt u in bijlage.

Indien uw kindje de opvang start, gaat u het engagement met de groepsopvang aan dat uw kindje minstens 1 maand van de opvang gebruikt maakt. Indien u stopt voor het einde van de eerste maand, houdt de groepsopvang zich het recht toe de periode van 1 maand aan te rekenen.

Bij laattijdige betaling of niet-betaling van twee maanden of meer zonder voldoende reden kan Clara's Hofke de opvang beëindigen en kan een toeslag voor incassokosten worden gevorderd. Het bedrag van de toeslag zal overeenstemmen met de werkelijk gemaakte kosten om de verschuldigde ouderbijdrage te innen.

De groepsopvang kan de opvang eenzijdig schorsen of beëindigen wanneer u de bepalingen van het huishoudelijk reglement of de opvangovereenkomst niet naleeft en geen gevolg geeft aan de mondelinge of schriftelijke verwittigingen van de opvang. De opzegging of schorsing gebeurt per aangetekende brief met vermelding van reden en ingangsdatum.

Gelijkwaardige opzegmodaliteiten voor de contracthouder als voor de organisator:

- er kan geen opzegtermijn of schadevergoeding gevraagd worden door de organisator of contracthouder wanneer deze een zware fout heeft begaan
- er kan geen opzegtermijn of schadevergoeding gevraagd worden door de organisator of contracthouder in geval van een beslissing tot opheffing van een vergunning door Kind en Gezin

- er kan geen opzegtermijn of schadevergoeding gevraagd worden door de organisator of contacthouder in geval van overmacht bij een van beide partijen.

4.17 Klachtenbehandeling

Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening, kan het probleem met de betrokken persoon of de verantwoordelijke besproken worden. Misschien gaat het slechts om een misverstand dat door een gesprek opgehelderd kan worden. Als organisatie wensen wij steeds de dialoog aan te gaan en trachten we oplossingsgericht te werken. Spreek dus zeker één van onze medewerkers aan of laat het ons even weten per mail via info@clarashofke.be. We maken graag dan tijd vrij om met u het gesprek aan te gaan en te luisteren naar uw verhaal en/of bezorgdheden.

Als dit gesprek voor u geen oplossing of voldoening biedt, kan u uw klacht op een klachtenformulier noteren. Klachtenformulieren kan u bezorgen aan beleidsmedewerkers of de verantwoordelijke. De verantwoordelijke zal binnen vijf werkdagen een ontvangstmelding bezorgen. Binnen de periode van één maand zal de verantwoordelijke een antwoord geven of een gepaste oplossing zoeken.

Indien bovenstaande kanalen niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd, kan u overwegen uw klacht voor te leggen aan het Opgroeipunt van Kind en Gezin, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel, tel. 078 170 000 (elke werkdag van 8u tot 20u) , of via het contactformulier opgroeien.be/opgroeipunt.

4.18 Verzekering

De groepsopvang heeft een verzekering afgesloten bij DVV met betrekking tot de gebouwen, én voor de burgerlijke aansprakelijkheid voor het personeel en kinderen, alsook een verzekering tegen lichamelijke ongevallen voor de opgevangen kinderen. Aangifte van schadegevallen of ongevallen moet binnen 24 u aan de verantwoordelijke of beleidsmedewerkers gebeuren, zodat deze de verzekeringsinstelling op de hoogte kan brengen.

Gegevens van onze verzekeringsinstelling zijn DVV, Galileelaan 5, 1210 Brussel.

- burgerlijke aansprakelijkheid
polisnummer: C-11/1530.616/00-B
Ter verduidelijking: 'deze BA-verzekering is van toepassing bij schade toegebracht aan de kindjes door de organisatie/personeelsleden van de opvanginitiatieven. Schade toegebracht door een kind aan een ander kind of derde valt niet onder BA-polis van de opvanginitiatieven. In dit geval dienen de ouders de eigen familiale verzekering aan te spreken'
- lichamelijke ongevallen (bij de opgevangen kinderen)
polisnummer: C-11/1530.616/00-B

Zolang de ouders in het gebouw van de groepsopvang bij hun kind aanwezig zijn, zowel bij het brengen als bij het afhalen, blijven zij verantwoordelijk voor hun kinderen, alsook voor de kinderen die met hen mee naar de opvang komen. Deze verantwoordelijkheid geldt eveneens voor andere personen die, in opdracht van de ouders, kinderen brengen of halen. Clara's Hofke is niet verantwoordelijk voor beschadiging of diefstal van persoonlijke voorwerpen.

4.19 Naleven van de wet op de persoonlijke levenssfeer

Administratieve en sociale gegevens worden opgevraagd en verwerkt onder de verantwoordelijkheid van mevrouw Marijke Van Trier, verantwoordelijke.

Overeenkomstig het Vergunningsbesluit van 22 november 2013 betreffende de erkennings- en subsidiëeringsvoorwaarden kan de groepsopvang bij de inschrijving en tijdens het hele verblijf van uw kind in de opvang persoonsgegevens opvragen. Het betreft administratieve gegevens van het kind en de ouders alsook financiële gegevens over de ouders. Indien de ouders dit nodig achten, kunnen zij de groepsopvang inlichten over eventuele medische problemen.

Alle medewerkers van de opvang zijn gebonden door het beroepsgeheim. Zij maken geen informatie over het kind of zijn verblijf over aan derden, zonder overleg met de ouders. Zij nemen hieromtrent de nodige discretie in acht.

Overeenkomstig de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer heeft u als ouder recht op toegang tot de administratieve gegevens die uw kind, uzelf of uw gezin betreffen en kunt u verbetering ervan vragen.

5. Administratieve formaliteiten

5.1 Attest inkomenstarief

Berekening dagprijs

Om uw kind te laten opvangen in een opvang met inkomenstarief (IKT), moet u een attest inkomenstarief met kindcode hebben. Per kind in de opvang heeft u een attest nodig. Dit attest moet vóór de start van de opvang in ons bezit zijn. De prijs op dit attest wordt berekend op basis van jullie gezamenlijk belastbaar inkomen. Hoe meer u verdient, hoe meer u betaalt.

Het attest wordt gebruikt om facturen te maken en subsidies te krijgen van Kind & Gezin. U kan het attest inkomenstarief aanvragen op Mijn Kind & Gezin via de website mijn.kindengezin.be

Als u uw inkomen niet bekend wil maken, dan kan u dit in de module aanduiden. U krijgt dan een attest met het maximumtarief dat u aan de opvang bezorgt. De opvang heeft het attest nodig voor de facturen en de subsidies.

Berekening indien geen gezamenlijk belastbaar inkomen bekend

Indien er geen gezamenlijk belastbaar inkomen bekend is op mijn.kindengezin.be (omdat de ouders bijvoorbeeld niet in België wonen), moeten de ouders bewijsstukken binnenbrengen van het inkomen van beide partners. Dit mag een loonfiche zijn of een bewijs van een officiële instantie zoals RVA, RIZIV, OCMW,.. De opvang zal dan een attest en kindcode berekenen.

Verminderd tarief

In sommige gevallen kan u een verminderd tarief aanvragen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij beginnende zelfstandigen, personen die langdurig werkloos zijn, personen die een leefloon ontvangen, ed. Deze mogelijkheden vindt u terug op de website van mijn.kindengezin.be.

Herberekening inkomenstarief

Bij een verandering in het gezin kan een herberekening van het huidige attest IKT aangevraagd worden. Dit is bijvoorbeeld wanneer er een volgend kindje geboren wordt, de ouders gaan samenwonen of gaan scheiden,.. Voor een herberekening gaat u terug naar mijn.kindengezin.be en vinkt u de juiste reden aan van de herberekening. Houd het huidige attest bij de hand, Kind & Gezin zal vragen naar de kindcode hierop vermeldt.

Facturatie

De ouders ontvangen maandelijks een gedetailleerde rekening van de huidige maand, dit voor de 7^e dag van de volgende maand. Betaling gebeurt bij voorkeur door domiciliëring. Het mandaat hiervoor wordt bij de inschrijving meegegeven aan de ouders. Bij een geweigerde domiciliëring zullen de ouders op de hoogte gebracht worden.

Facturen dienen voor de vervaldatum betaald te worden. Wanneer dit niet het geval is volgen wij de wet betreffende invorderen consumentenschulden van 4 mei 23. Dit houdt in dat u maximaal 3x per jaar een eerste aanmaning zal ontvangen zonder dat hier kosten aan verbonden zijn. Vanaf een 4^e eerste aanmaning of vanaf een tweede aanmaning kan er een bijkomende kost aangerekend worden van 7,5 euro.

Kosten voor schadebedingen:

Schulden onder de 150 euro: maximaal 20 euro.

Schulden tussen 150 en 500 euro: maximaal 30 euro

Schulden boven 500 euro: maximaal 65 euro + 5% van het bedrag boven de 500 euro.

Bij betwisting over de aanwezigheden wordt gekeken naar de online registraties van die dag. Het is de verantwoordelijkheid van de ouders om dagelijks de uren van aankomst en vertrek

te controleren via het dagverloop. Hierbij is vooral het onderscheid tussen een halve (minder dan 5u) of een volledige aanwezigheid (vanaf 5u) belangrijk.

Fiscaal attest

De groepsopvang verbindt zich ertoe u jaarlijks tijdig een correct ingevuld fiscaal attest te bezorgen. Meestal krijgen wij dit toegestuurd via Kind & Gezin in de maand april. Met dit attest kan u een deel van de kosten voor kinderopvang recupereren via de belastingen.