

HUISHOUDELIJK REGLEMENT

1.	Algemene informatie	5
	Organiserend bestuur	5
	De verantwoordelijke	5
	Contactgegevens onthaalouder	5
	In geval van nood	5
	Agentschap opgroeien	6
	Verzekeringen	6
2.	Ons beleid	7
	De aangeboden kinderopvang	7
3.	het recht van het gezin	7
	Informatie aan ouders	7
	Elk kind mag wennen	8
	Ouders mogen altijd binnen	8
	Ouders kunnen een klacht uiten	9
	Respect voor de privacy en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer	10
	Samenwerking met de onthaalouders	11
4.	Je kindje inschrijven bij 't nestkastje	12
	Je meldt je aan bij 't nestkastje	12
	De schriftelijke overeenkomst	13
	Het opvangplan	13
	De wachtlijst en voorrangsregels	14
	Vervolledigen van het dossier	15
5.	Verlof – ziekte – andere afwezigheden	16
	Respijtdagen	16
	Verlof	17
	Vervangopvang	17
	Te betalen afwezigheden of onregelmatigheden	18

6.	Stopzetting van de opvang	19
	Opzegmodaliteiten voor de ouders	19
	Opzegmodaliteiten voor de onthaalouder	20
	Opzegmodaliteiten voor 't nestkastje	20
	bepalingen die gelden voor alle partijen.....	21
7.	Een dag bij de onthaalmoeder	23
	Brengen en halen van je kindje	23
	Voeding	23
	Opvolging van je kindje	24
	Veiligheid en veilige toegang	24
8.	ziekte of ongeval	25
	je kindje is ziek	25
	Medicatie	27
9.	Het financiële luik	28
	Inkomenstarief.....	28
	Facturatie	30
	Niet inbegrepen in de prijs	31
	Betalingsvoorwaarden.....	31
	Fiscaal attest	32
10.	Tot slot.....	33
	Klachtenformulier	34

Welkom bij 't Nestkastje, de Dienst Onthaalouders van Herselt en Laakdal!

Al meer dan 45 jaar organiseren wij opvang in gezinsverband: kleinschalige kinderopvang op maat, in een huiselijke sfeer. De onthaalouder stelt haar woning en haar gezin open voor de opvang van jonge kindjes en biedt hen op die manier persoonlijke aandacht en verzorging. Ongetwijfeld vinden ook jullie de onthaalouder die je kindje de gepaste opvang kan bieden. Wij stellen onze dienst graag aan je voor.

1. ALGEMENE INFORMATIE

ORGANISEREND BESTUUR

't Nestkastje wordt georganiseerd door het OCMW van Laakdal.

- ondernemingsnummer: 0216-769-165
- adres: Schoolstraat 40, 2430 Laakdal
- telefoonnummer: 013 39 40 64
- E-mail: onthaalouders@laakdal.be
- website: www.laakdal.be

DE VERANTWOORDELIJKE

De dagelijkse leiding van 't Nestkastje is in handen van 1 verantwoordelijke en een administratief medewerker. Zij begeleiden de onthaalouders (o.a. door huisbezoeken en vorming), helpen ouders bij hun zoektocht naar kinderopvang, volgen de kinderen mee op en zorgen voor een correcte administratie.

Zij zijn elke werkdag in de voormiddag (9u00 – 12u30) telefonisch bereikbaar. Per mail kan je hen ook steeds contacteren. Wens je een persoonlijke afspraak met de verantwoordelijke, dan kan je haar altijd telefonisch contacteren om een afspraak te maken op een moment dat het je past.

CONTACTGEGEVENS ONTHAALouDER

De informatie en contactgegevens van de kinderopvanglocatie waar je kindje zal opgevangen worden, vind je in de schriftelijke overeenkomst.

IN GEVAL VAN NOOD

Indien er zich een noodgeval voordoet buiten de openingsuren van 't Nestkastje, dan kan je terecht bij de onthaalouder. Indien nodig contacteert de onthaalouder de verantwoordelijke. Het

telefoonnummer van de verantwoordelijke staat in de schriftelijke overeenkomst.

Heb je dringend hulp nodig van een medisch team, de politie of de brandweer, bel dan 112.

AGENTSCHAP OPGROEIEN

De Dienst heeft een vergunning voor alle aangesloten opvanglocaties en voldoet aan de wettelijke voorwaarden.

De contactgegevens van agentschap Opgroeien zijn:

- o Adres: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel
- o Telefoon: Kind en Gezinlijn: 078 150 100 (gratis)
- o E-mail: <https://www.kindengezin.be/nl/contactformulier>

VERZEKERINGEN

't Nestkastje is verzekerd voor de burgerlijke aansprakelijkheid van de onthaalouders en de kinderen. Ook voor lichamelijke ongevallen van de kinderen, op de momenten dat deze onder het toezicht van de kinderopvang staan, is een verzekering afgesloten.

Ieder geval van schade of ongeval moet **binnen de 24 uur** aan de verantwoordelijke gemeld worden door middel van het aangifteformulier dat ter beschikking ligt bij de onthaalouder. De aangifte van een ongeval wordt deels door de onthaalouder en deels door een arts ingevuld.

't Nestkastje brengt de verzekeringsmaatschappij (*) op de hoogte. De polis kan ingekeken worden op de Dienst.

(*) Verzekeringsmaatschappij Ethias, Prins-Bisschopssingel 73,
B-3500 Hasselt

Arbeidsongevallen: polisnummer: 6.561.967

Burgerlijke aansprakelijkheid en Lichamelijke ongevallen: polisnr.
45.403.953

2. ONS BELEID

DE AANGEBODEN KINDEROPVANG

't Nestkastje organiseert hoofdzakelijk gezinsopvang van baby's en peuters die nog niet naar de kleuterschool gaan. Een aantal onthaalouders voorzien voor en na de schooluren en tijdens de schoolvakanties ook opvang voor schoolgaande kinderen. Deze opvang kan tot het einde van de basisschool, in afspraak met de onthaalouder.

Als organisator van gezinsopvang staan wij open voor de opvang van kinderen met een extra of specifieke zorgbehoefte. Wanneer de opvang van een kind intensievere zorg vraagt, kan aan Kind en Gezin agentschap Opgroeien een financiële ondersteuning voor de onthaalouder aangevraagd worden. Zowel ouders als onthaalouders kunnen deze specifieke zorgen melden aan 't Nestkastje. Alle kinderen zijn bij ons welkom. Niemand wordt gediscrimineerd omwille van cultuur, afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

3. HET RECHT VAN HET GEZIN

INFORMATIE AAN OUDERS

Als ouder ben je de eerste opvoeder van je kindje. Wij respecteren jullie waarden, wensen en verwachtingen. Met onze kinderopvang willen wij je ondersteunen in de opvoeding van je kindje.

- Je wordt geïnformeerd over de werking van 't Nestkastje door o.a. ons huishoudelijk reglement en de websites van de welzijnsdiensten van Laakdal en Herselt.
- Afspraken en informatie in verband met de opvang van je kindje worden genoteerd in een schriftelijke overeenkomst en op een infofiche.
- Je wordt dagelijks geïnformeerd over de opvang van je kindje door gesprekken bij het brengen en halen en door notities in het digitaal volgsysteem van je kindje.

- In het kader van participatie en betrokkenheid van de gezinnen, organiseert 't Nestkastje jaarlijks een vormingsmoment, waarbij aan de ouders de gelegenheid wordt geboden tot persoonlijk contact met de verantwoordelijke.
- We willen graag weten of je tevreden bent over onze opvang. Daarom vragen we regelmatig om een vragenlijst in te vullen. Enkel indien we jullie verwachtingen, opmerkingen en voorstellen kennen, kunnen we onze werking verbeteren.
- Wij zijn transparant over onze zorginspecties en informeren jullie hierover. Je kan (oudere) inspectieverslagen aanvragen via de website van Zorginspectie. Eventuele aanmaningen en bestuurlijke maatregelen van het agentschap opgroeien tegen onze organisatie worden volledig en tijdig gecommuniceerd. Wij nemen actief maatregelen naar aanleiding van inspectie en aanmaningen, en communiceren duidelijk over onze aanpak en de voortgang daarvan.

ELK KIND MAG WENNEN

De eerste dagen van de opvang zorgen voor stress voor je kindje: nieuwe mensen, nieuwe geluiden en geuren. Ook voor ouders is het een grote stap. Daarom beschouwen wij wenmomenten als een meerwaarde voor een veilige en kwalitatieve opvang. Plan vóór de start van de opvang of na een lange afwezigheid van het kind/onthaalouder een aantal momenten waarop je samen met je kindje gaat wennen. Je kindje zal zich er goed bij voelen en de onthaalouder leert jullie gewoontes kennen zodat ze nog beter voor jullie kindje kan zorgen.

Wanneer een kind samen met de ouder komt wennen, is dit gratis. Van zodra je kind alleen in de opvang aanwezig is, voorzie je als ouder een attest inkomenstarief en betaal je ook dit tarief.

ouders MOGEN ALTIJD BINNEN

Tijdens de openingsuren heb je als ouder toegang tot alle leefruimtes waar de kinderen worden opgevangen. De slaapruijnte is toegankelijk na afspraak met de onthaalouder. Terwijl de kinderen slapen, mag je niet binnen in de slaapkamers.

ouders kunnen een klacht uiten

De verantwoordelijke, de onthaalouders en de overige medewerkers van 't Nestkastje trachten de opvang van elk kind zo goed mogelijk te organiseren. Toch is het mogelijk dat de dienstverlening niet naar wens verloopt. In dit geval nodigen wij de ouders uit om dit in een zo vroeg mogelijk stadium te bespreken met de onthaalouder. Blijft het probleem bestaan, dan zal de verantwoordelijke op verzoek tussenkomen om samen met de betrokkenen een oplossing te zoeken. Elke klacht wordt discreet en efficiënt geregistreerd, behandeld en beantwoord. Hierbij wordt het klachtenformulier gebruikt (zie bijlage). Elke klacht wordt binnen een termijn van maximaal 15 werkdagen behandeld.

Hieronder vind je de contactgegevens van de verantwoordelijke:

Dienst voor onthaalouders, Schoolstraat 40 - 2430 Laakdal

tel. 013 39 40 64

E-mail: onthaalouders@laakdal.be

Wanneer je vindt dat je klacht ontoereikend behandeld werd, of indien je klachten hebt over de verantwoordelijke, kan je terecht bij de algemeen directeur van de gemeente Laakdal:

Jerry Verspreet, Markt 19 - 2430 Laakdal

tel. 013 67 01 10

E-mail: jerry.verspreet@laakdal.be

Indien alle pogingen om tot een oplossing te komen geen resultaat hebben, ben je als ouder vrij om het agentschap Opgroeien te raadplegen:

Agentschap Opgroeien

Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

tel. 078 170 000

Via het contactformulier op www.opgroeien.be

Ben je niet tevreden over hoe we jullie klacht over de overeenkomst of over je factuur behandelen? Meld het aan de Federale Consumentenombudsdienst: klachten@consumentenombudsdienst.be

RESPECT VOOR DE PRIVACY EN DE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

Bij de inschrijving en tijdens de opvang heeft 't Nestkastje informatie nodig over jou en je kind.

Doel van de verwerking van de persoonsgegevens: De persoonsgegevens van de kinderen en de gezinnen worden gebruikt in het kader van de klantenadministratie, de facturatie, het ontwikkelen van het kinderopvangbeleid van de organisator het naleven van de vergunnings- en subsidievoorwaarden voor kinderopvang.

Rechtsgrond: In artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang baby's en peuters staat vermeld welke gegevens noodzakelijk zijn. Voor het verwerken van andere gegevens vragen we je toestemming. Deze toestemming kan je op elk moment intrekken of wijzigen.

Data- en verwerkingsregister: Onze kinderopvang heeft een data- en verwerkingsregister dat alle informatie omvat over de verwerkingen van je gegevens zowel op papier als in de digitale informatieomgeving en op het internet. Ook de wettelijke grondslagen en de bewaartermijnen vind je daar.

Recht van het gezin: Als ouder heb je recht op informatie en toegang tot deze gegevens. Je kan vragen om de gegevens in te zien en er iets aan te verbeteren, door een mail te sturen naar privacy@laakdal.be

Je kan ons ook vragen een kopie van je persoonsgegevens te bezorgen of je gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvang als je zou veranderen van kinderopvangorganisator.

Bewaarperiode: De gegevens worden vernietigd als de wettelijke bewaartermijn voorbij is.

Vertrouwelijkheid: De organisator van de kinderopvang waarborgt de veiligheid en het vertrouwelijk karakter van het gebruik van de gegevens, zowel door de medewerkers van de opvang als door mogelijke onderaannemers (vb een IT-bedrijf). Deze verwerking gebeurt conform de huidige privacywetgeving.

Overmaken aan derden: Als het noodzakelijk is worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin of Zorginspectie.

Functionaris voor de gegevensbescherming: De verwerking van persoonsgegevens gebeurt onder toezicht van onze informatieveiligheidsconsulent: Jef Reynders.

Foto's, filmpjes, beeldmateriaal: Wij maken foto's en filmpjes in de kinderopvang. Dit materiaal gebruiken we om informatie te verstrekken over de activiteiten en de werking van de opvang. Het gaat om algemeen beeldmateriaal van groepsactiviteiten én om portretten van je kind. Je hebt het recht om het algemeen beeldmateriaal waarop je kind staat te laten verwijderen. Dit kan zonder opgave van reden. Contacteer hiervoor de verantwoordelijke. Voor het maken en gebruiken van portretten van je kind, vragen wij toestemming. Dit doen we aan de hand van een formulier in de schriftelijke overeenkomst. Je mag dit weigeren. Je kan op elk moment je beslissing herzien.

Ben je niet tevreden over de manier waarop wij je persoonsgegevens bijhouden of verwerken?

Meld het aan de VTC Vlaamse Toezichtcommissie bevoegd voor het behandelen van klachten <https://overheid.vlaanderen.be/vlaamse-toezichtcommissie>

SAMENWERKING MET DE ONTHAALoudERS

- De verantwoordelijke heeft het mandaat om toe te zien op de organisatie van de opvang en het naleven van de regelgeving van agentschap Opgroeien, met als doel een kwaliteitsvolle opvang te garanderen.
- De onthaalouders beschikken over de nodige kwalificaties. Ze bieden kleinschalige opvang waar een huiselijke sfeer en de individuele benadering van elk kind centraal staan. Er kunnen op dit moment maximaal 8 kinderen gelijktijdig aanwezig zijn. Vanaf 2027 zal dit aantal naar maximaal 7 kinderen gaan.
- De onthaalouder verwittigt alle gezinnen wanneer de kinderopvang omwille van ziekte, overmacht, ... niet georganiseerd kan worden. Indien ouders beroep willen doen op een vervangende onthaalouder, nemen zij contact op met 't Nestkastje. De administratief medewerker onderzoekt alle mogelijkheden, maar kan geen

garanties bieden voor onmiddellijke vervangopvang. Daarom is het aangewezen dat gezinnen nadenken over eigen opvangmogelijkheden bij onvoorziene omstandigheden, tot 't Nestkastje een oplossing kan bieden.

- Er worden jaarlijks meerdere vormingsmomenten voor onthaalouders georganiseerd. De onthaalouder verbindt zich ertoe deze te volgen.

4. JE KINDJE INSCHRIJVEN BIJ 'T NESTKASTJE

JE MELDT JE AAN BIJ 'T NESTKASTJE

- Ouders die van 't Nestkastje gebruik willen maken moeten een aanvraag doen op de website van Opvang Vlaanderen.
- Rekening houdend met de wensen en verwachtingen van de ouders, worden de gegevens van beschikbare onthaalouders doorgegeven en wordt het huishoudelijk reglement doorgestuurd. De ouders hebben vrije keuze van onthaalouder. Ook de onthaalouder heeft vrije keuze over het al dan niet aanvaarden van de plaatsing.
- Je maakt een afspraak met deze onthaalouders, voor een kennismakingsgesprek. Na deze gesprekken beslis je welke onthaalouder je kindje zal opvangen.
- Een inschrijving is pas definitief nadat de schriftelijke overeenkomst wordt ondertekend. In deze schriftelijke overeenkomst leggen we ook een opvangplan vast. In dit opvangplan staan afspraken die we samen over de opvangdagen maken (zie verder).

DE SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST

Bij een akkoord ondertekenen beide ouders en de onthaalouder een schriftelijke overeenkomst. Deze bevat:

- De gegevens van de contracterende partijen
- De identificatiegegevens van het kindje
- De gegevens van de kinderopvanglocatie
- De begindatum en vermoedelijke einddatum van de kinderopvang
- Het opvangplan
- De prijsbepaling
- De opzegregeling
- De verwijzing naar het huishoudelijk reglement

De ouders bezorgen de schriftelijke overeenkomst terug aan 't Nestkastje. Na verificatie of de reglementaire voorrangsregels van Kind en Gezin agentschap Opgroeien werden gerespecteerd, ondertekent ook de verantwoordelijke de overeenkomst en ontvangen alle partijen een kopie.

HET OPVANGPLAN

In de schriftelijke overeenkomst wordt ook een opvangplan opgemaakt, dit in gezamenlijk overleg tussen de ouders, onthaalouder en de verantwoordelijke van 't Nestkastje. Hierbij gelden volgende regels:

- **Minimumaantal opvangdagen:** Bij regelmatige aanwezigheid voelt het kind zich veiliger en meer vertrouwd in de opvang en kunnen kind, onthaalouder en ouders een goede vertrouwensrelatie opbouwen. Daarom vragen wij dat ieder kind, in het kader van een doorlopende permanente opvang, opgevangen wordt met een gemiddelde minimum duur van:
 - Ofwel 2 volledige dagen per week
 - Ofwel 4 volledige dagen per 2 weken

Uitzondering: opvang van kinderen die reeds naar school gaan.

- De gebruikelijke openingsuren situeren zich tussen 7u en 18u. De exacte uren en dagen waarop opvang aangeboden wordt, worden per opvanglocatie vastgelegd in de schriftelijke overeenkomst.
- In het systeem 'inkomenstarief' wordt het principe 'opvang bestellen = opvang betalen' toegepast: de in het opvangplan gereserveerde opvang wordt aangerekend aan het inkomenstarief van de ouders. De dagen die opgenomen worden in het opvangplan zijn niet vrijblijvend.
- Afwijkingen (vroeger/later brengen of halen van het kind, een extra dag opvang, ...), dienen ten laatste de dag op voorhand met de onthaalouder besproken te worden. De onthaalouder is niet verplicht het kind op te vangen op andere dan de afgesproken dagen of uren. Extra opvangdagen worden aangerekend aan het inkomenstarief.
- Wanneer afwijkingen van het bestaande opvangplan langer dan 4 weken duren, moet het opvangplan aangepast worden aan de gewijzigde situatie. Indien dit voor de onthaalouder niet haalbaar is, mag zij weigeren.
- Het opvangplan kan **maximum 2 keer per jaar** gewijzigd worden en dit in overleg met de onthaalouder en de verantwoordelijke van 't Nestkastje. De onthaalouder/verantwoordelijke beslist of de gevraagde wijziging mogelijk is, rekening houdend met een opzegperiode van 4 weken. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de draagkracht van het kind en de opvangcapaciteit van de onthaalouder. Elke wijziging van het opvangplan heeft een herberekening van het aantal respijtdagen tot gevolg.
- Bij overmacht kan de onthaalouder of de verantwoordelijke van 't Nestkastje vragen om het opvangplan te wijzigen.

DE WACHTLIJST EN VOORRANGSREGELS

Indien er geen gepaste opvangplaats aangeboden kan worden, komt je gezin op de wachtlijst. Bij meerdere vragen naar opvang op hetzelfde moment verdelen we de plaatsen volgens de voorrangsregels bepaald door de Vlaamse overheid.

Minstens 20% van de kinderen die wij op jaarbasis opvangen zijn kinderen uit bijzondere doelgroepen. De opvang geeft voorrang aan gezinnen die opvang nodig hebben in het kader van werk.

Voor deze gezinnen is er voorrang op het moment van de aanvraag:

- Alleenstaanden
- Ouders met een laag inkomen
- Pleegkinderen
- Kinderen met een broer of zus in de opvang
- Kwetsbare gezinnen:
 - Die problemen hebben met de gezondheid of zorg nodig hebben
 - Met een laag opleidingsniveau

Indien je vermoedt recht te hebben op voorrang, meldt dit dan zo spoedig mogelijk aan 't Nestkastje.

Naast de wettelijke voorrangsregels, geeft 't Nestkastje voorrang aan:

- Kinderen die al in opvang zijn en waarvan de onthaalouder beslist met haar activiteit te stoppen of waarvan de onthaalouder langdurig ziek is.
- Gezinnen waarvan de ouders werken.
- Broertjes en zusjes van kinderen die op het ogenblik van de start van de opvang via 't Nestkastje opgevangen worden.
- Inwoners van de gemeenten Herselt en Laakdal.

VERVOLLEDIGEN VAN HET DOSSIER

- Na de geboorte van je kindje en ten laatste een maand voor de start van de opvang, vervolledigen de ouders het dossier bij 't Nestkastje. De inschrijving is pas definitief en je kind kan pas opgevangen worden wanneer het dossier volledig in orde is.
- Inhoud van het dossier:

- Een exemplaar van de schriftelijke overeenkomst, zoals die in het begin werd opgemaakt
 - De infofiche
 - Het inkomensattest
- De schriftelijke overeenkomst wordt voor kennisname en akkoord door onthaalouder en verantwoordelijke ondertekend.

5. VERLOF – ZIEKTE – ANDERE AFWEZIGHEDEN

RESPIJTDAGEN

Bij afwezigheid van je kindje in de opvang werken we met het systeem van **respijtdagen**. Op basis van het opvangplan worden een aantal respijtdagen bepaald. Dit zijn dagen/dagdelen waarop het kind, ongeacht de reden, afwezig kan zijn (vb. jaarlijkse gezinsvakantie, je neemt een snipperdagje, je kindje gaat eens een dagje naar oma, je kindje is ziek zonder doktersattest...). Voor deze dagen moeten de ouders niet betalen. Bij een voltijds opvangplan hebben ouders recht op **25 respijtdagen** per kalenderjaar. Er worden geen respijtdagen gebruikt wanneer de onthaalouder gesloten is.

Het aantal respijtdagen wordt verhoudingsgewijs verminderd bij:

- Deeltijdse opvang
- Instap of uitstap in de loop van het kalenderjaar
- Wijziging van het opvangplan

Een aantal regels bij de respijtdagen:

- Een halve dag afwezigheid wordt verrekend als een halve respijtdag.
- Resterende respijtdagen kunnen niet worden overgedragen naar een volgend kalenderjaar.
- Er worden geen respijtdagen in mindering gebracht voor:
 - Ziekte dagen, indien je een ziekteattest van de behandelende arts aan de onthaalouder bezorgt.
 - Ouderschapsverlof, loopbaanonderbreking, bevallingsrust, mits deze minimum 3 maanden op voorhand schriftelijk/via e-mail doorgegeven wordt aan de onthaalouder en

't Nestkastje. De ouder bezorgt een attest van de werkgever/bevoegde instantie aan 't Nestkastje.

- Door de overheid erkende overmacht, vb. de uitbraak van het coronavirus

Het opnemen van respijtdagen heeft een impact op het inkomen van je onthaalmoeder. Daarom vragen we je om zorgvuldig om te gaan met de toegekende respijtdagen door ze te spreiden over het kalenderjaar en ze niet uit te putten tijdens de laatste maanden van het jaar.

VERLOF

- Voor zowel ouders als onthaalouders geldt volgende regeling i.v.m. vakantiedagen:
 - Jaarlijks, **ten laatste half maart**, delen onthaalouders en ouders hun jaarlijkse zomervakantie mee. Dit gebeurt schriftelijk, op een daartoe voorzien document. Beide partijen ondertekenen dit. De onthaalouder houdt dit document bij.
 - Losse vakantiedagen worden minimum 1 week op voorhand meegedeeld.
 - Langere vakantieperiodes (min. 2 weken), buiten de jaarlijkse zomervakantie, worden minimum 1 maand op voorhand meegedeeld.

VERVANGOPVANG

- Als de onthaalouder verlof heeft of ziek is, kan je 't Nestkastje contacteren voor vervangopvang. Wij gaan dan op zoek naar een onthaalouder die voor de gevraagde data plaats heeft om je kindje op te vangen.
- Deze vervangopvang wordt opgenomen in een opvangplan.
- Door ouders gevraagde vervangopvang dient ten laatste 4 weken voor de overeengekomen aanvangsdatum schriftelijk/via mail geannuleerd te worden. Indien deze termijn niet gerespecteerd wordt, zal per dag dat het kind afwezig is:
 - Een vergoeding van € 14 aangerekend worden

- En een respijtdag in mindering gebracht worden.
- Voor bijkomende vakantieopvang of vervangopvang worden geen extra respijtdagen toegekend.

TE BETALEN AFWEZIGHEDEN OF ONREGELMATIGHEDEN

In bepaalde gevallen kan het zijn dat je toch dient te betalen voor de afwezigheid van uw kindje of dat je een boete dient te betalen voor een afspraak die niet werd nagekomen. We zetten ze hier even op een rijtje:

- De dagen waarop het kind, op basis van het opvangplan, aanwezig had moeten zijn in de opvang, maar niet kwam en alle respijtdagen zijn reeds opgebruikt. Voor deze dagen betalen de ouders het inkomenstarief. Gelieve de afwezigheid te melden 1 uur voor het start uur aan de onthaalouder anders wordt hier een boete van €14 bij aangerekend.
- Bij vooraf niet gemelde afwezigheid van 4 opeenvolgende weken, wordt de opvang automatisch beëindigd.
- Breng- en haaluur: Voor een goede organisatie van de opvangdag, verwacht de onthaalouder dat het kind op het in het opvangplan bepaalde uur gebracht en gehaald wordt. Voor elke afwijking waarvan de onthaalouder niet verwittigd werd vóór het start uur zoals voorzien in het opvangplan, wordt boven op het inkomenstarief een boete van € 14 aangerekend.
- Herhaaldelijk afwijken van het opvangplan kan ertoe leiden dat de opvang beëindigd wordt.
- Indien blijkt dat jullie kindje tijdens de zomermaanden toch gedurende een langere periode afwezig is en de onthaalouder werd hier niet tijdig van op de hoogte gebracht (minstens 1 maand op voorhand), dan zal er een boete van € 14 per dag afwezigheid aangerekend worden, boven op het aftrekken van de respijtdagen.

6. STOPZETTING VAN DE OPVANG

We werken met gelijkwaardige opzegmodaliteiten. Dit wil zeggen dat de voorwaarden voor het opzeggen van de schriftelijke overeenkomst voor alle partijen gelijk moet zijn vb. duur opzegtermijn is hetzelfde voor ouders, onthaalouders en de dienst.

OPZEGMODALITEITEN VOOR DE OUDERS

Er wordt in onderling overleg een vermoedelijke einddatum vastgelegd in de schriftelijke overeenkomst. Meestal is dit de eerste instapdatum voor de kleuterschool.

- **Annulatie van een reservatie voor de start van de opvang:** Indien de geplande opvang bij de onthaalouder volledig geannuleerd wordt, moet dit **minstens 12 weken** voor de vermelde startdatum schriftelijk/via e-mail aan 't Nestkastje gemeld worden. Indien deze opzegtermijn niet gerespecteerd wordt, zal een vergoeding aangerekend worden van € 14 per gereserveerde opvangdag, dit gedurende 4 weken. De opzeg gaat in op de datum dat 't Nestkastje de ontvangst van de schriftelijke melding per e-mail aan de ouders bevestigd heeft. De onthaalouder in kwestie zal het erg appreciëren als jullie haar ook persoonlijk op de hoogte brengen van de annulatie.
- **Kan de geplande opvang niet starten op het afgesproken moment?** Indien het kindje niet volgens de in de schriftelijk overeenkomst bepaalde datum en/of opvangplan start, moet dit **minstens 6 weken** voor de vermelde startdatum schriftelijk/via e-mail aan 't Nestkastje gemeld worden. Ook hier vragen wij om de verantwoordelijke en de onthaalouder zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen, dit heeft immers een impact op de bezetting en het inkomen van je onthaalouder. Indien deze termijn niet gerespecteerd wordt, dan rekenen wij een vergoeding van 4 weken opvang aan. Je ontvangt een bevestiging van de nieuwe startdatum per e-mail.

- **Beëindiging van de opvang vóór de in de schriftelijke overeenkomst bepaalde einddatum:** Wil je de opvang vroeger stoppen dan afgesproken? Dan vragen wij jullie om dit **minstens 4 weken** op voorhand schriftelijk of via e-mail te melden aan de dienst én de onthaalouder. Vanaf de datum dat beiden schriftelijk geïnformeerd werden, kan de opzeg van 4 weken ingaan. Je ontvangt hiervan een bevestiging per e-mail, met de startdatum van de opzeg en wanneer de opzegtermijn is afgelopen. Indien deze opzegtermijn niet gerespecteerd wordt, zal een opzegvergoeding aangerekend worden van 4 weken opvang zoals vastgelegd in het laatst geldende opvangplan, aan inkomenstarief.
- **Uitstel van schoolstart:** Is je kindje op de overeengekomen einddatum nog niet klaar voor de kleuterschool? Of wil je je kindje omwille van een andere reden langer in opvang laten? Bespreek dit met je onthaalouder en de dienstverantwoordelijke. Samen kan er een nieuwe einddatum afgesproken worden. Doe dat wel uiterlijk **12 weken** vóór de oorspronkelijke einddatum want indien er niet genoeg plaats is, moeten we je vraag misschien weigeren. De nieuwe einddatum wordt per mail bevestigd en geldt vanaf dan als nieuwe einddatum van de schriftelijke overeenkomst.

OPZEGMODALITEITEN VOOR DE ONTHAALOUDEr

- Indien de onthaalouder de overeenkomst wenst stop te zetten, dan zal zij dit zo spoedig mogelijk bespreken met de verantwoordelijke. De ouders worden vervolgens schriftelijk/via e-mail verwittigd, dit minstens 4 weken voor het stopzetten van de overeenkomst. 't Nestkastje geeft de betrokken ouders voorrang bij het zoeken naar een andere onthaalouder.

OPZEGMODALITEITEN VOOR 'T NESTKASTJE

Als de organisator **overweegt** om de schriftelijke overeenkomst te schorsen of op te zeggen, krijg je een schriftelijke verwittiging.

Als de organisator **beslist** om de overeenkomst op te zeggen, word je schriftelijk op de hoogte gebracht. Je krijgt een aangetekende brief waarin staat waarom en wanneer de opvang wordt stopgezet. Het verzenden van de (aangetekende) brief kan worden vervangen door het overhandigen van een opzegbrief mits een kopie voor ontvangst wordt ondertekend door 1 van beide ouders (als zij op hetzelfde adres zijn gedomicilieerd) of de beide ouders (indien ze afzonderlijk zijn gedomicilieerd).

't Nestkastje behoudt zich het recht elke overeenkomst te schorsen of te beëindigen zonder opzegperiode:

- Indien de bepalingen van het huishoudelijk reglement, de infofiche, de schriftelijke overeenkomst of het opvangplan en/of andere contractuele bepalingen niet worden nageleefd;
- Indien geen gevolg gegeven wordt aan de mondelinge of schriftelijke verwittigingen van 't Nestkastje;
- Wanneer de ouders de noodzakelijke documenten (vb. attest inkomenstarief) niet bezorgen aan de opvang
- Indien uit een verslag van de dienstverantwoordelijke blijkt dat dit absoluut nodig is omwille van pedagogische of organisatorische redenen;
- Bij wanbetaling: bij niet betalen van de financiële bijdrage van het gezin, wordt de opvang geschorst tot de achterstallige rekeningen betaald zijn. Een opzegging of schorsing wordt per brief meegedeeld met vermelding van de reden en de ingangsdatum.

De onthaalouder wordt op de hoogte gebracht van de schorsing.

BEPALINGEN DIE GELDEN VOOR ALLE PARTIJEN

Respecteren opzegtermijnen: Indien de opzegtermijnen gerespecteerd worden kan er geen opzegvergoeding gevraagd worden.

Bij het niet naleven van de overeenkomst: Volgde de opvang de contractuele bepalingen niet en kan je dit bewijzen? Dan moet je de regels voor opzegtermijn en opzegvergoeding niet naleven. Kan de opvang aantonen dat de ouders zich niet aan de regels hielden, dan geldt hetzelfde.

Bij het niet-naleven van de contractuele bepalingen, zowel door de contracthouder als door de organisator, kan er schadevergoeding gevraagd worden. Deze schadevergoeding moet in verhouding staan tot de geleden schade. Er kan geen schadevergoeding gevraagd worden in geval van overmacht bij een van de beide partijen.

Overmacht: Wanneer de opvang niet kan starten of doorgaan in geval van overmacht, neem je contact op met de verantwoordelijke. In geval van overmacht vb. overlijden kind, kind wordt geboren met zware afwijkingen, verhuis wegens brand, ... moet je de opzegvergoeding niet betalen en kan je afwijken van de regels voor opzegtermijn.

De bepalingen inzake opzegtermijnen dienen ook niet gerespecteerd te worden door de onthaalouder in geval van zwangerschap van de onthaalouder of in geval van overmacht zoals vb. brand, overstroming, plotse ernstige ziekte van de onthaalouder, epidemie ...

Zware fout: Er kan geen opzegtermijn of opzeggingsvergoeding gevraagd worden door de organisator in het geval dat de organisator of de contracthouder een zware fout heeft begaan, of door de organisator in het geval van een beslissing tot opheffing van een vergunning door Kind en Gezin agentschap Opgroeien. De bepaling over opzegtermijn en opzegvergoeding **kan/dient** niet gerespecteerd worden als de ouder een zware fout heeft begaan en de organisator deze kan aantonen.

7. EEN DAG BIJ DE ONTHAALMOEDER

BRENGEN EN HALEN VAN JE KINDJE

Je brengt en haalt je kind op de uren die overeengekomen werden in het opvangplan. De onthaalouders houden de dagen en uren waarop je kind aanwezig is zorgvuldig bij in Deona, het programma dat alle aanwezigheden registreert. Elke dag dat je kindje aanwezig was bij de onthaalouder, ontvang je 's avonds een mail met daarin minstens brenguur en haaluur. Indien je het niet eens bent met de gegevens in deze mail vragen we je om binnen de 48 uur te reageren. Reageer je niet binnen de 48 uur, dan gaan we er van uit dat je akkoord bent met de gegevens die aan jou bezorgd werden.

Vroeger brengen of later ophalen dan afgesproken? Breng je je kind vroeger? Verwittig de dag voordien voor sluitingstijd. Haal je je kind later af? Verwittig zeker 1 uur voor het normale uur.

Wie mag mijn kind afhalen? Enkel de personen van wie de naam op de infofiche staat, mogen je kind in de opvang komen halen. Als er toch een andere persoon je kind komt afhalen, verwittig je persoonlijk de onthaalouder.

Verandert het ouderlijk gezag, het verblijfsrecht of het bezoekrecht? Meld dit zo snel mogelijk aan de onthaalouder en de verantwoordelijke. De verantwoordelijke past dan de inlichtingenfiche aan. Eventueel wordt ook de schriftelijke overeenkomst aangepast.

VOEDING

- **Ontbijt:** Je kindje ontbijt in principe thuis, voor het naar de opvang gebracht wordt. In uitzonderlijke situaties en in afspraak met de onthaalouder kan je het ontbijt meebrengen.
- **Borstvoeding:** Geef je borstvoeding? Maak hierover afspraken met je onthaalouder. Afgescheiden melk breng je gekoeld of ingevroren mee in een fles of potje met vermelding van de naam van je kindje.
- **Flesvoeding:** Baby's krijgen flesvoeding zoals ze dat thuis gewoon zijn. Flesvoeding (gesteriliseerde flesjes en poeder in de juiste dosis

afzonderlijk) voor je baby breng je zelf mee. Je meldt aan de onthaalouder hoe deze klaargemaakt moet worden. De flesvoeding wordt klaargemaakt net voor ze aan je baby gegeven wordt.

- **Weekmenu:** De onthaalouder stelt het weekmenu samen en informeert de ouders hierover. De maaltijden zijn gevarieerd en worden met gezonde en verse ingrediënten bereid.
- **Allergie:** Indien je kindje een allergie heeft voor bepaalde voedingsstoffen, maken we daar graag afspraken over. Je onthaalouder kan je meer uitleg geven over hoe de opvang omgaat met voedselallergieën.

OPVOLGING VAN JE KINDJE

Elk kindje in onze opvang wordt opgevolgd. We kijken onder meer naar: Hoe eet het kindje? Hoe reageert het op verzorgen? Hoe speelt het kindje? Zo volgen we de ontwikkeling en weten we of je kind zich goed voelt. Als we denken dat een kindje een probleem heeft met ontwikkelen, dan nemen we contact met jullie op.

Als je kindje klaar is om overdag zindelijk te worden, starten we de zindelijkheidstraining. Je kind leert dan het potje te gebruiken. We doen dit in overleg met jullie.

VEILIGHEID EN VEILIGE TOEGANG

't Nestkastje zorgt voor een veilige en gezonde kinderopvang. Met een risicoanalyse schat de kinderopvang risico's in en zorgt voor een omgeving die zo veilig als nodig is.

- De opvang volgt de regelgeving aangaande brandveiligheid, voedselveiligheid, veilige speeltoestellen, enz.
- Huisdieren mogen niet in het bereik van de kinderen komen.
- Kinderen mogen tijdens de opvang geen juwelen dragen.
- De onthaalouders houden steeds toezicht over de kinderen, zowel visueel als auditief.
- We hebben respect voor de fysieke en psychische integriteit van kinderen. Grensoverschrijdend gedrag (kind dreigt tijdens de opvang

slachtoffer te worden van onterende handelingen, bedreigingen of geweld) wordt niet getolereerd. Hiervoor voeren we een preventief beleid. Ook wanneer we ons zorgen maken over de mentale en/of fysieke gezondheid van kinderen in hun thuissituatie, gaan we steeds met ouders in gesprek en samen op zoek naar gepaste ondersteuning. Onze onthaalouders moeten accuraat kunnen handelen bij crisis, bij grensoverschrijdend gedrag of bij verontrusting. Een crisis en grensoverschrijdend gedrag worden zo snel mogelijk gemeld aan Opgroeien.

- Verplaatsingen tijdens de opvang gebeuren op een veilige manier en onder gepaste begeleiding (van en naar school, naar een speeltuin,...) Gaan we op uitstap dan verwittigd de onthaalouder je ruim vooraf. In de infofiche kan je daar je schriftelijke toestemming voor geven. De onthaalouder neemt de aanwezigheidslijst mee onderweg. Het is niet de taak van de onthaalouder om kinderen van en naar thuis of school te vervoeren.
- Niemand kan de opvangruimten en de buitenruimten ongemerkt binnen komen. Sluit steeds de poort/deur wanneer je toekomt of weggaat.

8. ZIEKTE OF ONGEVAL

JE KINDJE IS ZIEK

Zieke kinderen horen niet thuis bij de onthaalouder. Beoordeel zelf de algemene toestand van jouw kind en ga na of het kan deelnemen aan de normale activiteiten in de opvang. Hou ook rekening met besmettingsgevaar voor andere kinderen, geef de onthaalouder informatie over eventuele medicatie en verzorging.

We vragen met aandrang om ook niet-zichtbare medische problemen te signaleren aan de onthaalouder, 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.

De onthaalouder kan je kindje niet opvangen indien:

- Het kindje te ziek is om mee te doen aan de normale activiteiten van de opvang.
- Het kindje te veel zorgt vraagt zodat de onthaalouder onvoldoende aandacht aan de andere kinderen kan geven.
- Het kindje één of meerder van deze symptomen heeft:
 - Koorts (38°C of meer)
 - Plots optredende hoest met ademhalingsmoeilijkheden
 - Ademhalingsmoeilijkheden
 - Plotse verandering van stoelgangspatroon met 3 of meer waterige stoelgangen per dag
 - Braken met bloed of herhaaldelijk braken (geen reflux)
 - 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 de website.

Kinderen kunnen pas terug naar de opvang komen als ze geen symptomen meer hebben (zie hierboven) én als ze minstens 24uur geen koorts (>38°C) meer hebben gemaakt. Uitzondering hierop is koorts door vaccinatie.

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.

Wanneer jouw kindje ziek zou worden in de opvang, stemt de onthaalouder met jou af over het al dan niet komen ophalen van jouw kindje. De onthaalouder volgt hier de richtlijnen van Kind en Gezin. In bepaalde gevallen zal de onthaalouder onmiddellijk een arts en/of hulpdiensten oproepen. Hou er rekening mee dat in bepaalde gevallen de kost van de hulpdiensten ten laste van de ouders kan zijn. De verzekering geeft hierover uitsluitsel.

MEDICATIE

- **Geef medicatie zoveel mogelijk thuis.** Vraag je arts om medicatie voor te schrijven die je zelf 's morgens en 's avonds kan toedienen. De onthaalouder geeft enkel medicatie als het echt nodig is en haalbaar is. Meld altijd als je kind medicatie krijgt.
- Indien een kind tijdens de opvanguren toch medicatie moet nemen, dan kan dit uitzonderlijk, maar enkel indien je aan de onthaalouder een kopie van het attest van de behandelende arts of de apotheker bezorgt.
- Wij volgen de flowchart geneesmiddelen in de opvang. Als de volgende gegevens op het etiket van de apotheker op de verpakking staan, dan dienen we de medicatie toe:
 - Naam van het medicijn
 - Naam van het kind
 - Naam van arts/apotheker
 - Datum van aflevering en vervaldatum
 - Dosering en wijze van toediening
 - Einddatum en duur van de behandeling
 - Wijze van bewaren

Als bovenstaande gegevens niet vermeld zijn, geven we het geneesmiddel niet en vragen we contact op te nemen met je apotheker om de nodige info aan te vullen op het etiket.

- Een onthaalouder kan echter niet verplicht worden om medicatie toe te dienen, zelfs niet als er een voorschrift van een arts is.
- Bij koorts volgen we de stroomdiagram koorts. In bepaalde gevallen kan de onthaalouder, maximaal één dosis paracetamol – in de vorm van siroop - geven onder volgende voorwaarden:
 - Dat dit werd overlegd met en goedgekeurd door één van de ouders;
 - Het kind ouder is dan 3 maanden;
 - Het kind koorts heeft, maar er geen verdere alarmsignalen zijn;
 - De ouders het koortswerend middel voorzien hebben in de verzorgingstas

9. HET FINANCIËLE LUIK

INKOMENSTARIEF

Elk gezin betaalt voor de opvang een tarief dat gebaseerd is op het gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen, dat je terugvindt op je laatste aanslagbiljet. Elk gezin dient voor elk kind in de opvang een 'attest inkomenstarief' aan te vragen via de website www.kindengezin.be.

Wanneer aanvragen? Een eerste berekening van het attest kan je ten vroegste 2 maanden voor de start van de opvang aanvragen.

Hoe lang geldt dit attest? Een attest is in principe geldig voor 1 jaar. Jaarlijks op 1 oktober, word je attest inkomenstarief aangepast aan de procentuele stijging gezondheidsindex. Je hoeft hier zelf niets voor te ondernemen. Je krijgt hiervan ook automatisch bericht. De prijs die je krijgt bij de aanvraag van het eerste attest geldt in principe zolang je kindje naar de opvang gaat OF tot de leeftijd van 3,5 jaar. Hierbij moet je wel rekening houden met de indexaanpassingen, wat in de praktijk wil zeggen dat de prijs jaarlijks lichtjes zal stijgen.

Hoe vraag je een 'attest inkomenstarief' aan

- Je hebt nodig:
 - Een persoonlijk e-mailadres
 - Een computer met een elektronische identiteitskaartlezer je elektronische identiteitskaart en pincode
OF een federaal token
OF de app ITSME op je smartphone
- Surf naar www.kindengezin.be en registreer jezelf via 'Mijn Opgroeien' in de rechterbovenhoek van de startpagina.
- Vraag via de knop 'Attest inkomenstarief' je attest aan.
- Beantwoord alle vragen, vink aan wat voor je gezin van toepassing is. De berekening gebeurt automatisch met informatie van de FOD Financiën en het Rijksregister.

- Geen aanslagbiljet? Vraag toch een attest aan: in dat geval vul je je bruto inkomen in.
- Je ontvangt het attest via e-mail. De dienstverantwoordelijke heeft vanaf dan ook toegang tot je attest.

TIP: Vul bij je aanvraag het e-mailadres van de kinderopvang in bij het vakje '2^{de} e-mailadres': zo krijgt de opvang het attest onmiddellijk doorgemailed.

- Gezinnen met meerdere kinderen in de opvang, vragen voor elk kind een apart attest.
- Voor meer informatie kan je contact opnemen met agentschap Opgroeien via de gratis Kind en Gezin-lijn: 078 150 100.

Wanneer moet je toch zelf een nieuwe berekening van het inkomenstarief aanvragen?

- In de maand waarin je kind 3,5 of 6 of 9 of 12 jaar wordt (herberekening binnen de 2 maanden voor het einde van de geldigheidsdatum is nodig).
- Als je gezinssituatie verandert (vb. huwelijk, echtscheiding).
- Als het aantal kinderen ten laste verandert (vb. geboorte van een kind).
- Als je denkt recht te hebben op een individueel verminderd tarief.
- Als je individueel verminderd tarief vervalt (herberekening binnen de 2 maanden voor het einde van de geldigheidsdatum is nodig).

Enkele aandachtspunten:

- Indien je je inkomensattest niet tijdig of niet voor de vervaldatum aan 't Nestkastje bezorgt, wordt het maximumtarief aangerekend.
- Foute informatie: agentschap Opgroeien doet controles op de berekening van je tarief. Geef je foute info? Kan je de gevraagde bewijsstukken niet bezorgen? Dan kan Opgroeien het juiste tarief opnieuw bepalen. Dit tarief moet je dan in de toekomst betalen. Ook

voor de periode waarin je te weinig betaalde, kan agentschap Opgroeien een schadevergoeding vragen.

- Gebeurde er een fout en was het niet jouw schuld? Dan krijg je het teveel betaalde bedrag terug.

Financieel onmogelijk? Vraag een individueel verminderd tarief

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

FACTURATIE

De bijdrage die je als ouder betaalt, staat in verhouding tot de verblijfsduur:

Dagopvang van minder dan 5 uur:	60%
Dagopvang van 5 tot minder dan 11 uur:	100%
Dagopvang van 11 uur of meer:	160%
Nachtopvang (tussen 20u en 6u):	160%

Voor kinderen ouder dan 3,5 jaar en/of kinderen die voltijds naar school gaan, kan dagopvang van minder dan 3 uur aan 40% van het inkomenstarief aangerekend worden. Verblijfstijden van een kind, verspreid over verschillende tijdstippen op één dag, worden per kinderopvanglocatie samengevoegd.

Elk gezin ontvangt maandelijks een factuur met de volgende informatie:

- Het aantal halve en volledige dagen dat het kind aanwezig was.
- Het aantal gereserveerde halve en volledige dagen waarop het kind afwezig was binnen de respijtdagen.
- Het aantal gereserveerde halve en volledige dagen waarop het kind afwezig was buiten de respijtdagen (te betalen afwezigheden).
- Het inkomenstarief van het gezin.
- Het tarief voor afwezigheden buiten de respijtdagen.
- De gedetailleerde weergave van alle bijkomende kosten met vermelding van aard, aantal en bedrag.

- Extra kosten:
 - Voor afvalverwerking van luiers wordt € 0,37 per kind per dag aangerekend voor een hele dag, voor een halve dag zal dit € 0,22 zijn.
 - Voor administratiekosten wordt € 4,53 per maand aangerekend. Deze administratiekosten worden niet aangerekend aan ouders die recht hebben op een individueel verminderd tarief.
 - Uitzonderlijke maar noodzakelijke uitgaven voor je kind vb. specifieke voeding nodig voor gezondheid, bij een voedselallergie, een dringend doktersbezoek, ...
- Voor een warme maaltijd voor schoolgaande kinderen, voor kinderen die ouder zijn dan 3,5 jaar en voor kinderen die vóór de start van de opvang bij de onthaalouder wennen, wordt €3.67 aangerekend.
- Voor niet verwittigde afwijkingen van het opvangplan wordt € 14 aangerekend.

Je ontvangt dit factuur per e-mail, tenzij je hebt aangegeven dat je het per post wenst.

NIET INBEGREPEN IN DE PRIJS

Persoonlijke spulletjes moeten van thuis meegebracht worden. Gelieve steeds reservekleding en kledij om buiten te spelen mee te brengen. We vragen ook om volgende zaken zeker mee te brengen: flessenvoeding/borstvoeding, thermometer, fysiologisch water, zonnemelk, zonnehoeftje, slaapzak, fopspeen, luiers, vochtige doekjes. Zet duidelijk de naam van je kind in alle persoonlijke spullen. Zo vermijd je dat we spullen verliezen of verwisselen.

BETALINGSVOORWAARDEN

- De maandelijkse afrekening gebeurt op basis van de gegevens die geregistreerd werden in Deona. Ouders krijgen dagelijks een mail met deze gegevens. Aan het einde van elke maand ontvang je hiervan een factuur.

- De gezinnen verbinden zich ertoe de factuur maandelijks voor de vervaldag te betalen, per domiciliëring of overschrijving, op de rekening van 't Nestkastje.
- Niet betalen van de bijdrage kan, behoudens het invorderen van de bijdrage via rechtsmiddelen, uitsluiting van het kind uit de opvang meebrengen.
- Opvang reserveren = opvang betalen. Je betaalt voor de dagen die je reserveerde. Ook voor extra gepresteerde dagen betaal je. Daarom maken we een schriftelijke overeenkomst met opvangplan. Daarin staat de startdatum en de vermoedelijke einddatum. Alle dagen waarvoor je opvang nodig hebt, staan in dit plan. Voor deze dagen moet je betalen, ook al is je kindje niet aanwezig. Uitzonderingen: zie respijtdagen en ziekte.

FISCAAL ATTEST

De kosten gemaakt voor kinderopvang tot 12 jaar zijn fiscaal aftrekbaar. Jaarlijks, in het eerste semester, bezorgt 't Nestkastje aan de ouders het fiscaal attest van de betaalde facturen van het voorbije jaar.

10. TOT SLOT

Dit huishoudelijk reglement werd opgesteld in november 2025 en werd goedgekeurd door de OCMW-Raad. Volgens de op dat moment geldende regelgeving en de richtlijnen van agentschap Opgroeien.

De wijzigingen van dit huishoudelijk reglement gingen in op 1 maart 2026.

Gezinnen kunnen met hun vragen over dit huishoudelijk reglement terecht bij 't Nestkastje.

Dit reglement is niet beperkend. Alle huidige en toekomstige wetten en besluiten van de overheid en richtlijnen van agentschap Opgroeien zijn bindend. Ze zijn terug te vinden op de website www.kindengezin.be.

Alle bedragen en tarieven die in dit reglement opgenomen zijn, kunnen aan de indexwijzigingen aangepast worden.

Wijzigingen aan het huishoudelijk reglement die in je nadeel zijn, melden we schriftelijk minstens 2 maanden vóór de aanpassing. Elke verandering in je nadeel moet je als ouders ondertekenen voor ontvangst en kennisname.

Je hebt het recht om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder schade- of opzegvergoeding na kennisname van een wijziging in je nadeel, op voorwaarde dat je dit doet binnen de twee maanden nadat je op de hoogte werd gebracht.

Hoe kan je dat doen? Binnen de 2 maanden na kennisname van de wijziging in je nadeel bezorg je een opzegbrief met de reden en de datum van stopzetting van de overeenkomst (aangetekend) aan de organisator.

De ouders ondertekenen bij de inschrijving een formulier voor ontvangst en kennisname van het huishoudelijk reglement.

KLACHTENFORMULIER

De dienstverantwoordelijke, de onthaalouders en de overige medewerkers van 't Nestkastje, trachten de opvang van elk kind zo goed mogelijk te organiseren en uit te voeren. Toch is het mogelijk dat de dienstverlening niet naar wens verloopt. Daarom vinden wij het belangrijk dat jullie voorstellen, opmerkingen en eventuele klachten aan 't Nestkastje kenbaar maakt. Je kan hiervoor gebruik maken van dit formulier.

- 1) Indien je een opmerking of klacht hebt over een onthaalouder van onze dienst, verwachten wij dat je deze met de onthaalouder bespreekt. Blijft het probleem bestaan, dan zal **de verantwoordelijke van 't Nestkastje** op je verzoek tussenkomen en, in samenspraak met de betrokken personen, een oplossing zoeken. Je kan terecht bij:

't Nestkastje Dienst voor Onthaalouders

Schoolstraat 40/2 - 2430 Laakdal

Tel. 013 39 40 64

E-mail: onthaalouders@laakdal.be

- 2) Bij ernstige of blijvende klachten of met klachten over de dienstverantwoordelijke, kan je terecht bij **de algemeen directeur van de gemeente Laakdal**.

Jerry Verspreet, gemeente Laakdal, Markt 19 - 2430 Laakdal

Tel. 013 67 01 10, E-mail: jerry.verspreet@laakdal.be

- 3) Indien alle pogingen om tot een oplossing te komen geen resultaat hebben, staat het je vrij om in laatste instantie het bevoegde Kind en Gezin agentschap Opgroeien hierover te raadplegen. Je kan terecht bij:

Agentschap Opgroeien

Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

tel. 078 170 000

Via het contactformulier op www.opgroeien.be

Ben je niet tevreden over hoe we je klacht over de overeenkomst of over je factuur behandelen? Meld het aan de Federale Consumentenombudsdienst:

klachten@consumentenombudsdienst.be

MIJN KLACHT

Datum:

Naam:

Adres:

Telefoon:

Mijn opmerking of klacht:

.....

.....