



Huishoudelijk reglement

IBO Eppie Eppie

Versie 01.07.2023



Inhoudstafel

Deel 1:	Algemeen	4
1.1.	Organisator voor buitenschoolse opvang.....	4
1.2.	Locatie buitenschoolse opvang	4
1.3.	Contactpersoon van de buitenschoolse opvang	5
1.4.	Bereikbaarheid in noodgevallen	5
1.5.	Facturatie en administratie	5
1.6.	Kind en gezin, Agentschap Opgroeien	5
Deel 2:	Pedagogisch beleid Helan Buitenschoolse opvang.....	6
2.1.	Onze visie en waarden.....	6
2.2.	Kwaliteitshandboek.....	6
Deel 3:	Beleid.....	7
3.1.	Doelgroepomschrijving	7
3.2.	Opnamebeleid en voorrangsregels.....	7
3.3.	Gezond traktatiebeleid	7
3.4.	Klachtenbehandeling	8
Deel 4:	Wederzijdse afspraken tussen ouders en het opvanginitiatief	9
4.1.	Inschrijvingsfiche.....	9
4.2.	Reserveren en annuleren van de opvang	10
4.3.	Breng- en haalmomenten	11
4.4.	Opvang van een ziek kind.....	12
4.5.	Regeling bij ziekte of ongeval tijdens de opvang.....	13
4.6.	Toedienen van medicatie	13
4.7.	Voeding.....	14
4.8.	Persoonlijke spullen.....	14
4.9.	Verzekering, veiligheid en begeleiding bij verplaatsingen.....	14
4.10.	Grensoverschrijdend gedrag	15
4.11.	Naleving van de wet op bescherming van de persoonlijke levenssfeer – GDPR	15
Deel 5:	Prijsbeleid	17
5.1.	Opvangprijs.....	17
5.2.	Betalingsmodaliteiten van de opvangfactuur	18
5.3.	Fiscaal attest.....	19

Deel 1: Algemeen

Dit is het huishoudelijk reglement van Helan Buitenschoolse opvang. Je vindt hier meer info over onze manier van werken, onze visie, en de regels en informatie die gelden voor de opvang van jouw kind.

Helan Kinderopvang vzw heeft het recht om dit huishoudelijk reglement te allen tijde te herzien. Elke wijziging in het nadeel van de ouders, bijvoorbeeld een aanpassing van het prijsbeleid, wordt minstens 2 maanden voor de wijziging ingaat schriftelijk kenbaar gemaakt. In dat geval heb je het recht om de schriftelijke overeenkomst zonder enige schade- of opzeggingsvergoeding op te zeggen, op voorwaarde dat je dat 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 prijzen voor de ouder.

1.1. Organisator voor buitenschoolse opvang

Helan Kinderopvang vzw is erkend en vergund door 'Kind en Gezin, Agentschap Opgroeien'¹ en voldoet aan de eisen die de overheid stelt, voorzien in het BOA decreet van 1 januari 2021.

Hoofdzetel

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

Contactpersoon van de organisator voor buitenschoolse opvang:

Filip Standaert
Directeur Helan Kinderopvang
Kortrijksesteenweg 302 bus 4 – 9000 Gent
filip.standaert@helan.be

1.2. Locatie buitenschoolse opvang

Helan buitenschoolse opvang – Eppie Eppie

Pastoor Goetschalckxstraat 57
2180 Ekeren
eppieeppie@helan.be
www.helan.be/eppieeppie

Uren opvang:

Voorschools (ma t.e.m. vr):	07u00 – 08u30
Naschools (ma-di-do-vr):	15u30 – 18u30
Naschools (wo):	12u30 – 18u30

Vanaf 01/07/2023:

Pedagogische studiedagen & snipperdagen*:	07u00 – 18u30
Schoolvakanties:	07u00 – 18u00

* Minstens 10 kinderen.

De buitenschoolse opvang maakt jaarlijks, uiterlijk op 1 december, de vakantiedata van het volgende jaar bekend via een schriftelijke mededeling. Bijkomende sluitingsdagen worden minstens twee maanden vooraf schriftelijk meegedeeld.

¹ 'Kind en Gezin, Agentschap Opgroeien' is de nieuwe benaming van Kind & Gezin.

1.3. Contactpersoon van de buitenschoolse opvang

De contactpersoon voor de **dagelijkse werking** is de verantwoordelijke van de buitenschoolse opvang. Die coördineert de activiteiten, heeft de leiding over het personeel en onderhoudt het contact met ouders, school, gemeente, ...

Verantwoordelijke

Lisse De Grootte

Lisse.DeGrootte@helan.be

02 255 77 10

1.4. Bereikbaarheid in noodgevallen

Buiten de openinguren: 09 267 20 20

Gelieve dit nummer alleen te gebruiken in uitzonderlijke situaties of bij noodgevallen.

1.5. Facturatie en administratie

Vragen over facturatie en administratie kan je stellen via e-mail op

IBO.boekhouding@helan.be.

1.6. 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 Buitenschoolse opvang

2.1. Onze visie en waarden

Met onze **duurzaam groeiende kinderopvang** willen wij ouders van baby's, peuters en kinderen tot 12 jaar een **gerust en veilig gevoel** geven door te zorgen dat elk kind zich **thuis** voelt. Zo dragen we bij aan het welzijn van het hele gezin. In onze **unieke pedagogische werking** stellen we de **eigenheid en het ritme van elk kind** centraal.

We ambiëren een **eenvoudig toegankelijke opvang** met tevreden en competente begeleiders. Bovendien trachten we vanuit onze expertise een **positieve invloed** te hebben op het Vlaamse opvanglandschap in nauwe samenwerking met onze vormings- en ondersteuningsdienst. Ten slotte maakt het ons bijzonder **trots** samen met de ouder(s) te mogen bijdragen aan de **persoonlijke ontwikkeling** van elk kind.

Onze pedagogische visie vertrekt vanuit het standpunt van het kind en hanteert de volgende uitgangspunten:

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

Ze geeft onze medewerkers de handvaten voor het uitvoeren van hun job. Verder geeft ze ons de taal om te communiceren over pedagogiek binnen en buiten onze werking.

(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**

We geven de kinderen een stem door ze te beschouwen als krachtige kinderen. Dat betekent dat we hen serieus nemen en erkennen als een actieve actor in hun opvoeding.

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

Het kind spreekt de begeleiders en medewerkers van onze kinderdagverblijven aan, maar ook de ouders en de samenleving. Opvoeden is samenwerken.

(4) **We werken vanuit een "levende" pedagogiek**

Een levende pedagogiek staat open voor de veranderingen in leefomstandigheden en voor het unieke van ieder kind en ouder. Een levende pedagogiek symboliseert ook dat wij groeien. We leren steeds bij, door nieuwe ervaringen, inzichten en voortdurende reflectie. We zoeken ook steeds naar aansluiting bij de veranderingen in de samenleving.

2.2. Kwaliteitshandboek

De buitenschoolse opvanginitiatieven beschikken 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 erin beschreven. Het kwaliteitshandboek kan in de buitenschoolse opvang worden ingekeken op eenvoudige vraag aan de verantwoordelijke.

Deel 3: Beleid

3.1. Doelgroepomschrijving

Helan Buitenschoolse opvang voorziet in de buitenschoolse opvang van alle schoolgaande kinderen van de basisschool tijdens voor- en naschoolse momenten, op vakantiedagen en woensdagmiddag en dat tot ze naar het secundair onderwijs gaan.

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 een gepaste begeleiding krijgen.

3.2. Opnamebeleid en voorrangregels

Onze buitenschoolse opvanginitiatieven 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. Tijdens onze reservatieperiode:

(1) Geven we voorrang aan de opvang van kleuters (kinderen tot en met de leeftijd van 6 jaar).

(2) Wordt een kwart van de beschikbare plaatsen voorbehouden voor:

- broers of zussen van kleuters die in dezelfde buitenschoolse opvang opgevangen worden
- gezinnen met een laag gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen ([Algemeen minimumloon - België - Loonwijzer.be](#))
- kinderen van alleenstaande ouders
- opvang vanwege sociale en pedagogische motieven
- pleegkinderen die buitenschoolse opvang nodig hebben

Indien er dan nog opvangplaatsen beschikbaar zijn, wordt in laatste instantie rekening gehouden met de volgorde van aanmelden bij het ouderportaal.

3.3. Gezond traktatiebeleid

Bij Helan Buitenschoolse opvang zijn er – naast de feestdagen – veel momenten die we gezamenlijk vieren, zoals verjaardagen en afscheidsmomenten. Voor kinderen zijn dit belangrijke gebeurtenissen. We bieden hen dan ook graag de mogelijkheid om dit samen met de buitenschoolse opvang 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.

We bieden je de mogelijkheid een traktatie mee te geven die past binnen ons traktatiebeleid. We trekken de kaart van gezonde voeding en duurzaamheid, en kiezen er dan ook voor om (ongezonde) traktaties die niet binnen ons beleid passen, niet uit te delen. We rekenen hier ook op jouw medewerking.

Traktaties zijn geheel vrijblijvend, maar we vragen wel om rekening te houden met onderstaande zaken als je graag iets wilt meebrengen:

- fruit, niet op voorhand gesneden
- groenten
- let op de **traceerbaarheid van je traktatie (verplichting van het FAVV). Dat betekent: geen zelfgebakken cake, taart of koekjes**

Je kan op voorhand aan onze begeleiders vragen of er kinderen met allergieën zijn, zodat je daar eventueel rekening mee kan houden.

3.4. Klachtenbehandeling

Bedenkingen en klachten over de dagelijkse werking van onze buitenschoolse opvanginitiatieven bespreek je bij voorkeur rechtstreeks met onze medewerkers. Wij luisteren graag, en zoeken samen met jou naar een mogelijke oplossing.

Klachten over:	Begeleiders	Verantwoordelijke	Operationeel Manager Helan Kinderopvang	Expert Helan Kinderopvang	Kind en Gezin, Agentschap Opgroeien klachtendienst
De dagelijkse werking	x	x			
Houding personeel en/of organisatie		x	x		
Management van de IBO/BIS en/of algemeen management Helan Kinderopvang vzw			x	x	
Overheidsbeleid					x

Hierboven zie je waar je terecht kan met elk type klacht of bedenking. Als ouder kies je zelf hoe je ons het liefste contacteert: mondeling, per e-mail, telefonisch of op afspraak. Je vindt onze contactgegevens op [p. 4 van deze brochure](#). Je kan ook opmerkingen, verbetervoorstellen of klachten indienen via het formulier op www.helan.be/buitenschoolse-opvang.

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

Als 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

klachtendienst@kindengezin.be

02 533 14 14

Deel 4: Wederzijdse afspraken tussen ouders en het opvanginitiatief

4.1. Inschrijvingsfiche

Na een rondleiding in ons buitenschools opvanginitiatief ontvang je een huishoudelijk reglement met uitleg over onze werking en bijkomende afspraken. Wens je je kind in te schrijven, dan vul je een inschrijvingsfiche in. Die bevat de info over je kind die we nodig hebben om je inschrijving af te ronden, maar ook wat meer uitleg over de individuele noden van jouw kind. Door de inschrijvingsfiche te ondertekenen, verklaar je je bovendien akkoord met de inhoud van ons huishoudelijk reglement. De ondertekende versie van het huishoudelijk reglement dient in ons bezit te zijn voor de start van de opvang. Als ouder ben je daarnaast verplicht om eventuele wijzigingen aan de info in de inschrijvingsfiche te melden.

Wanneer stopt deze overeenkomst? :

(1) Een fout van een van de partijen

Als het gezin, de buitenschoolse opvang of een begeleider 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.

(2) Stopzetting door de ouder

Je kan de opvang definitief beëindigen door dit ten minste 30 kalenderdagen op voorhand schriftelijk te melden aan de lokaal verantwoordelijke. Het is belangrijk voor de werking dat je ons tijdig verwittigt. Zo kunnen we de vrije plaatsen sneller doorgeven aan kinderen die op de reservelijst staan.

(3) Stopzetting van de samenwerking door Helan Kinderopvang

Helan Kinderopvang kan de schriftelijke overeenkomst eenzijdig beëindigen indien de bepalingen in het huishoudelijk reglement niet worden nageleefd, er geen gevolg gegeven wordt aan mondelinge en schriftelijke verwittigingen, wegens zware tekortkomingen (bv. valse verklaringen, herhaaldelijk te laat ophalen) of bij niet-betaling van facturen. Bij stopzetting door Helan Kinderopvang bedraagt de opzegtermijn 30 kalenderdagen. ([zie punt 5. Prijsbeleid](#))

Hierbij wordt de volgende procedure in acht genomen:

- Schriftelijke inlichting over de aard van de overtreding.
- Schriftelijke ingebrekestelling aangaande de aard van de overtreding.
- Als aan het 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 buitenschoolse opvang door het niet betalen van de facturen wordt verwezen naar [punt 5.2. 'Betalingmodaliteiten van de opvangfactuur'](#).

(4) 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 een van beide partijen.

(5) 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.

(6) Jaarlijkse controle van de overeenkomst

Jaarlijks, meer bepaald bij het begin van ieder schooljaar, wordt ieder dossier bijgewerkt. Je krijgt op dat moment een korte versie ter controle. Lees die steeds grondig na en bezorg ze al dan niet met aangepaste gegevens terug aan de lokaal verantwoordelijke. Als je de gegevens niet terugbezorgt aan de opvang, zal je worden uitgeschreven.

4.2. Reserveren en annuleren van de opvang

Wanneer je kind is ingeschreven in de opvang, kan je de gewenste opvangdagen reserveren. Dat gebeurt via Tjek, ons online ouderportaal. Je vindt een link naar Tjek op onze website: www.helan.be/buitenschoolse-opvang. Hier kan je de reservatie invoeren aan de hand van een code, die je via e-mail zal ontvangen na inschrijving van je kind. Per inschrijvingsmoment ontvang je een nieuwe code via e-mail.

Er wordt gewerkt volgens het principe 'reserveren is betalen'. Dat betekent dat wij verwachten dat je steeds de opvang reserveert die je effectief nodig hebt. Wil je toch veranderingen doorvoeren, dagen annuleren of toevoegen, dan breng je de opvang daarvan tijdig op de hoogte volgens de afspraken die hieronder worden beschreven. Als dat niet gebeurt, zal daarvoor een sanctionerende vergoeding worden aangerekend ([zie punt 5. Prijsbeleid](#)).

We vragen je steeds de opgegeven uren te respecteren. Op basis van de inschrijvingen en het aantal kinderen bereiden we onze werking voor. Als je meer dan 30 minuten wil afwijken, dien je de opvang daarvan op de hoogte te brengen.

(1) Reserveren en annuleren: voor- en naschoolse opvang

Vanaf de 15e van de maand is de reservatiekalender voor de volgende maand online beschikbaar. Breng je reservatie in orde ten laatste de week voorafgaand aan de week waarvoor je opvang wenst (uiterlijk op woensdagavond). Op donderdag ontvang je een bevestiging van de gereserveerde opvangmomenten voor de volgende week. Eventuele wijzigingen voor de komende week kan je via e-mail richten tot de opvanglocatie.

Kosteloos annuleren kan per e-mail:

- Bij ziekte als je de opvang telefonisch verwittigt en mits het voorleggen van een geldig doktersattest op naam van het kind, en voor het einde van de week.
- Ten minste 1 werkdag voor de gereserveerde opvangdag

(2) Reserveren van schoolvrije dagen

Het reserveren van schoolvrije dagen gebeurt volgens dezelfde procedure als die van voor- en naschoolse opvang. De opvanglocatie is op deze dagen ook tijdens de schooluren geopend mits 8 dagen op voorhand een minimaal aantal inschrijvingen van 10 kinderen is bereikt. We laten je 7 dagen op voorhand weten of de geplande opvang al dan niet doorgaat.

Kosteloos annuleren kan enkel bij ziekte. Je verwittigt in dat geval de opvang telefonisch en we vragen een geldig doktersattest op naam van het kind, voor het einde van de week. In alle andere gevallen zal een sanctionerende vergoeding worden aangerekend ([zie punt 5. Prijsbeleid](#)).

(3) Schoolvakanties

Voor de schoolvakanties zijn er aparte reservatiemomenten. Enkel op die momenten is de vakantieperiode online beschikbaar voor reservatie gedurende 3 werkdagen. Begin september zal er een overzicht van reservatiemomenten voor het komende schooljaar beschikbaar zijn via Tjek/bovenstaande link. Na afloop van het reservatiemoment ontvang je via e-mail een bevestiging van de gereserveerde opvang.

Kosteloos annuleren kan per e-mail:

- Bij ziekte als je de opvang telefonisch verwittigt en mits het voorleggen van een geldig doktersattest op naam van het kind, voor het einde van de week.
- Ten laatste 14 kalenderdagen voor de start van de gereserveerde opvangdag

Wanneer je onverwacht extra dagen opvang nodig hebt, vraag je dat aan de lokaal verantwoordelijke of aan de begeleiding. Zij bekijken de mogelijkheden en laten je weten of er nog een plaats vrij is. Heb je onverwacht nog opvang nodig de dag zelf of de volgende dag? Dan neem je telefonisch contact op met de opvanglocatie.

4.3. Breng- en haalmomenten

(1) Algemeen

Haal je kind ten laatste 10 minuten vóór sluitingstijd af. Bij laattijdig afhalen (na sluitingstijd) rekenen we een boete aan per begonnen schijf van 15 minuten. De prijs van de boete wordt toegelicht onder prijsbeleid ([zie deel 5](#)). Bij herhaaldelijk te laat afhalen kan Helan Kinderopvang vzw de opvang eenzijdig stopzetten, mits inachtneming van een opzegperiode (zie puntje '4.1.3. Stopzetting van de schriftelijke overeenkomst door Helan Buitenschoolse opvang').

Tijdens de breng- en haalmomenten kan je informatie uitwisselen met de begeleiders of de verantwoordelijke van de buitenschoolse opvang. De begeleiders geven graag wat uitleg over het dagverloop van je kind.

De aanwezigheid van je kind wordt dagelijks elektronisch bijgehouden met aankomst- en vertrekuur.

Bij het brengen en ophalen van je kind zal de begeleiding het correcte uur in het registratiesysteem ingeven. Als ouder dien je voor akkoord te **paraferen op papier**. Een correcte aanwezigheidsregistratie is van belang voor een juiste facturatie, maar ook vanuit veiligheidsoogpunt.

Enkel de personen die vermeld staan in de inschrijvingsfiche kunnen jouw kind afhalen. Je verwittigt de begeleiders vooraf wanneer iemand anders jouw kind komt afhalen. Om veiligheidsredenen worden kinderen niet toevertrouwd aan personen onder de 16 jaar.

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 verantwoordelijke van de buitenschoolse opvang. De verantwoordelijke zal de overeenkomst aanpassen.

De ouders hebben steeds toegang tot alle ruimtes van de buitenschoolse opvang.

In de buitenschoolse opvang mag niet gerookt worden.

(2) Naar school brengen en ophalen van school

Voor het brengen naar en ophalen van school worden met een aantal scholen onderlinge afspraken gemaakt. In september of bij inschrijving krijg je meer info over de praktische regeling voor de scholen waarmee we samenwerken. Informeer bij inschrijving steeds bij de lokaal verantwoordelijke welke afspraken er gelden met de school van je kind. Er wordt een ouderbijdrage aangerekend tot de opvang de kinderen overdraagt naar school, en andersom. Bij verplaatsing onder leiding van onze opvang, is je kind verzekerd voor de verplaatsing.

4.4. Opvang van een ziek kind

Zieke kinderen horen niet thuis in de buitenschoolse opvang. Beoordeel zelf de algemene toestand van jouw kind en ga na of het kan deelnemen aan de normale activiteiten. Hou ook rekening met besmettingsgevaar voor andere kinderen, geef de begeleiders informatie over eventuele medicatie en verzorging, laat je telefoonnummer achter en zorg ervoor dat je steeds telefonisch bereikbaar bent.

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

De verantwoordelijke van de buitenschoolse opvanglocatie en de begeleiders zijn bevoegd om te oordelen of het zieke kind al dan niet in de opvang kan blijven. Hierbij houden we rekening met het belang van het kind en het belang van de andere aanwezige kinderen.

De buitenschoolse opvang zal weigeren om je 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 we de veiligheid en de gezondheid van de andere aanwezige kinderen en personeel niet meer kunnen garanderen
- één of meerdere van de volgende symptomen heeft:
 - diarree: plotse verandering van stoelgangpatroon met twee of meer waterige ontlastingen in de laatste 24 uur
 - braken met bloed of herhaaldelijk braken
 - ademhalingsmoeilijkheden of ademnood
 - koorts gelijk aan of boven de 38°C
 - 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. Die kan je raadplegen op www.opgroeien.be.

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

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

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

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

4.5. Regeling bij ziekte of ongeval tijdens de opvang

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

Wanneer je kind ziek zou worden in de opvang, stemmen we met jou af over het al dan niet komen ophalen van jouw kind én medische opvolging in het algemeen. De kosten voor niet-dringende medische hulp zijn ten laste van de ouders.

Wanneer je 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 uitsluitsel.

4.6. Toedienen van medicatie

De begeleiders geven geen medicatie op eigen initiatief.

De regel blijft om medicatie zoveel als mogelijk thuis toe te dienen. Als je kind medicatie nodig heeft, zal deze enkel nog gegeven worden als ze voorgeschreven werd door een behandelende arts. Een apart medisch attest is niet nodig, maar volgende gegevens moeten wel vermeld staan op de verpakking van de medicatie:

- naam van het kind
- naam behandelende arts
- wijze van toediening en dosis
- frequentie en duur van de behandeling

Bovenvermelde regels gelden eveneens voor homeopathische middelen en medicatie volgens vrije aflevering. Medicatie zonder voorschrift zal dus niet toegediend worden in de opvang.

Uitzonderingen:

- verzorgende neusspoelingen
- slijmvliesontzwellende medicatie, bv. Nesivine® (max 5 opeenvolgende dagen)

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

Wanneer je kind een behandeling met een aerosol nodig heeft, vragen we om dat bij voorkeur thuis toe te dienen. Als dat onmogelijk is, kan de toediening in de opvang enkel door middel van een droge aerosol (puffer) met voorzetskamer gebeuren.

4.7. Voeding

Kinderen kunnen in de opvang tot 7u45 ontbijten. Dit ontbijt wordt meegebracht van thuis. Als je kind op het middaguur in de opvang verblijft, voorzie je zelf boterhammen of een gezonde lunch. Als je kind op woensdagnamiddag, schoolvrije dagen of vakantiedagen in de opvang verblijft, voorzien wij 1 gezond tussendoortje. Water voorzie je zelf in een drinkbus. Die kan in de buitenschoolse opvang wel bijgevuld worden.

Als je kind een aangepast tussendoortje nodig heeft (bv. in geval van lactose-intolerantie, notenallergie, ...) zal Helan Kinderopvang hieraan, in de mate van het mogelijke, tegemoetkomen. Maak hierover afspraken met de verantwoordelijke van de buitenschoolse opvang. Voor de andere eetmomenten zorg je zelf voor aangepaste voeding.

4.8. Persoonlijke spullen

We stimuleren buiten spelen. Voorzie steeds reservekleding en kledij aangepast aan de weersomstandigheden (regenjas, gesloten schoenen, pet, ...).

Als je kind toch gebruik dient te maken van reservekledij uit de opvang, noteren we dat op een lijst. We verwachten dat de kledij voor het einde van de maand wordt teruggebracht. Wanneer de kledij na twee herinneringen nog steeds niet wordt teruggebracht, zal hier per keer een sanctionerende vergoeding voor worden aangerekend op de volgende factuur. (*zie deel 5. Prijsbeleid*)

We zijn niet aansprakelijk voor beschadigde en vuile kledij.

4.9. Verzekering, veiligheid en begeleiding bij verplaatsingen

Helan Kinderopvang vzw 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 of zijn vervanger. Die brengt de verzekeringsinstelling op de hoogte.

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

Wanneer de begeleiders op stap gaan met je kind, dan is het verzekerd via de aansprakelijkheid van Helan Kinderopvang vzw.

Gegevens ongevallenverzekering en burgerlijke aansprakelijkheid:

Ethias Verzekering

Prins Bisschopssingel 73 – 3500 Hasselt
Polisnummer ongevallenverzekering: 45428176
Polisnummer burgerlijke aansprakelijkheid: 45428170

4.10. Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd bij Helan Kinderopvang vzw. Daarvoor voeren we 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 het buitenschools opvanginitiatief. Elk signaal en/of vermoeden van grensoverschrijdend gedrag tegenover een kind kan gemeld worden aan de verantwoordelijke en/of coördinator (*zie '3.4. Klachtenbehandeling'*). Alle meldingen worden ernstig genomen, onderzocht en opgevolgd.

4.11. Naleving van de wet op bescherming van de persoonlijke levenssfeer – GDPR

Helan Kinderopvang vzw (hierna: Helan KO) verwerkt verschillende persoonsgegevens van het gezin en het kind die nodig zijn 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 buitenschoolse opvang
- ontwikkeling van een beleid
- naleving van de subsidievoorwaarden
- klachtenbeheer
- prospectie van nieuwe klanten
- direct marketing

(2) Welke gegevens verwerken wij?

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

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

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

De meeste van je gegevens verwerken we in het kader van artikel 14 van het decreet van 3 mei 2019 houdende de organisatie van buitenschoolse opvang en de afstemming tussen buitenschoolse activiteiten.

We verwerken je 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 en direct marketing doen we 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 de 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 je persoonsgegevens opvragen.

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

Gebruik hiervoor het webformulier dat terug te vinden is op <https://www.helan.be/nl/contacteer-ons/meldpunt/gdpr/>. Je zal gevraagd worden om een identiteitsbewijs op te laden om de authenticiteit van je identiteit te controleren. Voor aanpassingen van je gegevens (bv adreswijziging) kan je een e-mail sturen naar de opvanglocatie.

(5) Bewaarperiode

Je gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving. Conform art. 14 van het decreet van 3 mei 2019 worden de meeste gegevens 5 jaar bewaard.

(6) Vertrouwelijkheid

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

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

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

(7) Overmaken aan derden

Als het noodzakelijk is voor de hogervermelde doelen, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin, Agentschap Opgroeien, Zorginspectie en onze partners als het nodig blijkt voor de verwerking van gegevens met betrekking tot de activiteit buitenschoolse opvang.

De volledige lijst is beschikbaar onder de rubriek 'privacy' die beschikbaar is op de website van www.helan.be/buitenschoolse-opvang en kan op verzoek aangevraagd worden.

(8) DPO (Data Protection Officer)

Helan Buitenschoolse opvang heeft een DPO ('data protection officer' of 'functionaris voor de gegevensbescherming'). Die kijkt erop toe dat het bedrijf de data bewaart en verwerkt volgens de Europese privacyregelgeving. Heb je een vraag of een klacht? Je kan onze DPO bereiken via privacy@helan.be

De volledige Privacyverklaring kan je vinden op onze website: <https://www.helan.be/nl/contacteer-ons/meldpunt/gdpr/>

Ga je niet akkoord met het standpunt van Helan Buitenschoolse opvang? Surf dan voor meer informatie naar de website van de Belgische gegevensbeschermingsautoriteit. Je kan daar ook een klacht indienen.

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

Deel 5: Prijsbeleid

5.1. Opvangprijs

Het vastleggen van de opvangprijs gebeurt conform de bepalingen opgesomd in artikel 15 en 18 van het overgangsbesluit subsidies buitenschoolse opvang van 24 september 2021.

De prijzen kunnen worden aangepast. In dat geval word je daar minstens 2 maanden vooraf schriftelijk van op de hoogte gebracht.

(1) Gezinskorting

Bij de opvang van twee of meer gelijktijdig aanwezige kinderen uit hetzelfde gezin wordt 25% korting gegeven op de totale ouderbijdrage. Deze vermindering is mogelijk samen met een eventueel sociaal tarief.

(2) Sociaal tarief

Een sociaal tarief is een ouderbijdrage die 50% van het normale tarief bedraagt. Dit tarief kan aangevraagd worden als het gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen van het gezin lager ligt dan het minimum ([Algemeen minimumloon - België - Loonwijzer.be](https://www.loonwijzer.be)).

Indien je een aanvraag wenst te doen, bezorg je volgende documenten aan de verantwoordelijke van de buitenschoolse opvang:

- je aanslagbiljet van de belastingen van het voorbije jaar
- een uittreksel uit het bevolkingsregister van je gezinssamenstelling

Enkel op basis hiervan kunnen we beoordelen of je in aanmerking komt voor een sociaal tarief. De toekenning van het sociaal tarief wordt jaarlijks herzien. Je dient steeds in september een nieuwe aanvraag te doen voor het nieuwe schooljaar. Daarnaast dien je elke wijziging van je financiële situatie en/of veranderde uittreksel uit het bevolkingsregister en/of je sociaal statuut te melden aan de lokaal verantwoordelijke.

(3) Bijkomende bedragen

Voor uitstappen en bijzondere activiteiten kan een extra bijdrage worden gevraagd. Dit bedrag dient om extra materiaal, vervoerskosten of toegangsgeld te vergoeden. Bij uitstappen word je hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Daarnaast worden extra kosten aangerekend in geval van laattijdig reserveren of annuleren van opvang en laattijdig ophalen van je kind.

(4) Tarieven in de opvang

Tarief opvang op schooldagen en woensdagnamiddag	
€ 1,28 per begonnen halfuur	
Tarief opvang op schoolvrije dagen en tijdens schoolvakanties	
Minder dan 3u aanwezig	€ 5,5 / dag
Tussen 3u en 6u aanwezig	€ 8,3 / dag
Meer dan 6u aanwezig	€ 16,57 / dag

Sanctionerende vergoedingen	
Niet-teruggebrachte reservekledij	€ 3 / keer
Niet reserveren van opvang	
Voor-, naschools en woensdagen	€ 3
Schoolvakanties en schoolvrije dagen	€ 5
Laattijdig of niet annuleren van reservaties (*)	
Voor-, naschools en woensdagen	€ 3
Schoolvakanties en schoolvrije dagen	€ 5
Te laat afhalen van je kind (na sluitingstijd)	€ 15 / begonnen kwartier
<i>(*) minder dan 1 werkdag op voorhand voor voor- en naschoolse opvang en opvang op woensdagen, minder dan 14 kalenderdagen voor opvang op schoolvrije of vakantiedagen.</i>	

5.2. Betalingsmodaliteiten van de opvangfactuur

Je ontvangt een factuur voor de 7^e van de maand volgend op de opvangperiode. Die dient uiterlijk de 20^{ste} van de maand betaald te worden. Deze vervaldag vind je eveneens terug op de factuur.

Niet betalen van de facturen

Bij laattijdige betaling ontvang je een eerste herinnering per e-mail (gratis). 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 laatste herinnering verstuurd worden, waarbij een bijkomende administratieve kost van € 15 in rekening wordt gebracht. Als er binnen de 10 werkdagen na deze laatste herinnering 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 vzw 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 we om te betalen via domiciliëring. Het document hiervoor kan je steeds verkrijgen via de lokaal verantwoordelijke van de buitenschoolse opvang.

5.3. Fiscaal attest

Jaarlijks wordt een fiscaal attest opgemaakt voor kinderen tot 14 jaar. Dat wordt automatisch bezorgd aan de FOD Financiën. Het fiscaal attest kan enkel worden opgemaakt als we beschikken over een correct rijksregisternummer van de ouders. Het attest vermeldt enkel de bedragen die je betaalde voor effectief gepresteerde opvangdagen. De FOD Financiën verbiedt het vermelden van de bijkomende bijdragen op het fiscaal attest (bv. boetes). Het fiscaal attest betreft telkens de periode van 1 december tot en met 30 november (de datum wijkt af omdat de opvangdagen van december pas in januari van het volgende jaar gefactureerd worden).