

Dienst Buitenschoolse Kinderopvang De Jutter

Contactpersoon: coördinator Buitenschoolse Kinderopvang
(kinderopvang@depanne.be – t/ 058-42 23 96)

Inhoud

1.	ALGEMEEN	4
1.1	Kind en Gezin	4
1.2	Organiserende dienst	4
1.3	Organiserend bestuur	4
1.4	Locaties.....	4
1.5	Doelgroep	4
1.5.1	Schoolperiodes	4
1.5.2	Vakantieperiodes	5
1.5.3	Kinderen met specifieke zorgen	5
1.6	Openingsdagen en openingsuren	5
1.6.1	Schoolperiodes	5
1.6.2	Schoolvakanties.....	6
1.6.3	Schoolvrije dagen	6
1.6.4	Zaterdagen.....	6
1.6.5	Feest- en sluitingsdagen	6
1.7	Contactpersoon van het IBO.....	6
1.8	Bereikbaarheid in noodgevallen	7
2.	BELEID.....	7
2.1	Doel van de werking.....	7
2.2	Visie op de werking	7
2.3	Programma.....	7
2.4	Begeleiding	7
2.5	Band met de ouder(s).....	7
2.6	Inschrijven in De Jutter.....	8
2.6.1	Eerste inschrijving.....	8
2.6.2	Kleefbriefje mutualiteit	8
2.6.3	Afspraken rond inschrijvingen	8
2.7	Naleving van de wet op bescherming van de persoonlijke levenssfeer	12
2.7.1	Beheer van persoonlijke gegevens	12
2.7.2	Delen van informatie	12
2.7.3	Verbeteren of schrappen van informatie	12
2.7.4	Beeldmateriaal.....	12
2.8	Klachten.....	13
2.8.1	We zijn er voor jou.....	13
2.8.2	Samen bespreken.....	13
2.8.3	Officiële klacht	13
2.9	Kwaliteitshandboek	13
3.	AFSPRAKEN INSCHRIJVING	13
3.1	Brengen en afhalen	13
3.2	Laattijdig afhalen	14
3.3	Voeding	14
3.3.1	Tussendoortjes.....	14
3.3.2	Lunch.....	14
3.3.3	Aangepaste voeding	14

3.4	Kledij	15
3.5	Huiswerk.....	15
3.6	Breng geen (speel)materiaal van thuis mee	15
3.7	Luizen	15
3.8	Opvang van een ziek kind	16
3.8.1	Zieke kinderen kunnen niet naar de opvang komen.....	16
3.8.2	Wanneer je kind ziek wordt of een ongeval heeft in de opvang	17
3.8.3	Medicatie	17
3.9	Jaarlijks nazicht van de gegevens	17
3.10	Verzekering.....	17
3.11	Wijziging van het huishoudelijk reglement	18
3.12	Uitstappen	18
3.13	Grensoverschrijdend gedrag, onaangepast gedrag en pesten.....	18
4.	FINANCIËLE BEPALINGEN	18
4.1	Financiële bijdrage van het gezin	18
4.2	De opvang is er voor iedereen: sociaal tarief	19
4.2.1	Een tussenkomst voor wie het financieel moeilijk heeft.....	19
4.2.2	Wie komt in aanmerking?	19
4.2.3	Terugvordering	19
4.2.4	Verzamelen en verwerken van persoonsgegevens bij aanvraag	20
4.3	Betalingsafspraken.....	20
4.3.1	Opmaak facturen	20
4.3.2	Procedure opvolging bij niet-betaling van de factuur	20
4.3.3	Moeite om de factuur te betalen?	20
4.4	Tegemoetkomingen	20
4.4.1	Ziekenfonds / mutualiteit	20
4.4.2	Belastingen	21
5.	Bijlagen	22

1. ALGEMEEN

1.1 Kind en Gezin

Het initiatief voor buitenschoolse opvang (IBO) De Jutter De Panne en Adinkerke is erkend en gesubsidieerd door Kind en Gezin. Er wordt gemelde opvang georganiseerd in de Sint-Pietersschool in Adinkerke.

Kind en Gezin.
Hallepoortlaan 27
1060 Brussel
078-15 01 00

<http://www.kindengezin.be/formulieren/contact.jsp>

1.2 Organiserende dienst

De Dienst Kinderopvang van Gemeente De Panne organiseert het Initiatief Buitenschoolse Kinderopvang De Jutter De Panne en Adinkerke en de gemelde opvang in de Sint-Pietersschool Adinkerke.

Dienst Kinderopvang
Veurnestraat 278
8660 De Panne

1.3 Organiserend bestuur

Het organiserend bestuur van het initiatief voor buitenschoolse opvang (IBO) en de gemelde opvang is Gemeentebestuur De Panne.

College van burgemeester en schepenen
Zeelaan 21
8660 De Panne
058-42 16 16

Ondernemingsnummer: 0207434597

1.4 Locaties

1.4.1 IBO De Jutter De Panne

Veurnestraat 278
8660 De Panne
058-42 23 96

1.4.2 IBO De Jutter Adinkerke

Kerkweg 5
8660 Adinkerke
0499- 93 30 69

1.4.3 Gemelde opvang Sint-Pietersschool

Kloosterweg 2
8660 Adinkerke
58-41 50 25

1.5 Doelgroep

1.5.1 Schoolperiodes

Het Initiatief Buitenschoolse Kinderopvang richt zich op voor- en naschoolse opvang voor kinderen van het basisonderwijs. Zodra de kinderen de leeftijd van 2,5 jaar bereiken zijn ze welkom. Kinderen van de lagere school kunnen in het IBO blijven zolang ze in de lagere school zitten, met een feitelijke leeftijdsgrens tot 14 jaar.

Dit voor en na de schooluren, op woensdagmiddag, zaterdag en schoolvrije dagen.

1.5.2 Vakantieperiodes

Tijdens de schoolvakanties is er enkel een peuter- en kleuterwerking. Het programma voorziet dan enkel activiteiten en uitstappen voor peuters en kleuters.

Lagereschoolkinderen schakelen tijdens de vakantieperiodes over op de speelpleinwerking De Ravotter waar het activiteiten aanbod aangepast is aan hun leeftijd. Voor en na De Ravotter of een gemeentelijk sportkamp staat de Buitenschoolse Kinderopvang ook voor hen open.

1.5.3 Kinderen met specifieke zorgen

Kinderen met specifieke zorgen willen wij, in de mate van het mogelijke, ook verwelkomen in de buitenschoolse kinderopvang. In een gesprek met jou, als ouder/voogd, brengen we de specifieke zorgen zo goed mogelijk in kaart, willen we het kind leren kennen en de mogelijkheden binnen de opvang bekijken naar begeleiding en opvolging.

Maak voor deze kennismaking vooraf een afspraak met de coördinator van de Buitenschoolse opvang bij de dienst Kinderopvang, 058-42 23 96 of kinderopvang@depanne.be.

1.5.4 Gemeentelijk aanbod voor andere leeftijden

- Kinderen van 6 tot 12 jaar kunnen naar de speelpleinwerking De Ravotter waar het activiteiten aanbod aangepast is aan hun leeftijd.
- Kinderen van 12 tot 16 jaar kunnen terecht bij de tienerwerking 'SWAP' van Gemeente De Panne.
- De Dienst Sport organiseert in verschillende vakantieperiodes sportkampen voor verschillende leeftijdsgroepen.

1.6 **Openingsdagen en openingsuren**

1.6.1 Schoolperiodes

- IBO De Jutter De Panne

Ma	06.45u-08.00u	16.00u-19.00u
Di	06.45u-08.00u	16.00u-19.00u
Woe	06.45u-08.00u	11.30u-19.00u
Do	06.45u-08.00u	16.00u-19.00u
Vrij	06.45u-08.00u	15.00u-19.00u
Zat	08.00u	tot 18.15u

- IBO De Jutter Adinkerke:

Ma	06.45u-08.00u	16.00u-19.00u
----	---------------	---------------

Di	06.45u-08.00u	16.00u-19.00u
Woe	06.45u-08.00u	11.30u-19.00u
Do	06.45u-08.00u	16.00u-19u00u
Vrij	06.45u-08.00u	15.00u-19.00u

- Sint-Pietersschool Adinkerke

Ma	16.05u-17.05u
Di	16.05u-17.05u
Woe	11.45u-13.05u
Do	16.05u-17.05u
Vrij	15.00u-17.05u

Kinderen worden na schooltijd beperkt opgevangen op school. Na deze momenten gaan we met de overgebleven kinderen te voet naar Jutter Adinkerke.

Kinderen worden opgehaald tot bovenstaande uren in de school. Daarna worden de kinderen opgehaald in de Jutter zelf. Onderweg van school naar De Jutter is dit omwille van de veiligheid niet mogelijk.

1.6.2 Schoolvakanties

Tijdens de schoolvakanties is De Jutter De Panne open tijdens weekdays van 06.45u tot 19.00u. Er is geen opvang in Jutter Adinkerke of de Sint-Pietersschool Adinkerke.

1.6.3 Schoolvrije dagen

Tijdens schoolvrije dagen van de kleuter en lagere scholen in De Panne of Adinkerke zijn wij open van 06.45u tot 19.00u.

1.6.4 Zaterdag

Op zaterdag is het IBO in De Panne open van 08.00u tot 18.15u. Er kan gereserveerd worden voor opvang op zaterdag tot 19.00u.

1.6.5 Feest- en sluitingsdagen

De Jutter is gesloten op zon- en feestdagen.

Sluitingsdagen worden jaarlijks opgenomen in bijlage 1.

Jaarlijks krijg je bij de facturatie van december een bijlage met de sluitingsdagen voor het komende jaar.

1.7 **Contactpersoon van het IBO**

De dagelijkse leiding is in handen van de coördinator of zijn plaatsvervanger. De coördinator is de contactpersoon, coördineert de activiteiten, heeft de leiding over de begeleiders en jobstudenten, onderhoudt het contact met de ouders, de externe instanties, met het organiserende bestuur en met derden.

De contactgegevens van de coördinator/ de plaatsvervanger

Dienst Kinderopvang
Veurnestraat 278
8660 De Panne
058-42 23 96
kinderopvang@depanne.be

1.8 Bereikbaarheid in noodgevallen

Het IBO De Jutter De Panne is steeds telefonisch bereikbaar tijdens de openingsuren op het nummer 058-42 23 96.

De Jutter Adinkerke is altijd bereikbaar tijdens de openingsuren op het nummer 0499-93 30 69.

2. BELEID

2.1 Doel van de werking

We willen dat elk kind zijn vrije tijd op een plezierige manier kan beleven in de kinderopvang. Daarbij staan ontdekken, veel spelen en zich amuseren met vrienden voorop. We streven ernaar dat elk kind zich goed voelt, uitgedaagd wordt om zichzelf en de wereld te ontdekken, om grenzen te verleggen en om te groeien in een stimulerende omgeving.

2.2 Visie op de werking

Spelen is het hoofddoel, intens spelen het streefdoel. Daarbij staan keuze en variatie centraal. Elk kind is anders en heeft andere noden en uitdagingen. Daarom willen wij een huiselijke speelomgeving creëren met zoveel mogelijk speelmogelijkheden voor alle kinderen.

Het speelsysteem dat het best beantwoordt aan onze visie is een sterk uitgewerkt 'open speelaanbod'. Het concept berust op keuze en variatie. De begeleiding biedt gevarieerde activiteiten aan en kinderen mogen volop spontaan spelen. Ze mogen wisselen en worden gestimuleerd door speelimpulsen en speelhoeken.

2.3 Programma

Elke schoolweek werken wij aan een thema waar de woensdagnamiddag een activiteit aan gekoppeld wordt.

Tijdens schoolvakanties werken wij met thema's over 1 of meerdere weken. Hier worden dagelijks geleide activiteiten en spelimpulsen aangeboden aan de kinderen.

Kinderen kiezen zelf of ze al dan niet deelnemen aan activiteiten.

2.4 Begeleiding

Gemeente De Panne garandeert een kwalitatieve begeleiding voor de kinderen. We houden ons aan de richtlijnen van Kind&Gezin betreft het aantal kinderen per kinderbegeleider. De kinderbegeleiders bezitten allemaal een geldige kwalificatie. De begeleidingsploeg kan aangevuld worden met animatoren of jobstudenten.

2.5 Band met de ouder(s)

We vinden een goed contact met en inspraak van de ouders heel belangrijk. In de omgang met de ouders streven we onderstaande doelstellingen na:

- Een vertrouwensrelatie opbouwen met ouders
- De onthaalmomenten gebruiken als informatie-uitwisselingsmomenten
- Ouders informeren van de dagelijkse werking van de kinderopvang
- Een toegankelijke, laagdrempelige en betaalbare kinderopvang organiseren voor ouders
- Ouders inspraak geven in de werking van het IBO en hierover in dialoog gaan met hen
- Openstaan voor opvoedkundige vragen van ouders.

2.6 Inschrijven in De Jutter

2.6.1 Eerste inschrijving

Nieuwe inschrijvingen kunnen enkel na afspraak, dit kan telefonisch op het nummer 058-42 23 96 of via mail naar kinderopvang@depanne.be.

Neem zeker de nodige documenten mee en doorloop voordien onderstaande zaken:

- Breng een ingevuld exemplaar van de schriftelijke overeenkomst en de inlichtingenfiche per kind mee.
(te vinden via www.depanne.be/bko of via mail op te vragen via kinderopvang@depanne.be)
- Indien je zaterdagopvang nodig hebt, hebben wij een bewijs van tewerkstelling bij de werkgever nodig (zie blanco voorbeeld op de website www.depanne.be/bko).

Tijdens de inschrijving wordt alle nodige informatie gegeven in verband met de werking van het IBO. De ouders krijgen een huishoudelijk reglement en tekenen af voor ontvangst op de inlichtingenfiche. Wij houden van elk kind een inlichtingenfiche bij waarin de persoonlijke gegevens van het kind en het gezin staan.

Er wordt bij de eerste inschrijving een schriftelijke overeenkomst gesloten tussen de ouders en de kinderopvang. Beide partijen dienen dit te ondertekenen voor akkoord.

2.6.2 Kleefbriefje mutualiteit

Vervolledig jouw dossier door een kleefbriefje (stickertje) van het ziekenfonds (mutualiteit) van jouw kind(eren) aan de dienst Kinderopvang te bezorgen. Op basis daarvan kan sociaal tarief worden toegepast. (zie 4.2 pg.19)

2.6.3 Afspraken rond inschrijvingen

2.6.3.1 *algemene voorwaarden voor inschrijvingen*

- Inschrijven is verplicht.
- Inschrijven doe je online met het inschrijfprogramma.
- Inschrijven kan pas als het administratief dossier volledig in orde is.
- Inschrijven gebeurt door de ouder zelf. (geen familie of vrienden)
- Je vindt een handleiding bij het inschrijfprogramma in bijlage 2.
- Je vindt een overzicht van de inschrijvingsafspraken in bijlage 3.

2.6.3.2 *reserveren voor schooldagen*

2.6.3.2.1 Voorschoolse opvang tijdens schooldagen

's Morgens kan je **tot 08.00u** je kind brengen. Dan vertrekken we in beide opvanglocaties naar de scholen. Hiervoor kan je vooraf inschrijven via het inschrijfprogramma.

2.6.3.2.2 Naschoolse opvang tijdens schooldagen

Inschrijven kan via het inschrijfprogramma:

- vanaf de 1^e dag van de voorgaande maand
- tot 30 minuten voor schooleinde
- Telefonisch enkel de dag zelf tot 30 minuten voor het schooleinde.

Annuleren kan via het inschrijfprogramma:

- Tot 30 minuten voor schooleinde

Bij het niet verwittigen van het al dan niet afhalen van jouw kind wordt een boete aangerekend.

2.6.3.2.3 Brengen en halen van kinderen naar/van de school

De verplaatsingen van en naar de school gebeuren op een veilige wijze en onder begeleiding van een 'gemachtigd toezichthouder'. De begeleiders brengen de kinderen 's morgens naar de school. 's Avonds worden de kinderen op school afgehaald door de begeleiders en naar het IBO gebracht. In De Jutter De Panne gebeurt dit met een bus, in de opvanglocatie in Adinkerke gebeurt dit te voet. Het is onmogelijk om fietsen of dergelijk mee te nemen van en naar school.

2.6.3.3 reserveren voor schoolvrije dagen

De buitenschoolse kinderopvang houdt rekening met alle schoolvrije dagen van de scholen gelegen in De Panne of Adinkerke.

Inschrijven kan via het inschrijfprogramma:

- vanaf de 1^e dag van de voorgaande maand
- tot de maximumcapaciteit gehaald wordt of tot 1 werkdag voor de schoolvrije dag voor 9u

Annuleren kan via het inschrijfprogramma:

- tot 1 werkdag voor 09.00u voor de schoolvrije dag

Indien niet of niet tijdig wordt geannuleerd wordt een boete aangerekend.

2.6.3.4 reserveren voor zaterdagen

Voorwaarden:

Kinderen die schoollopen of wonen in De Panne en Adinkerke.

EN

De ouders bezorgen de opvang een attest van de werkgever van werken op zaterdag.

Inschrijven kan via het inschrijfprogramma:

- Vanaf de 1^e van de voorgaande maand
- Tot de maximumcapaciteit wordt gehaald of tot de voorafgaande woensdag vóór 09.00u

Annuleren kan via het inschrijfprogramma:

- Tot de voorafgaande woensdag voor 09.00u

Indien niet of niet tijdig wordt geannuleerd wordt de dagprijs aangerekend.

Op zaterdag kan je opvang aanvragen tot 19.00u. Indien je jouw kind voor 18.15u ophaalt, zal de prijs tot 19.00u aangerekend worden. Merken we dat dit meermaals voorvalt, dan heeft de opvang het recht de aanvragen in de toekomst te weigeren.

2.6.3.5 Inschrijven voor schoolvakanties

Enkel De Jutter De Panne is open tijdens vakantiedagen, dit voor peuters en kleuters. Kinderen vanaf het 1^{ste} leerjaar zijn welkom bij onze speelpleinwerking, De Ravotter.

Inschrijven kan via het inschrijfprogramma volgens onderstaande voorrangsregels :

- vanaf 4 weken voor de start van de vakantie: Kleuters die wonen of schoollopen in De Panne/ Adinkerke of tweedeverblijvers
- Vanaf 1 week voor de start van de vakantie: andere
- Tot de maximumcapaciteit gehaald wordt of tot 1 werkdag voor 09.00u voor de vakantiedag

Extra:

- Warme maaltijd
- Bus van en naar Adinkerke

Tijdens de inschrijving kan je aanduiden of je gebruik wenst te maken van een warme maaltijd die vakantiedag. Een andere optie is het gebruik maken van de bus die van en naar Adinkerke rijdt. Ook dit kan enkel via de webshop worden doorgegeven.

Annuleren kan via het inschrijfprogramma:

- tot 1 werkdag voor 09.00u

Indien niet of niet tijdig wordt geannuleerd wordt de dagprijs aangerekend.

2.6.3.6 busvervoer van en naar Adinkerke

Gemeente De Panne zet in de vakantieperiodes een bus met begeleider in om kinderen uit De Panne en Adinkerke veilig naar het speelplein en naar de Buitenschoolse Kinderopvang te brengen. Het busvervoer is gratis maar moet wel vooraf gereserveerd worden.

2.6.3.6.1 De haltes van de bus

	Ochtend	Avond
Adinkerke		
Marktpleintje (Garzebekeveldstraat)	08.30u	17.10u
Apotheek (Stationsstraat)	08.35u	17.15u
De Panne		
De Boare	08.40u	17.00u
BKO De Jutter	08.45u	16.50u

Opgelet Het verkeer kan ervoor zorgen dat de bus 's avonds wat vroeger of wat later aankomt bij de haltes in Adinkerke.

2.6.3.6.2 Van de bushalte naar huis

Kinderen worden opgehaald bij de afgesproken bushalte tenzij dit uitdrukkelijk anders afgesproken werd met de coördinator of met de begeleiders van de opvang.

2.6.3.6.3 Reserveren

Je kan een plekje op de bus reserveren tot 1 werkdag voor 09.00u voor de vakantiedag, zowel 's morgens als 's avonds.

2.6.3.6.4 Annuleren

Je kan annuleren tot 1 werkdag voor 09.00u de vakantiedag, zowel 's morgens als 's avonds.

2.6.3.7 Afspraken rond annuleren

- Maximum 10 keer kosteloos annuleren
Er kunnen **per jaar maximum 10 dagen kosteloos geannuleerd** worden op vakantiedagen, schoolvrije dagen en zaterdagen samen per kind. Indien je erna toch nog annuleert, zal meteen de dagprijs worden aangerekend. Indien dit veel voorkomt, kan de opvang weigeren om de reservaties van jouw kind te aanvaarden.
- Ziekte
Is je kind ziek tijdens schooldagen, dan kan je kosteloos annuleren tot een halfuur voor het schooleinde via het inschrijfprogramma.
Is je kind ziek op zaterdag, schoolvrije dagen of vakantiedagen, dan kan je kosteloos annuleren als je de opvang verwittigt op de dag zelf en het doktersattest bezorgt vóór het einde van de maand. Zo niet wordt de reservering aangerekend aan de dagprijs.
- overmacht
Bij gevallen van overmacht mag je contact opnemen met de coördinator. Zij is bevoegd om te beslissen over het voorgelegde geval van overmacht, na akkoord van het diensthoofd.
- flexibele uurroosters
Ouders met flexibele uurroosters die problemen ondervinden of voorzien bij het reserveren van opvang op vakantiedagen of zaterdagen mogen contact opnemen met de coördinator om dit te bespreken.

2.6.3.8 Ondersteuning bij inschrijvingen

Wil je graag meer info? Heb je zorgen of vragen? Wil je een computer gebruiken? Of heb je hulp nodig bij de online inschrijving?

Maak dan een afspraak met de coördinator bij de dienst Kinderopvang. 058-42 23 96 of kinderopvang@depanne.be

2.6.3.9 Wijziging gegevens

Het is belangrijk dat wij steeds over de correcte en recente informatie van je kind beschikken. Mogen wij dan ook vragen om veranderingen in gegevens (telefoonnummer, adres, gezinssituatie,...) steeds te melden, zo beschikken wij over de juiste gegevens.

2.7 Naleving van de wet op bescherming van de persoonlijke levenssfeer

2.7.1 Beheer van persoonlijke gegevens

Het gemeentebestuur informeert, sensibiliseert en ijvert voor een laagdrempelige, efficiënte en effectieve dienstverlening. Het bestuur engageert zich om je persoonlijke informatie steeds veilig te beheren. Om te kunnen inschrijven voor de kinderopvang ben je verplicht de gevraagde informatie ter beschikking te stellen. Een IBO heeft wettelijk de toelating om gegevens op te vragen die behoren tot de persoonlijke levenssfeer¹. De verzamelde gegevens verzamelen en verwerken we in overeenstemming met de Algemene verordening Gegevensbescherming (GDPR).

Meer info vind je op <http://www.depanne.be/privacy>

2.7.2 Delen van informatie

Alle gegevens blijven vertrouwelijk en worden enkel gebruikt in het kader van de dienstverlening van het lokaal bestuur. We delen geen informatie met derden over jouw gezin, over jouw kind of over zijn / haar aanwezigheid in de kinderopvang.

Afspraken rond vertrouwelijke familie zaken (scheiding, contactverbod...) waarbij de kinderen betrokken partij zijn, kunnen aan de coördinator meegedeeld worden.

2.7.3 Verbeteren of schrappen van informatie

Als ouder heb je recht op toegang tot de administratieve gegevens van jouw kind, jezelf of van jouw gezin en kan je de verbetering ervan vragen.

Indien je geen gebruik meer wenst te maken van de dienstverlening, kan je vragen om jouw gegevens te laten schrappen.

2.7.4 Beeldmateriaal

We vragen toestemming om foto's en filmpjes van jouw kind te maken en te publiceren bij de eerste online inschrijving. De foto's kunnen we gebruiken voor de gemeentelijke website, folder, flyer, facebookpagina en andere gemeente-eigen communicatiemiddelen.

¹ Het besluit van de Vlaamse regering met erkennings- en subsidiëringsvoorwaarden voor initiatieven voor buitenschoolse opvang.

Als ouder kan je altijd vragen om de foto's van jouw kind te bekijken of te wissen. Je kan op elk moment bezwaar indienen tegen een foto.

Je hebt op elk moment de mogelijkheid om jouw keuze (toestemming of weigering) te wijzigen door dit schriftelijk te melden bij de Dienst Kinderopvang. De wijziging gaat in van zodra we deze schriftelijk ontvangen hebben.

2.8 Klachten

2.8.1 We zijn er voor jou

De kinderopvang en alle medewerkers zijn er in de allereerste plaats voor jullie. We willen onze werking zoveel mogelijk afstemmen op jullie vragen en noden. Wij gaan graag samen op zoek naar oplossingen, verbeterpunten of naar een nieuwe aanpak waar nodig.

2.8.2 Samen bespreken

Wij nodigen je uit om bedenkingen, zorgen, klachten en vragen onmiddellijk te bespreken met de coördinator van de dienst Kinderopvang.

2.8.3 Officiële klacht

Ben je van oordeel dat een officiële klacht indienen de beste aanpak is, dan kan je jouw klacht schriftelijk bezorgen aan de coördinator bij de Dienst Kinderopvang of aan het organiserend bestuur. We verbinden ons ertoe om elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier te registreren, te behandelen en te beantwoorden.

Anonieme klachten / suggesties behandelen we niet. Vermeld dus steeds jouw naam en adres. Indien je van mening bent dat je klacht ontoereikend beantwoord werd, kan je je wenden tot de Klachtendienst van Kind en Gezin, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel. Je kan dit doen via klachtendienst@kindengezin.be of 02-533 14 14.

2.9 Kwaliteitshandboek

- Wij beschikken over een kwaliteitshandboek van de kinderopvang. Hierin staan alle procedures en processen die gebruikt worden in de kinderopvang uitgebreid beschreven.
- Er ligt steeds een exemplaar ter inzage voor de ouders in de opvanglocatie.

3. AFSPRAKEN INSCHRIJVING

3.1 *Brengen en afhalen*

- Als ouder heb je toegang tot alle lokalen waar je kind verblijft. Binnen de afgesproken dag- en uurregeling mag je je kind op elk moment brengen of afhalen.
- Wij vragen dat je steeds samen met jouw kind binnenkomt als je jouw kind brengt naar de opvang. Je kind aan de deur afzetten kunnen wij niet toestaan. Je komt ons melden dat jouw kind aanwezig is aan de balie.
- Tijdens de breng- en haalmomenten kan je informatie uitwisselen met de begeleiders of de coördinator.

- Wij vragen steeds om het aanwezigheidsregister te ondertekenen bij het brengen en afhalen van jouw kind. Daarop staat het begin- en einduur van de opvangperiode.
- Als een kind zelfstandig de opvang mag verlaten, geef je vooraf een schriftelijke toestemming via het daarvoor bestemde formulier op de inlichtingenfiche. Dit gebeurt op verantwoordelijkheid van de ouders.
- Het IBO vertrouwt de kinderen alleen toe aan de personen die uitdrukkelijk worden vermeld in de overeenkomst. Indien iemand anders jouw kind komt ophalen, dien je vooraf de begeleiding schriftelijk te verwittigen.
- Wanneer er in de loop van de opvang een wijziging is in de verblijfsregeling van je kind, dan meld je deze wijziging.
- We vragen om je kind minstens 5 minuten voor sluitingstijd van de kinderopvang te komen ophalen.

3.2 Laattijdig afhalen

- Bij laattijdig afhalen van een kind in De Jutter (na de openingsuren) wordt een boete aangerekend. Na 19.30u wordt, als de ouders niet verwittigd hebben en we hen niet kunnen bereiken, het kind naar de politiezone Westkust gebracht.
- Bij laattijdig afhalen krijg je een verwittiging. Bij herhaaldelijk laattijdig afhalen zullen wij je vragen om een andere oplossing te zoeken. Dit kan leiden tot het beëindigen van de opvang.

3.3 Voeding

3.3.1 Tussendoortjes

- Alleen gezonde tussendoortjes zoals fruit, groenten, een droge koek of yoghurt mogen meegebracht worden van thuis.
- Alles met chocolade, snoep, chips, frisdrank... blijft thuis.
- Wij bieden de hele dag door gratis water aan.
- Kinderen kunnen steeds gezonde tussendoortjes 'kopen' in de opvang. Er is keuze tussen fruit, groenten of een gezonde koek. Er kan ook gekozen worden om halfvolle melk te drinken. Dit wordt op het einde van de maand afgerekend op de factuur.
- Tijdens schoolvakanties kunnen kinderen een 10-uurtje meebrengen van thuis. Kinderen krijgen rond 15u30 een gezond tussendoortje aangeboden door de opvang.

3.3.2 Lunch

- Tijdens het schooljaar brengen kinderen een gezond lunchpakket mee van thuis.
- Tijdens schoolvakanties kan tijdens wekdagen de keuze gemaakt worden tussen een gezond lunchpakket van thuis of een warme maaltijd in de opvang.
- Kinderen kunnen een drankje meebrengen van thuis voor bij hun lunchpakket.
- Frisdrank en energiedrankjes blijven thuis.
- Koffiekoeken en donuts blijven thuis.
- Er kan soep gedronken worden bij het meegebrachte lunchpakket. Dit wordt op het einde van de maand afgerekend op de factuur.
- Kinderen kunnen geen lunchpakketten meebrengen die nog moeten opgewarmd worden.

3.3.3 Aangepaste voeding

- Wanneer jouw kind een bepaalde allergie heeft, vragen we om dit te melden bij de inschrijving.
- Op eenvoudige vraag bezorgen we het menu zodat jij zelf kan beslissen op welke dagen jouw kind een warme maaltijd eet.
- We vragen om zelf aangepaste maaltijden of vieruurtjes te voorzien wanneer jouw kind de voorziene maaltijden / tussendoortjes niet mag eten.

3.4 Kledij

- Kinderen komen om te spelen. Voorzie makkelijke kledij die tegen een stootje en wat vuil kan.
- Voor de allerkleinsten is het handig om wat reservekledij te voorzien.
- Indien jouw kind nog luiers draagt, vragen we om dit mee te brengen van thuis.
- Wij vragen om alles van kledij, rugzakken, boterhamdozen, schoenen,... te naamtekenen. Op die manier kunnen we verloren materiaal makkelijker terug bezorgen.
- Wij vragen om alle reservekledij van de opvang, na gebruik te wassen en terug te bezorgen.
- We beschikken over een buitenruimte met zandbak. Kinderen zullen regelmatig thuishkomen met zand in de schoenen of kousen. Kinderen niet toelaten in de zandbak omdat ze niet in zand mogen zijn, strookt niet met ons pedagogisch beleid. Op deze vraag van ouders gaan wij niet in.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor verdwenen, vuile of beschadigde kledij.

3.5 Huiswerk

- Er is een aparte ruimte voorzien om huiswerk te maken. Dit gebeurt onder toezicht van een begeleider. Wij verbeteren geen huiswerk omdat wij geen professionele hulp kunnen aanbieden bij vragen of moeilijkheden.
- Kinderen krijgen bij ons de keuze om huiswerk te maken. Wij verplichten hen niet.

3.6 Breng geen (speel)materiaal van thuis mee

- Alle scherpjes (gsm, gameconsole, tablet,...), waardevolle zaken, speelgoed, verzamelitems... laat je thuis.
- Indien je toch waardevolle spullen mee brengt van thuis, vragen we die af te geven aan de begeleiders. We bewaren dit voor jou en je krijgt alles terug op het einde van de opvangdag.
- We zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor diefstallen, beschadiging, verlies of het verdwijnen van materiaal dat kinderen zelf meebrengen.
- Geef jouw kind geen geld mee.

3.7 Luizen

- Luizen zijn van alle tijden en leiden een taai leven. Niemand hoeft te blozen, niemand moet met de vinger gewezen worden, het kan bij iedereen voorvallen.
- Wat doe je? Je verwittigt de begeleiders of de coördinator wanneer jouw kind ermee geplaagd zit.
- Samen met de scholen van De Panne, met de CLB's, ouders en dienst Jeugd, pakt ook de kinderopvang het luizenprobleem aan:
 - o We verspreiden een folder met tips over hoe je luizen het best behandelt.
 - o We brengen ouders op de hoogte wanneer er neten of luizen in de opvang vastgesteld zijn. Om de privacy van de betrokken ouders en hun kind te beschermen,

vermelden we bij deze waarschuwing nooit de gegevens van het kind waarbij de besmetting werd vastgesteld.

- Indien de begeleiders merken dat jouw kind luizen of neten heeft, melden we dit aan jou, als ouder. Je krijgt er de nodige tips bij om deze te behandelen.
- Merken we dat de neten / luizen niet worden behandeld en stellen we geen verbetering van de situatie vast, dan heeft de coördinator het recht om de opvang tijdelijk te onderbreken tot een verbetering kan worden geconstateerd.

3.8 Opvang van een ziek kind

Belangrijk

Zorg ervoor dat we steeds over de correcte en volledige gegevens van jouw kind beschikken. Geef veranderingen over de gezondheid van jouw kind, wijzigingen in de te contacteren personen of hun telefoonnummer(s), een aanpassing van huisarts etc. zo snel mogelijk door aan de dienst Kinderopvang.

3.8.1 Zieke kinderen kunnen niet naar de opvang komen

- Zieke kinderen kunnen niet terecht in de kinderopvang. Het is daarom een goed idee om op voorhand een oplossing achter de hand te hebben voor het geval je kind 's morgens ziek is.
- We vragen met aandring om ook niet onmiddellijk zichtbare medische problemen te signaleren aan de begeleiders of de coördinator. Vooral wanneer er bijzondere waakzaamheid nodig is of wanneer er een gevaar kan zijn voor de gezondheid van de andere kinderen en van de begeleiders.
- De coördinator, of bij afwezigheid zijn vervanger, heeft steeds het laatste woord in de beslissing of je kind al dan niet naar de opvang kan komen of er kan blijven. Bij de beslissing denken we aan het belang van jouw kind, van de andere opgevangen kinderen en aan de extra werkbelasting die de zorg voor een ziek kind kan meebrengen.
- Je kind kan niet terecht in de opvang:
 - Als je kind te ziek is om aan de normale activiteiten deel te nemen.
 - Als je zieke kind te veel aandacht en zorg nodig heeft, zodat de veiligheid en de gezondheid van de andere kinderen niet meer kan gegarandeerd worden.
 - Als je kind één of meerdere van de volgende symptomen heeft:
 - Diarree
 - Braken
 - Ademhalingsmoeilijkheden of ademnood
 - Koorts
 - Huiduitslag in combinatie met koorts of een verandering in gedrag
 - Mondzweren met kwijlen, tenzij een arts bepaald heeft dat het niet besmettelijk is.
 - Besmettelijke ziektes. De lijst van deze ziekten vind je in de infectieziekteklapper van Kind en Gezin. Vraag ernaar bij de coördinator, kijk naar 'handige weetjes' op www.kindenGezin.be/professionals of bel naar de Kind en Gezin-lijn 078-150 100). Je vindt er ook in terug wanneer je jouw kind met een gerust hart opnieuw naar de opvang kan laten komen.
- De dienst Kinderopvang zal alle ouders verwittigen wanneer er een besmettelijke ziekte in de kinderopvang vastgesteld wordt. Om de privacy van de betrokken ouders en hun kind te beschermen, vermelden we bij deze waarschuwing nooit de gegevens van het kind waarbij de besmetting werd vastgesteld.

3.8.2 Wanneer je kind ziek wordt of een ongeval heeft in de opvang

- Wanneer jouw kind in de loop van de dag ziek wordt of een ongeval heeft neemt een begeleider of de coördinator, contact met jou op om afspraken te maken over de eventuele medische opvolging.
- De kosten voor niet-dringende medische hulp zijn ten laste van de ouders.
- Het kan gebeuren dat we je vragen om jouw kind zo snel mogelijk op te halen. We vragen dit enkel wanneer het nodig is. We rekenen er dan ook op dat dit snel gebeurt.
- Wanneer de aangegeven contactpersonen niet bereikbaar zijn, nemen we - indien de aanwezige verantwoordelijke dit nodig acht - contact op met jouw huisarts of een andere arts.
- In bepaalde gevallen, wanneer het (levens)noodzakelijk is, zullen we onmiddellijk een arts en / of de hulpdiensten oproepen. Wanneer dit zou gebeuren, brengen we jou ook zo snel mogelijk op de hoogte.
- Wanneer de hulpdiensten jouw kind naar het ziekenhuis overbrengen is dit in de meeste gevallen naar het AZ-West in Veurne.
- Een ongeval kan aangegeven worden aan de verzekering. (zie 3.10 pg. 17)

3.8.3 Medicatie

- De begeleiders in de kinderopvang geven nooit op eigen initiatief medicatie aan de opgevangen kinderen. Sommige klachten, zoals koorts en pijn, zijn de eerste tekens van een beginnend belangrijk gezondheidsprobleem. Door medicatie te geven kan je een ziekte soms tijdelijk verdoezelen. Dat kan gevaarlijk zijn en kan de juiste diagnose bemoeilijken.
- Wanneer jouw kind medicatie moet nemen, vragen we je om dat zoveel mogelijk thuis te doen.
- Wanneer er toch medicatie moet worden toegediend in de kinderopvang, vragen we een doktersattest met daarop:
 - o naam van het kind
 - o naam en dosering van het medicament
 - o manier, tijdstip en frequentie van toedienen
 - o datum en duur van de behandeling
 - o bewaarvorm
 - o vervaldatum
- De begeleiders noteren wanneer de medicatie is toegediend en zorgen voor de juiste bewaring.

3.9 Jaarlijks nazicht van de gegevens

- Elk jaar vragen wij de ouders om alle gegevens die wij bezitten te controleren of aan te passen. Dit gebeurt via het inschrijfprogramma.
- Vervolledig ook jaarlijks jouw dossier door een nieuw kleefbriefje (stickertje) van het ziekenfonds (mutualiteit) van jouw kind(eren) aan de dienst Kinderopvang te bezorgen. Op basis daarvan kan sociaal tarief worden toegekend. (zie 4.2 pg. 19)

3.10 Verzekering

- Gemeente De Panne heeft een verzekering 'burgerlijke aansprakelijkheid' en een verzekering 'lichamelijke ongevallen' voor de kinderen tijdens hun verblijf in de kinderopvang. Deze

verzekering is complementair aan de ziekteverzekering en werd door de gemeente afgesloten bij Ethias:

Ethias Verzekeringen
Prins-Bisschopssingel 73
3500 Hasselt
Het polisnummer is 45389993

- Aangifte van schade of van een ongeval in de kinderopvang moet binnen de 24 uur na de feiten gebeuren aan de coördinator of zijn vervanger. De coördinator brengt de verzekeringsinstelling op de hoogte.
- Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor diefstallen, beschadiging, verlies of het verdwijnen van materiaal dat kinderen zelf meebrengen.
- Als kinderen schade aanrichten of lichamelijke letsels toebrengen aan andere kinderen, kunnen de kosten onderling via de verzekeringen van de ouders teruggevorderd worden.

3.11 *Wijziging van het huishoudelijk reglement*

- Elke verandering aan het huishoudelijk reglement in het nadeel van het gezin zullen we minstens twee maanden voor de aanpassing ingaat schriftelijk laten weten aan de ouders via brief, e-mail of via het inschrijfprogramma.
- Bij een wijziging in het huishoudelijk reglement, moet een schriftelijke overeenkomst opnieuw ondertekend worden voor ontvangst en kennisname van het nieuwe huishoudelijk reglement.

3.12 *Uitstappen*

Als de opvang op uitstap gaat, zal dit steeds gemeld worden. Wij vragen hiervoor vooraf toestemming aan de ouders.

3.13 *Grensoverschrijdend gedrag, onaangepast gedrag en pesten*

- Onder grensoverschrijdend gedrag verstaan we elk bedreigen of gewelddadig gedrag met zowel actieve of passieve betrokkenheid van het kind, van lichamelijke, emotionele, of seksuele aard door een volwassene die in een vertrouwens- of gezag relatie staat of door een ander kind in de opvang, waardoor schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan het kind.
- Grensoverschrijdend gedrag, onaangepast gedrag en pesten wordt niet getolereerd. Bij inbreuk wordt er streng opgetreden. Hiervoor werd een procedure uitgewerkt.
- Meer informatie rond de procedure van grensoverschrijdend gedrag vind je in het kwaliteitshandboek.
- In uitzonderlijke gevallen heeft de coördinator het recht om de opvang (tijdelijk) te onderbreken of kinderen te weigeren die de goede werking van de opvang in het gedrang brengen.

4. FINANCIËLE BEPALINGEN

4.1 *Financiële bijdrage van het gezin*

De opvangprijzen worden vastgelegd door het organiserend bestuur en liggen binnen de wettelijk bepaalde grenzen². Het bedrag wordt jaarlijks aangepast aan de index.

De ouderbijdrage wordt berekend op basis van de aanwezigheidsduur van je kind.

- Voor opvang vóór en na schooltijd: per begonnen halfuur;
- Voor opvang op schoolvrije dagen en vakanties:
 - a) per verblijfsduur vanaf zes uur;
 - b) per verblijfsduur van drie tot zes uur;
 - c) per verblijfsduur van minder dan drie uur;
- Voor opvang op woensdagnamiddag wordt gekeken wat het voordeligste tarief is tussen 1 en 2.
- Er is 25% korting op de opvangprijs bij gelijktijdige opvang van twee of meer kinderen uit hetzelfde gezin.
- De opvangprijs dekt het geheel van de verblijfkosten.

Bijkomende kosten worden aangerekend voor:

- Vervoerskosten van en naar school
- Nuttigen van een tussendoortje, melk of soep
- Gebruik van luiers
- Eventueel een bijdrage bij een daguitstap
- Boetes
 - Laattijdig afhalen
 - Foutieve inschrijvingen

De prijzen vind je in bijlage 4 van het huishoudelijk reglement.

4.2 De opvang is er voor iedereen: sociaal tarief

4.2.1 Een tussenkomst voor wie het financieel moeilijk heeft

Voor gezinnen die het financieel moeilijk hebben, kunnen we sociaal tarief toekennen. Dit bedraagt 50% en dekt enkel de opvangprijs. Om dit aan te vragen breng je een kleefbriefje van het ziekenfonds binnen bij de dienst Kinderopvang. Je kan bij de coördinator terecht voor meer informatie.

4.2.2 Wie komt in aanmerking?

Komen in aanmerking voor een sociaal tarief:

- Gerechtigden op verhoogde tegemoetkoming
- Personen die (nog) geen recht hebben op verhoogde tegemoetkoming, maar waarvan grondige redenen zijn om aan te nemen dat ze in een financieel kwetsbare situatie zitten. Mogelijke voorbeelden van situaties waarin een tegemoetkoming kan goedgekeurd worden, niet-limitatief en niet-bindend voor toekenning: scheiding, faling, leefloongerechtigd.

4.2.3 Terugvordering

² Het besluit van de Vlaamse regering met erkennings- en subsidiëringsvoorwaarden voor initiatieven voor buitenschoolse opvang. Vraag een kopie aan de coördinator of surf naar http://www.kindengezin.be/KG/Professioneel/Kinderopvang/Jevangtalkinderenop/Buitenschoolse_opvang/Regelgeving/default.jsp

Het college van burgemeester en schepenen kan de toekenning van een toelage schorsen of intrekken indien onjuiste gegevens werden verstrekt. Toelagen die ten onrechte zijn toegekend of op basis van verkeerde informatie kunnen door het college van burgemeester en schepenen worden teruggevorderd.

4.2.4 Verzamelen en verwerken van persoonsgegevens bij aanvraag

Het is nodig dat de aanvragers van de tussenkomst P-fonds binnen de gemeentediensten en sociaal tarief van de BKO toestemming geven om hun persoonsgegevens te delen met andere betrokken diensten om de kortingen zo veel mogelijk automatisch toe te kennen, om overlap te vermijden en om niet meermaals de aanvraag te moeten doen.

De verzamelde gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene verordening Gegevensbescherming (GDPR) - zie ook 2.7 pg.12

4.3 Betalingsafspraken

4.3.1 Opmaak facturen

Volgens de 'Procedure debiteurenbeheer OCMW en gemeente', vastgesteld in het college van burgemeester en schepenen van 24 mei 2019 streven we ernaar om facturen uiterlijk de 8^{ste} dag van de maand volgend op de maand van de geleverde prestaties op te maken. Dit behoudens overmacht en onvoorziene omstandigheden.

Indien de factuur niet uiterlijk de 8^{ste} van de maand volgend op de maand van de geleverde prestaties kan opgemaakt worden, wordt de procedure vanaf de 1^{ste} herinnering op dezelfde manier gevoerd als omschreven hierboven.

4.3.2 Procedure opvolging bij niet-betaling van de factuur

- 1^{ste} herinnering na 15 dagen
- 2^{de} herinnering na nog eens 15 dagen
- In gebrekestelling na nog eens 15 dagen met aanrekening administratieve kost van €10,00 voor alle dossiers
- Overleg met de dienstverantwoordelijke – telefonisch contact met de schuldenaar
- Stopzetting van de dienst indien er facturen van meer dan 2 maanden onbetaald blijven
- Dwangbevel deurwaarder (via lijst en schepencollege)

4.3.3 Moeite om de factuur te betalen?

Voor gezinnen die het financieel moeilijk hebben, kunnen we een sociaal tarief toekennen. Meer info vind je onder 4.2 pagina 19.

4.4 Tegemoetkomingen

Kinderen die naar de kinderopvang komen, hebben recht op deze tegemoetkomingen.

4.4.1 Ziekenfonds / mutualiteit

Bepaalde ziekenfondsen geven een tegemoetkoming voor kinderopvang. Breng het aanvraagformulier van jouw ziekenfonds met een kleefbriefje binnen bij de dienst Kinderopvang en we vullen het met plezier voor jou in.

4.4.2 Belastingen

De dienst Kinderopvang maakt jaarlijks een “attest inzake uitgaven voor de opvang van kinderen minder dan 12 jaar”. Dit attest bezorgen we ten laatste eind mei aan de persoon die als verantwoordelijke betaler in het inschrijvingsprogramma opgegeven staat. Dit attest kan je bij jouw belastingaangifte stoppen als bewijs van betaling. Je kan dit bedrag invullen onder vak X, Rubriek B, Code 1384.

5. Bijlagen

Bijlage 1: Feest- en sluitingsdagen van het lopende jaar

Bijlage 2: Handleiding inschrijfprogramma

Bijlage 3: Overzicht inschrijvingsafspraken

Bijlage 4: Prijzen Kinderopvang