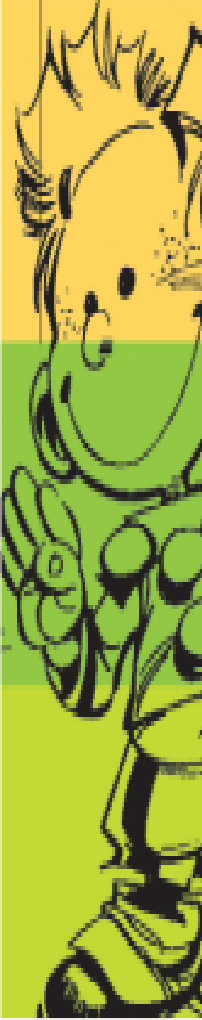


ROBBEDOES
BUITENSCHOOISE KINDEROPVANG



HET HUIS- HOUDELIJK REGLEMENT

1. Algemeen

Wie zijn wij...

Robbedoes is buitenschoolse kinderopvang

voor kleuters en lagere school kinderen, georganiseerd door de Stad Maaseik. Kinderen mogen van Robbedoes gebruik maken vanaf het moment dat zij naar de kleuterschool gaan. Dit kan ten vroegste vanaf 2 jaar en 6 maanden. De uiterste datum waarop kinderen van Robbedoes gebruik kunnen maken, is de laatste dag van de zomervakantie die volgt na het beëindigen van het zesde leerjaar. Robbedoes is er voor ouders die in Maaseik wonen, die in Maaseik werken of waarvan de kinderen in Maaseik naar school gaan.

1.1 Organiserend bestuur

De buitenschoolse kinderopvang Robbedoes is opgericht door de Stad Maaseik.

Rechtsvorm: Stadsbestuur

Ondernemingsnummer: 0207-473-201

Adres: Lekkerstraat 10, 3680 Maaseik

Telefoon: 089/560.560

E-mail: info@maaseik.be

Website: www.maaseik.be

1.2 Kinderopvanglocatie en verantwoordelijke

Robbedoes heeft drie centra

die gelegen zijn in de drie deelgemeentes van Maaseik. Je kan de centra als volgt bereiken:

Robbedoes Maaseik, Sportlaan 6, telefoon : 089/56.21.22

Robbedoes Neeroeteren, Kleeskensmolenweg 14, telefoon : 089/86.62.10

Robbedoes Opoeteren, Schoolstraat 20 B, telefoon : 089/86.42.79

E-mail: robbedoes@maaseik.be

Website: www.maaseik.be

De organisatie van Robbedoes

is in handen van de Dienst Kinderopvang van de Stad Maaseik. Wil je contact opnemen met de dienst dat kan dit tijdens de openingsuren, telefonisch of via e-mail:

Adres: Stad Maaseik,
Lekkerstraat 10
3680 Maaseik
Tel.: 089/56.05.67
Email: robbedoes@maaseik.be

Openingsuren:

Maandag : 9u00 – 12u00
Dinsdag : 9u00 – 12u00 en 14u00 – 16u30
Woensdag : 9u00 – 12u00 en 14u00 – 16u00
Donderdag : 9u00 – 12u00
Vrijdag : 9u00 – 12u00

Telefonische bereikbaarheid:

Maandag : 8u30 - 12u15 en 13u15 - 16u30
Dinsdag : 8u30 - 12u15 en 13u15 - 16u30
Woensdag : 8u30 - 12u15 en 13u15 - 16u30
Donderdag : 8u30 - 12u15 en 13u15 - 16u30
Vrijdag : 8u30 - 12u15 en 13u15 - 16u00 **(schoolvakantie tot 15 uur)**

Bij de verantwoordelijken van Robbedoes

kunnen ouders steeds terecht met vragen en opmerkingen over de kinderopvang.

Begeleidsters	:	Alle begeleidsters in de opvang
Coördinator Maaseik	:	Ilse Snijkers
Coördinator Neeroeteren	:	Griet Libbrecht
Coördinator Opoeteren	:	Griet Libbrecht
Facturatie	:	Sarah Nelissen
Diensthooft	:	Heidi Silkens

In de inkomhal van de opvanglocaties hangen foto's met de namen van alle begeleidsters.

De administratie wordt verzorgd door Sarah Nelissen. Anita Bossers, Erica Van Onsem en Tanja Weckx staan in voor het onderhoud.

De dagelijkse leiding is in handen van Griet Libbrecht en Ilse Snijkers. Zij coördineren de activiteiten, hebben de leiding over het personeel en onderhouden het contact met de gezinnen, externe instanties en derden.

De leiding over de buitenschoolse kinderopvang Robbedoes is toevertrouwd aan Heidi Silkens, diensthooft van de Dienst Kinderopvang van de Stad Maaseik.

Je kan hen binnen de openingsuren steeds contacteren op het nummer **089/560.567**.

Alle medewerkers volgen regelmatig bijscholing georganiseerd door de Dienst Kinderopvang.

1.3 Kind en Gezin

Al onze opvanglocaties Robbedoes hebben een erkenning en voldoen aan alle wettelijke voorwaarden. Kind en Gezin oefent toezicht uit op de infrastructuur en op de werking.

Naam: Kind en Gezin
 Adres: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel
 Telefoon: 078 150 100
 E-mail: info@kindengezin.be
 Website: <http://www.kindengezin.be/contact-en-help/adressen/>

1.4 Openingstijden

De opvanglocaties zijn open op schooldagen van 6u30 tot schooltijd en na schooltijd tot 18u30.

Op schoolvrije dagen en vakantiedagen is dit van 6u30 tot 18u30.

Ouders mogen hun kindje gedurende de hele dag brengen en afhalen.

Wij zijn gesloten op alle wettelijke feestdagen.

Tijdens schoolvakanties is er altijd één opvanglocatie geopend (uitzondering eventueel kerst en Nieuwjaar). Wij maken jaarlijks, in de loop van januari, de vakantiedata van het nieuwe jaar bekend via een schriftelijke mededeling.

Bijkomende sluitingsdagen worden minstens één maand op voorhand, schriftelijk, meegedeeld.

De lijst met de sluitingsdagen en de vakantieperiode is tevens beschikbaar in de opvanglocatie, hangt uit op het informatiebord in de opvang en kan geraadpleegd worden op www.maaseik.be.

1.5 Bereikbaarheid

Robbedoes maakt deel uit van de Dienst Kinderopvang van de Stad Maaseik. De dienst is iedere werkdag bereikbaar (zie 'De organisatie van de dienst') :

Tel: 089/560.567

Of email: robbedoes@maaseik.be

Bij de Dienst Kinderopvang kan je terecht met alle administratieve vragen, vragen rond de opvangdagen, bemerkingen/opmerkingen/vragen rond het opvanggebeuren,... Op deze manier kan de begeleiding in de opvanglocatie zich uitsluitend met de opvang van de kinderen bezig houden.

In uitzonderlijke omstandigheden (bv. ziekte van een kind, eerste dagen in de opvang,...) kan je rechtstreeks met hen contact opnemen.

De begeleidsters kunnen altijd een verantwoordelijke persoon van de Dienst Kinderopvang bereiken.

1.6 Klachtenbehandeling

De ouders kunnen met al hun vragen, bedenkingen of klachten terecht bij de kinderbegeleidsters of de coördinatoren.

Klachten kunnen altijd aan de coördinatoren gerapporteerd worden, ook mondelinge klachten. Dit kan tijdens de spreekuren, vaste momenten in de week waarop zij in de opvang aanwezig zijn, of telefonisch op de Dienst Kinderopvang: 089/560.567. De spreekuren hangen uit in de opvanglocatie.

De coördinator onderzoekt de vraag, bedenking of klacht en stelt de ouders op de hoogte van het besluit en eventuele acties die ondernomen worden.

Discussiepunten of klachten kunnen ook voorgelegd worden aan het diensthoofd van de Dienst Kinderopvang op tel 089/560.567.

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 tel.02/533.14.14.

Ben je niet tevreden over hoe we je klacht over de overeenkomst of over de afrekening behandelen? Meld het aan de Federale Consumentenombudsdienst, email klachten@consumentenombudsdienst.be.

1.7 De openingsuren en openingsdagen

Deze zijn steeds hetzelfde in de drie centra: van maandag tot vrijdag van 6u30 's morgens tot 18u30 's avonds. Indien ouders hun kind na sluitingstijd (18u30) afhalen, kan de Dienst Kinderopvang een boete aanrekenen van €15,88 tenzij er sprake is van overmacht (weersomstandigheden, file,...). Dit is ingevoerd om de begeleidsters te beschermen tegen ouders die de sluitingsuren niet respecteren.

Indien ouders zonder verwittigen hun kinderen niet komen afhalen vóór 18u30 bij Robbedoes verwittigt de begeleidster vanaf 19u de vertrouwenspersonen die door de ouders zijn doorgegeven. Op hetzelfde uur verwittigt zij de coördinator van het Robbedoes centrum om de opvang over te nemen. Indien de coördinator niemand kan bereiken zal zij vanaf 19u30 de politie op de hoogte brengen. Indien de coördinator het kind ergens ondergebracht heeft, laat zij op de deur van het Robbedoes centrum duidelijk info en/of het telefoonnummer achter waar de ouders het kind kunnen bereiken.

1.8 Het persoonlijk opvangplan

Ouders moeten geen vaste opvangdagen of dagdelen doorgeven waarvan zij steeds gebruik moeten maken. Als ouders ingeschreven zijn, kunnen zij vrijblijvend van Robbedoes gebruik maken, afhankelijk van hun opvangbehoeften.

1.9 De opvangcapaciteit van Robbedoes

De opvangcapaciteit in de opvanglocaties is beperkt door het aantal m² speelruimte van een centrum en door het aantal begeleiders. Om buitenschoolse opvang te mogen organiseren moet Robbedoes zich houden aan de kwaliteitseisen opgelegd door de Vlaamse gemeenschap. Kind & Gezin controleert of Robbedoes deze kwaliteitseisen ook naleeft.

Kind & Gezin heeft aan ieder Robbedoes centrum een maximum capaciteit toegekend op basis van het aantal bespeelbare vierkante meters:

Maximum aantal kinderen toegelaten in Robbedoes Maaseik: 87

Maximum aantal kinderen toegelaten in Robbedoes Neeroeteren: 48

Maximum aantal kinderen toegelaten in Robbedoes Opoeteren: 51

De minimum personeelsbezetting die Kind & Gezin oplegt aan de buitenschoolse kinderopvang is 1 begeleider per 14 kinderen. De Dienst Kinderopvang zal kinderen weigeren indien het aantal kinderen de capaciteit op basis van de personeelsbezetting of op basis van de maximale opvangcapaciteit zou overschrijden.

Tijdig aanmelden is de boodschap!

Tijdens vakantiedagen verwijst de Dienst kinderopvang de ouders door naar een andere locatie waar wel nog opvangplaatsen zijn.

1.10 Het vervoer van en naar school

Robbedoes organiseert vervoer van en naar school iedere dag voor alle scholen die gelegen zijn op het grondgebied van Maaseik. Robbedoes werkt samen met een privéfirmat om de kinderen snel en veilig te vervoeren. Daarnaast probeert Robbedoes zoveel mogelijk samen te werken met de scholen om kinderen te brengen en te halen.

Robbedoes heeft tevens met de scholen afgesproken dat zij binnen het kwartier na sluitingstijd van de school ofwel de kinderen ophaalt ofwel het toezicht over de kinderen overneemt.

Kinderen die naar **De Sprong** naar school gaan, komen **na** de school te voet (5 à 10 minuten wandelen) met enkele begeleiders van Robbedoes naar de opvanglocatie. Kinderen die in het **BLO 't Schakeltje** naar school gaan, kunnen gebruik maken van het vervoer van deze school.

Ouders van kinderen die in het **BLO De Wikke** naar school gaan, vragen best na bij de school hoe het vervoer dient te verlopen.

Kinderen die zelfstandig met de fiets of te voet naar de opvang willen komen, kunnen dit, maar ouders moeten dit duidelijk doorgeven bij de aanmelding. Voor kinderen die zelfstandig naar Robbedoes komen, is Robbedoes pas verantwoordelijk vanaf het moment dat zij bij Robbedoes aankomen. Indien ouders willen dat hun kind zelfstandig de opvang mag verlaten om naar huis te gaan of om deel te nemen aan

een activiteit, moeten ouders het formulier toelating ondertekenen of een mail sturen naar robbedoes@maaseik.be

1.11 Sleutelhanger

U ontvangt bij inschrijving een sleutelhanger voor elk kind. Deze kan aan de boekentas gehangen worden als hulpmiddel voor de kindjes en de leerkrachten die de kinderen helpen herinneren aan Robbedoes.

1.12 De begeleiders

van Robbedoes zijn gekozen op basis van hun pedagogisch diploma of een specifieke opleiding die zij gevolgd hebben om bij Robbedoes te mogen werken. Tijdens hun loopbaan voorziet Robbedoes ieder jaar voor de begeleiders 10 à 20 uur opleiding. Deze opleiding heeft betrekking op pedagogische, creatieve of medische aspecten van hun beroep. Voor de dagelijkse opvolging en indien nodig bijsturing van de begeleiders, voorziet Robbedoes een halftijds educatief medewerker (coördinator) per centrum. Op deze wijze garandeert Robbedoes de deskundigheid van het personeel.

2. Het beleid

2.1 De aangeboden kinderopvang

Robbedoes wil alle kinderen opvangen en discrimineert niemand op basis van afkomst, cultuur, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging. Wij organiseren opvang voor schoolgaande kinderen tot einde lagere school (tot en met de zomervakantie). Ook kinderen met een extra of specifieke zorgbehoefte kunnen bij ons terecht.

2.1.1 Het pedagogisch beleid

Wij bieden kwaliteitsvolle opvang, zorg en opvoeding aan alle kinderen in een veilige, gezonde en pedagogisch verantwoorde omgeving. Met het pedagogisch beleid krijgt je kind de beste kansen om te ontwikkelen en kan het zich goed voelen. Als ouders kennen jullie je kind het best. Daarom vinden we het belangrijk dat we samenwerken. Zo kunnen wij onze opvang aanpassen aan de eigenheid van jullie kind.

2.1.2 Afspraken over

Robbedoes voorziet **het ontbijt, een tien- en vieruurtje**.

's Morgens kunnen de kinderen een boterham met beleg eten.

Het tussendoortje kan bestaan uit een koek, yoghurt of een stuk fruit en een drankje (melk of water). Middageten en avondeten voorziet Robbedoes niet. De ouders geven zelf een lunchpakket mee aan de kinderen. Ook het opwarmen van maaltijden doet Robbedoes niet. Robbedoes besteedt aandacht aan gezonde voeding en zorgt dat het ontbijt en de tussendoortjes die zij aanbieden de gezondheid van het kind niet schaden.

Indien een kind allergisch is voor bepaalde voedingsstoffen of een dieet moet volgen, moeten ouders dit bij de inschrijving duidelijk vermelden (doktersattest) zodat de begeleidsters hier rekening mee kunnen houden.

Kleding geschikt voor binnen en buiten

is nodig als kinderen bij Robbedoes willen komen spelen. Robbedoes tracht te voorkomen dat kleren beschadigd raken maar kan niet vermijden dat kleren vuil worden. Bij het knutselen kan al eens een spat verf op de kleren komen en bij spelletjes op de speelweide kunnen broeken al eens eindigen met groene knieën. Robbedoes wil kinderen ook zoveel mogelijk buiten laten spelen. Kinderen spelen graag buiten, in alle weersomstandigheden. Doe je kinderen dus speelkleren aan als ze in de vakantie naar Robbedoes komen.

Huiswerk maken bij Robbedoes

is mogelijk maar blijft steeds de verantwoordelijkheid van het kind en van de ouder. Ouders kunnen steeds met Robbedoes de afspraak maken dat de begeleidsters het kind moeten stimuleren om huiswerk te maken maar als het kind weigert zullen de

begeleidsters het kind niet dwingen. Bovendien krijgen de kinderen bij Robbedoes geen huiswerkbegeleiding.

Zindelijkheidstraining van kinderen

kan Robbedoes niet op zich nemen. Kinderen die nog niet zindelijk zijn kunnen dus beter een tijdje wachten met naar Robbedoes te komen. Een andere vorm van opvang (onthaalouder of kinderdagverblijf) is hiervoor beter geschikt. Aan de ouders van kinderen die nog niet helemaal zindelijk zijn, waarbij het toch nog mogelijk is dat er een ongelukje gebeurt, vraagt Robbedoes om zelf pampers en broekjes mee te geven.

Kinderen weigeren bij Robbedoes

kan enkel na een gemotiveerd advies van de coördinator van Robbedoes. Robbedoes is een groepsopvang. Het is niet de taak van de begeleidsters het kind individueel te begeleiden tijdens de opvang. De begeleidsters zullen kinderen steeds troosten, knuffelen, verzorgen of met het kind spelen. Aangezien een begeleidster verantwoordelijk is voor een groep kinderen (max.14) kan een begeleidster enkel individuele aandacht geven aan het kind in de mate waarin de opvang dit toelaat. Een kind dat naar Robbedoes komt, moet bijgevolg in staat zijn om, onder toezicht van een begeleidster, in groep te functioneren. Indien de coördinator van Robbedoes vaststelt dat een kind niet in staat is om op deze wijze te functioneren, waardoor het zijn eigen draagkracht en dit van de andere aanwezige kinderen of het personeel in het gedrang brengt, brengt zij de ouders hiervan op de hoogte. De coördinator zal de ouders aanraden om een andere vorm van opvang te zoeken of de ouders inlichten dat het kind voorlopig of definitief niet meer kan deelnemen aan Robbedoes.

De mening van de ouders

over Robbedoes is zeer belangrijk om voortdurend de kwaliteit van onze buitenschoolse kinderopvang te kunnen verbeteren. Bij eventuele opmerkingen kunnen de ouders steeds terecht bij de coördinator of het diensthoofd, tel. **089/560.567**. Verder zijn er in ieder centrum formulieren voorzien waarop ouders hun mening kunnen schrijven over de opvang of een aspect van de opvang. Deze meningen kunnen anoniem gedeponereerd worden in de bijhorende brievenbussen. Om de drie jaar doet de Dienst Kinderopvang een tevredenheidsmeting bij de ouders.

Wanneer ouders een mening hebben maar zij niet tot een vergelijk met Robbedoes komen, kunnen zij zich steeds wenden tot de klachtendienst van Kind & Gezin (tel. 02/533.14.14., e-mail: klachtendienst@kindengezin.be, adres: Klachtendienst Kind & Gezin, Hallepoortlaan 27, 1000 Brussel).

2.2 Inschrijving en opname

In een eerste kennismaking vertellen we je over hoe we werken. Je krijgt info over hoe je kan inschrijven en een plaats kan krijgen in de opvang. Nadien geven we je na een telefonische afspraak graag een rondleiding (samen met je kind) in de opvanglocatie.

Een inschrijving is pas definitief nadat de schriftelijke overeenkomst werd ondertekend, de inlichtingenfiche werd ingevuld en alle gevraagde documenten in ons bezit zijn.

2.3 Wanneer breng en haal je jouw kind

Brengen van kinderen

kan enkel door de kinderen te begeleiden tot in het Robbedoes centrum. De persoon die de kinderen naar Robbedoes brengt, vult de aanwezigheidslijst in en geeft, indien nodig, informatie over het kind door aan Robbedoes. Ouders die hun kinderen zelfstandig naar Robbedoes willen laten komen, dienen dit te melden bij de dienst.

Afhalen van kinderen

kan enkel gebeuren door de ouders of door de personen die ouders opgeven om hun kinderen af te halen. De ouder of een andere persoon moet steeds binnenkomen om de kinderen af te halen en de aanwezigheidslijst af te tekenen. Op deze wijze toont de ouder aan dat het kind afgehaald is en door wie. Bovendien is het afhaalmoment een belangrijk moment om informatie uit te wisselen tussen Robbedoes en de ouder.

Gescheiden ouders die wensen dat zij hun kind enkel kunnen afhalen op de momenten dat zij het recht op materiële bewaring of het recht op persoonlijk contact hebben toegewezen gekregen, kunnen dit bekomen door een vonnis van de rechtbank waarin dit beschreven staat over te maken aan de Dienst Kinderopvang. Indien het hoederecht toegewezen is aan één van de ouders waardoor de andere ouder de kinderen niet kan afhalen, dient men dit ook aan te tonen door een vonnis van de rechtbank waarin dit beschreven staat, aan ons te bezorgen.

Verlaten van de opvanglocatie

voor deelname aan sport of culturele activiteiten of om zelfstandig van en naar school te gaan, kan mits het invullen van het formulier : "Toelating voor het verlaten van de opvang". Op het moment dat de kinderen Robbedoes verlaten zijn de begeleiders niet meer verantwoordelijk. Deze toestemming kan u ook via e-mail doorgeven robbedoes@maaseik.be. U moet wel van ons een bevestiging van uw mail ontvangen.

Uw kind is zo verzekerd voor lichamelijke ongevallen op de kortste weg van en naar de opvanglocatie.

Je kan enkel gebruik maken van deze verzekering als je kind de kortste weg volgt, anders komt de verzekering niet tussen voor eventuele vergoedingen.

Personen die je kind kunnen afhalen

Enkel de personen van wie de naam op de inlichtingenfiche staat, mogen je kind in de opvang komen halen. Als er toch een andere persoon je kind komt afhalen, verwittig je met een brief of e-mail wie je kind komt afhalen en wanneer.

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

2.4 Ziekte of ongeval

Zieke kinderen

horen niet thuis in de kinderopvang. Ouders die gebruik willen maken van Robbedoes kunnen best vooraf een oplossing zoeken ingeval hun kind 's ochtends ziek zou zijn en er dringend alternatieve opvang nodig is. Een ziek kind weigeren in de opvang gebeurt indien het kind zeer veel aandacht vraagt waardoor de veiligheid van de andere kinderen in gevaar komt, indien het kind de gezondheid van andere kinderen in gevaar brengt, indien het kind niet kan deelnemen aan de normale activiteiten in de opvang en indien het kind symptomen vertoont zoals hevige diaree, braken, koorts (38°). Indien ouders hun kind ziek binnenbrengen, mogen de begeleidsters het kind weigeren. Als het kind ziek wordt tijdens de opvang of het kind ziek naar de opvang wordt gebracht zullen de begeleidsters in eerste instantie de ouders of een vertrouwenspersoon die de ouders hebben opgegeven trachten te bereiken en vragen om het kind af te halen. Indien dit niet mogelijk is kunnen zij, indien nodig, de huisdokter verwittigen of een andere arts die beschikbaar is. In geval van nood bellen we onmiddellijk een arts of de hulpdiensten. Eventuele dokters- of ziekenhuiskosten zijn ten laste van de ouders.

Vaststellen van een besmettelijke ziekte

bij een kind (bijvoorbeeld hepatitis, het Rota virus of hersenvliesontsteking) nadat het kortgeleden nog bij Robbedoes is geweest, kan een gevaar inhouden voor andere kinderen en ouders. Daarom moeten de ouders van het kind Robbedoes zo snel mogelijk verwittigen. Robbedoes kan dan de overige ouders van de kinderen en de begeleidsters op de hoogte brengen dat zij mogelijk geïnfecteerd zijn. Om de privacy van de ouders en het kind te beschermen, zijn deze waarschuwingen anoniem.

Signaleren van medische problemen of bijzonderheden

van kinderen door de ouders wordt uitdrukkelijk gevraagd bij de inschrijving van het kind of zodra het probleem gekend is. Dit kan zowel gaan om bepaalde ziektes, allergieën, aandachtspunten in de voeding of om gedragsproblemen. Deze problemen vragen een bijzondere waakzaamheid van de begeleidsters omdat zij een gevaar zouden kunnen betekenen voor het kind zelf, andere kinderen of een begeleidster.

Medicatie

Dien medicatie zoveel mogelijk thuis toe. Vraag je arts om medicatie voor te schrijven die je zelf 's morgens en 's avonds kan toedienen. De opvang geeft enkel medicatie als het echt nodig en haalbaar is.

Meld altijd wanneer je kind medicatie krijgt.

Moet de opvang toch medicatie geven? Dat kan enkel op voorschrift van een arts of apotheker. Vraag een attest aan de arts/apotheker en geef dit aan de kinderbegeleider. Op dit attest staat:

- naam van de medicatie
- naam van de arts
- naam van de apotheker (als het een attest is van de apotheker)
- naam van het kind

- datum van aflevering en vervaldatum
- dosering en wijze van toediening
- wijze van bewaren
- einddatum en duur van de behandeling

Om zeker te zijn dat alle gegevens zijn ingevuld op het doktersattest laat je best het formulier "toedienen geneesmiddelen" invullen. Dit formulier kan je steeds bij Robbedoes vragen.

Kinderen mogen nooit zelf medicatie meenemen of innemen bij Robbedoes. Medicatie die kinderen meenemen naar Robbedoes moeten de ouders steeds afgeven aan de begeleidsters. Zij zullen de medicatie op een veilige plaats bewaren en enkel toedienen indien aan de voorwaarden, zoals omschreven in de vorige alinea, voldaan is.

Vaccinatie van kinderen

tegen infectieziekten beschermt andere kinderen en begeleidsters in de kinderopvang, hun gezin en hun omgeving tegen infectieziekten. Omwille van de veiligheid raadt Robbedoes aan het vaccinatieschema van de Hoge Gezondheidsraad te volgen. Meer informatie hierover kan je vinden op de website van www.kindengezin.be of bij één van de consultatiebureaus van Kind & Gezin. Enkel de vaccinatie tegen polio (kinderverlamming) is wettelijk verplicht.

Luizen

zijn piepkleine insecten die in het haar leven, vooral ter hoogte van de nek en achter de oren. Als je goed kijkt kan je de luizen en de neten (eitjes van de luizen) zien. Hoofdluizen zijn weinig kieskeurig: ze hebben geen voorkeur voor gewassen of vuile, korte of lange haren.

Luizen springen niet, maar door hun beweeglijkheid kunnen ze zich gemakkelijk verplaatsen van het ene hoofd naar het andere, en dit meerdere keren per dag. Een luizenbesmetting gebeurt door: ofwel rechtstreeks contact (van haar op haar doordat kinderen vaak met de hoofden kort bij mekaar zitten) ofwel door onrechtstreeks contact (contact van een besmet voorwerp zoals een jas, sjaal met haar). Het is dus belangrijk dat gezinsleden van een kind met luizen, evenals kledingstukken tegelijkertijd behandeld worden om herbesmetting te voorkomen.

Kinderen met luizen moeten in principe niet uit de opvang geweerd worden. Maar Kind en Gezin geeft wel duidelijke richtlijnen:

- Het is de taak van de ouders om de opvang onmiddellijk te waarschuwen, de behandeling te starten en deze na een week nog eens te herhalen. Na de behandeling moeten de haren nog gedurende 14 dagen gecontroleerd worden.
- Het is belangrijk dat meerdere kinderen/personen tegelijkertijd een behandeling starten, anders blijven de luizen verhuizen en kan je altijd weer besmet raken.

De opvang mag aan de ouders vragen een bewijs voor te leggen dat ze met de behandeling gestart zijn: dit kan bijvoorbeeld het aankoopbonnetje van het product zijn. Als ouders weigeren om hun verantwoordelijkheid op te nemen of hier geen prioriteit aan geven, kan het kind wel uit de opvang geweerd worden.

Bij een ongeval

beschikt Robbedoes over een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid. Deze verzekering dekt de medische kosten die voortvloeien uit het ongeval. Als ouder zal je eerst de kosten moeten betalen en de bewijsstukken moeten verzamelen van de medische kosten die zijn gemaakt. De verzekering geeft vervolgens het dossiernummer door aan de ouders. Met vermelding van dit dossiernummer kunnen de ouders de kosten terugvorderen bij de verzekering.

Bij een ongeval (indien niet dringend wordt er eerst overleg gepleegd met de ouders) zullen de begeleidsters in het belang van het kind zelf beoordelen of het noodzakelijk is om rechtstreeks naar de spoedafdeling van het ziekenhuis te gaan of eerst de huisdokter te verwittigen. De spoedforfait (de kosten verbonden aan onrechtmatig gebruik maken van de spoedafdeling van het ziekenhuis) betaalt de verzekering en Stad Maaseik niet terug. Deze kosten (+/- €10) zijn steeds ten laste van de ouders.

De kosten van schade of vernieling aan materialen van Robbedoes, vrijwillig toegebracht door het kind, zijn ten laste van de ouders. Wij adviseren om geen speelgoed van thuis mee te nemen naar Robbedoes. Indien dit toch gebeurt, kan Robbedoes niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of schade.

Robbedoes verzekert enkel schade aan kleding en boekentassen indien de ouders kunnen aantonen dat de infrastructuur van Robbedoes rechtstreeks fout is. Robbedoes vergoedt geen verloren voorwerpen.

2.5 De veiligheid

Wij zorgen voor een veilige opvang. Met een risico-analyse schat de kinderopvang risico's in en tracht deze te voorkomen en weg te werken. De kinderopvang volgt de regels over brandveiligheid, voedselveiligheid, veilige speeltoestellen en speelterreinen, enz.

De opvang is voorbereid op gevaar. Een **procedure** legt de stappen en de manier van communiceren vast in geval van crisis. De crisis wordt zo snel mogelijk aan Kind en Gezin gemeld.

Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd. Hiervoor voeren wij een preventief beleid en wordt een plan van aanpak door alle medewerkers onderschreven.

* Definitie grensoverschrijdend gedrag (Kwaliteitsbesluit Buitenschoolse Opvang van [16 mei 2014art. 17]): een situatie waarin een kind in relatie tot een persoon die aanwezig is tijdens de kinderopvang, slachtoffer is of dreigt te worden van bedreigingen of geweld.

Veilige toegang

We zorgen voor een veilige toegang: je dient aan te bellen vooraleer de deur geopend wordt. Niemand kan de lokalen en buitenruimte ongemerkt binnenkomen.

Sluit altijd de deur als je binnenkomt en weggaat en laat zelf ook geen andere mensen binnen, bij het binnen of buitengaan van de opvang.

Afspraken over verplaatsing

De verplaatsingen tijdens de opvang gebeuren op een veilige manier en onder gepaste begeleiding. Voorbeelden: van en naar de school, naar een speeltuin, naar de sporthal

3. Prijsbeleid

De prijs die je betaalt voor buitenschoolse opvang is gekoppeld aan de verblijfsduur van je kind in de opvanglocatie. De opvangkosten zijn bepaald volgens het besluit van de Vlaamse regering van 23 februari 2001 houdende de voorwaarden inzake erkenning en subsidiëring van initiatieven voor buitenschoolse opvang (artikel 13). Deze bedragen worden jaarlijks aangepast aan de index.

3.1 Hoeveel betaal je

Voorschoolse opvang , naschoolse opvang, woensdagnamiddag opvang

- € 1,05 per half uur
- Ieder begonnen half uur wordt geteld.
- Vanaf 3 uur opvang geldt het maximumtarief van € 5,81.

Schoolvrije dagen en vakantiedagen

- Tussen 0u en 3u: € 3,86
- Tussen 3u en 6u: € 5,81
- Tussen 6u en 9u: € 11,65
- Tussen 9u en 12u: € 13,48

Het zorgtarief

wordt per opvangmoment aangerekend. Het zorgtarief bedraagt € 1,05 per opvangmoment. Hiermee worden de onkosten voor het vervoer van en naar school, het ontbijt en de tussendoortjes vergoed.

Op schoolvrije en vakantiedagen wordt het zorgtarief per dagdeel aangerekend: bij een ganse dag opvang wordt dit zowel voor de voor- als namiddag aangerekend.

De reservatiekost

wordt u aangerekend indien u afwijkt van de door u gereserveerde opvangmomenten. De reservatiekost bedraagt €5,37 (gekoppeld aan de index) per opvangmoment en per kind aangerekend.

Tarief als 2 kinderen of meer uit hetzelfde gezin gelijktijdig naar de opvang komen

25% korting op het opvangtarief.

3.2 Sociaal tarief (50% korting) voor inwoners van Maaseik

- Eén-oudergezinnen: 50% korting op totale opvangkost (opvangtarief én zorgtarief) op basis van het bewijs gezinssamenstelling en het formulier Sociaal tarief (in bijlage) dat ingevuld en ondertekend is.
- Gezinnen met een laag inkomen: 50% korting op totale opvangkost (opvangtarief én zorgtarief) op basis van een attest aan te vragen bij uw ziekenfonds.
- Gezinnen waarvan gezinshoofd volledig uitkeringsgerechtigd werkloos is: 50% korting op totale opvangkost (opvangtarief én zorgtarief) op basis van een attest te bekomen bij uw betalingsinstelling.

Het sociaal tarief wordt niet toegepast op de reservatiekost.

*Dit zijn de tarieven op 1 september 2013. De tarieven voor opvang zijn gekoppeld aan de index en het College van Burgemeester en Schepenen kan de tarieven steeds aanpassen.

3.3 De betalingsregeling

die Robbedoes toepast voor alle gezinnen die deelnemen, is de volgende:

- Kinderen komen één of enkele dagen van een maand naar de opvang.
- Rond de twintigste van de volgende maand ontvangen de ouders een factuur met prestatieblad van de opvangmomenten van hun kinderen. Deze **kunnen ook per e – mail verstuurd worden**. Zij krijgen een maand de tijd om deze factuur te betalen op **rekeningnummer BE49 0682 1035 8671** op naam van Robbedoes Stad Maaseik.
- Na 30 dagen komt de **eerste betalingsherinnering**. Zij krijgen de vraag om binnen de 15 dagen hun openstaande facturen te betalen.
- Indien er na die 15 dagen geen gevolg werd gegeven aan deze herinnering zal er een **tweede betalingsherinnering, aangetekend, volgen met een extra kost van € 10**. Men heeft dan 15 dagen de tijd om het factuurbedrag met de extra kost te betalen. Dit schrijven geeft aan dat bij **niet – betaling de kinderen geen gebruik meer mogen maken van de opvang**.
- De Dienst Kinderopvang zal zelf opvolgen of de betaling binnenkomt. Indien **geen betaling** binnenkomt zal de Dienst Kinderopvang het dossier overmaken aan de financieel beheerder. Deze beslist vervolgens wanneer er wordt overgegaan tot **inning via de deurwaarder**.

Domiciliëring van de facturen

is steeds mogelijk en is tevens een goede manier om te vermijden dat je vergeet te betalen. Om uw facturen te laten domiciliëren moet u een Europees domiciliëringsmandaat invullen en afgeven bij de dienst kinderopvang. Meer informatie hierover is bij de dienst te verkrijgen.

3.4 Fiscaal attest

Opvangkosten zijn fiscaal aftrekbaar tot het kind de leeftijd van 12 jaar heeft bereikt (vanaf 01/01/2005). Jaarlijks vraagt de Dienst Kinderopvang voor al de kinderen jonger als 12 jaar die het jaar voordien aan de opvang hebben deelgenomen een fiscaal attest aan bij Kind & Gezin. De Dienst Kinderopvang vult deze fiscaal attesten in en bezorgt deze attesten tijdig aan de ouders zodat zij het bij hun belastingaangifte kunnen voegen.

3.5 Aanmelden en afmelden bij Robbedoes

Aanmelden

is nodig om te weten welke kinderen Robbedoes moet afhalen aan de scholen en om een goede personeelsplanning te maken. Naar de opvang komen kan enkel als de kinderen aangemeld zijn bij de dienst kinderopvang.

Hoe moet je aanmelden voor schooldagen en vakantiedagen

- Online: www.i-school.be/login
- Telefonisch: 089/560.567

Bij het aanmelden van schoolvrije dagen en schoolvakanties moet u de opvanguren vermelden. Indien u middaguren doorgeeft, voor de **voormiddag tot 12u** of in de **namiddag vanaf 12u**, dient u deze uren aan te houden. Tot 12u is immers één opvangmoment en **vanaf 12u** is één opvangmoment.

Heeft u bijvoorbeeld aangemeld tot 12u en u komt uw kind om 12u15 afhalen, betaalt u reservatiekost voor de namiddag omdat uw kind aanwezig was in de namiddag en niet ingeschreven.

Heeft u bijvoorbeeld ingeschreven van 11u30 tot 16u en u brengt uw kind pas na 12u naar de opvang, betaalt u reservatiekost omdat u de voormiddag hebt ingeschreven en uw kind is niet aanwezig geweest.

Wanneer moet je aanmelden bij Robbedoes

Men kan telkens tot en met een volgende vakantie aanmelden, met uitzondering van de zomervakantie:

- periode na kerstvakantie tot en met carnavalverlof
- periode na carnavalverlof tot en met paasvakantie
- periode na paasvakantie tot en met juni
- periode van de zomervakantie
- periode na zomervakantie tot en met herfstvakantie
- periode na herfstvakantie tot en met kerstvakantie

Eénmaal een bepaalde datum verstreken, worden de reservaties voor een hele week vastgelegd (de donderdag van de week ervoor). Tot die datum kan u allerlei wijzigingen aan het opvangplan aanbrengen.

Wijzigen van het opvangschema (binnen een vastgelegde blok)

kan indien ouders omwille van overmacht dienen af te wijken van een doorgegeven opvangschema of bijkomende opvang nodig hebben.

Bijkomend aanmelden

- tot de dag voordien online (tot 23u59), telefonisch of per mail.
- kan **de dag zelf telefonisch of per mail tot 12u op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag** indien er nog opvangplaatsen zijn. Op **woensdag kan dit tot 10u**.
- **de dag zelf telefonisch na 12u, op woensdag na 10u: er kan u wel een reservatiekost aangerekend worden.**

Afmelden

- kan **online** indien **de uiterste inschrijfdatum (donderdag van de week vooraf) niet bereikt is**.
- kan **na de uiterste inschrijfdatum met een joker** (afmelden zonder bewijs). U mag per maand voor ieder kind dat de opvang gebruikt een joker invoeren. In de maand juli en augustus kan u op 2 jokers beroep doen. Deze zijn niet cumuleerbaar. U kan de opvang tot de dag voordien online afmelden en vermelden dat u een joker wenst in te zetten. Deze wordt u automatisch toegekend. Is (zijn) uw kind(eren) meerdere keren afwezig geweest na de uiterste inschrijfdatum dient u voor de andere momenten een attest te bezorgen. U kan ook nog telefonisch de dag zelf afmelden **voor 12 uur, op woensdag voor 10u**. Met een joker kan u zowel de voorschoolse als naschoolse opvang van dezelfde dag afzeggen of een hele dag vakantieopvang.
- kan in bepaalde gevallen van **overmacht na de uiterste inschrijfdatum**. De dienst heeft een lijst ter beschikking waarin dergelijke situaties vermeld zijn, vb. ziekte van een kind (maximaal 4 keer/jaar een eigen geschreven verklaring van de ouders voor 3 opeenvolgende kalenderdagen), ziekte van een ouder (kopie doktersattest), wijziging van de uurrooster van de ouder (bewijs van werkgever). U kan de opvang tot de dag voordien online afmelden met vermelding van de reden.
U kan ook nog telefonisch de dag zelf afmelden **voor 12 uur, op woensdag voor 10u**. De attesten, verklaringen of andere bewijzen dienen ons uiterlijk de 15^{de} van de volgende maand te bereiken. Deze kan u ons digitaal bezorgen, afgeven in de opvanglocatie of opsturen per post.

Crisisopvang

- vindt plaats als het kind aan school blijft staan, de school de ouders niet kan bereiken en aan Robbedoes vraagt om het kind op te vangen. De reservatiekost wordt dan wel aangerekend.

3.6 De reservatiekost

wordt u aangerekend indien u afwijkt van de door u gereserveerde opvangmomenten. De reservatiekost bedraagt €5,37 (gekoppeld aan de index) per opvangmoment per kind.

Indien ouders vaak afwijken van het opvangschema en reservatiekosten aangerekend hebben gekregen omdat ze bovenstaande afspraken niet zijn nagekomen, zal na een mondelinge verwittiging en bij herhaling van het niet volgen van de afspraken een melding gedaan worden aan het College van Burgemeester en Schepenen met een voorstel tot het nemen van een maatregel.

Deze procedure wordt ook toegepast indien ouders hun kind(eren) vaker na het sluitingsuur komen afhalen, zonder aanwijsbare reden.

4. Rechten van het gezin

Als ouder ben je de eerste opvoeder. We respecteren je waarden, wensen en verwachtingen. Kinderopvang helpt in de opvoeding van jouw kind(eren).

Bij Robbedoes is informatie uitwisseling en communicatie zeer belangrijk. Daarom geven we:

- Info over hoe we werken (huishoudelijk reglement, brochure, website, enz.)
- info over het kind

Met elke ouder maken wij een

- schriftelijke overeenkomst over de opvang van je kind
- inlichtingenfiche met alle gegevens over je kind

Wij informeren je graag over de opvang van jouw kind, door:

- dagelijkse korte gesprekken bij het brengen en halen;
- de kans om te praten met kinderbegeleiders en verantwoordelijke.

We willen weten of je tevreden bent over onze opvang. Daarom vragen we je op verschillende momenten een vragenlijst in te vullen. Als we jouw verwachtingen, opmerkingen en voorstellen kennen, kunnen wij onze werking verbeteren.

4.1 Ouders zijn altijd welkom

Tijdens de openingsuren heb je als ouder toegang tot alle lokalen waar de kinderen worden opgevangen.

4.2 Je mag een klacht uiten

Heb je bedenkingen, opmerkingen of klachten? Bespreek ze met de kinderbegeleiders of de verantwoordelijke. Samen zoeken we naar een oplossing. Ben je niet tevreden met de oplossing? Je kan een klacht indienen. Je kan je klacht in een brief bezorgen aan de verantwoordelijke of de organisator. We stellen ook een formulier ter beschikking.

Elke klacht wordt discreet en efficiënt geregistreerd, behandeld en beantwoord.

Ben je niet tevreden over hoe we je vraag of klacht behandelden? Meld het aan de Klachtendienst van Kind en Gezin, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel. Je kan dit doen via email: klachtendienst@kindengezin.be .

4.3 Respect voor de privacy en bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Bij de inschrijving en tijdens de opvang heeft de opvang info nodig over jou en jouw kind. Het gaat om administratieve gegevens van je kind, jezelf, je gezin, gegevens nodig voor de toewijzing van een plaats en relevante sociale of medische gegevens. Deze gegevens worden vernietigd zodra ze niet meer noodzakelijk zijn.

Je hebt toegang tot deze info van je kind, jezelf of je gezin en je kan vragen er iets aan te verbeteren.

De organisator van de kinderopvang waarborgt de veiligheid en het vertrouwelijk karakter van deze info.

In de kinderopvang kunnen foto's of video's worden genomen van de kinderen. Deze foto's kunnen we uithangen, publiceren of op de website plaatsen. Wij vragen jouw toestemming voor gebruik van deze beelden. Je mag dat weigeren.

5. Andere documenten

5.1 Verzekeringen

Onze buitenschoolse kinderopvang is verzekerd voor de burgerlijke aansprakelijkheid voor de medewerkers en de kinderen, voor lichamelijke ongevallen van de kinderen op de momenten dat het kind onder het toezicht van de kinderopvang staat.

Verplaatsingen vallen onder de verzekering, stoffelijke schade niet.

Aangifte van schade of ongeval moet binnen de 24 uur na het ongeval bij een verantwoordelijke (coördinator of diensthoofd). Deze brengt de preventieadviseur op de hoogte die vervolgens de verzekeringsmaatschappij (Ethias) op de hoogte brengt. Een kopie van de polissen kan je inkijken in de opvang. De aangifte van de schadegevallen wordt deels ingevuld door de ouders, deels door de kinderopvang. De verzekering geeft vervolgens een dossiernummer door aan de ouders. Met vermelding van dit dossiernummer kunnen de ouders de kosten terugvorderen bij de verzekering.

De kosten van schade of vernieling aan materialen van Robbedoes of andere kinderen, vrijwillig toegebracht door het kind, zijn ten laste van ouders. Wij adviseren om geen speelgoed van thuis mee te nemen naar Robbedoes. Indien dit toch gebeurt, kan Robbedoes niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of schade.

Robbedoes verzekert enkel schade aan kleding en boekentassen indien de ouders kunnen aantonen dat de infrastructuur van Robbedoes rechtstreeks fout is.

Laat waardevolle dingen thuis. Zo kan je beschadiging of verlies voorkomen.

5.2 Inlichtingenfiche en het aanwezigheidsregister

Voor elk opgevangen kind wordt **een inlichtingenfiche** ingevuld. Dit is belangrijk voor de veiligheid van elk kind. De inhoud van de inlichtingenfiche omvat:

- de identificatiegegevens van het kind en de ouders
- de bereikbaarheidsgegevens van de ouders en de behandelende arts
- de specifieke aandachtspunten over de gezondheid en de manier van omgaan met het kind
- de personen die het kind mogen ophalen

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

Wij vragen je toestemming om deze persoonlijke gegevens te verwerken in het kader van het naleven van de erkenningsvoorwaarden. Wij garanderen een zorgvuldige omgang met de inlichtingenfiche.

De inlichtingenfiche kan alleen en op elk moment geraadpleegd worden door:

- de organisator als het echt noodzakelijk is
- de verantwoordelijke
- de kinderbegeleider die het kind begeleidt
- de toezichthouders voor controle op de naleving van de erkenningsvoorwaarden (Zorginspectie)
- Kind en Gezin
- jou, voor de gegevens over jezelf en je kind

De organisator voorziet een **aanwezigheidsregister**. De aanwezigheidsregistratie van de kinderen is van fundamenteel belang voor het voeren van een actief veiligheidsbeleid. Door een sluitend registratiesysteem is er op ieder moment geweten welke kinderen er in de opvang aanwezig zijn. Bij eventuele evacuatie wordt de aanwezigheidslijst gebruikt als controlelijst. Bij het brengen en/of halen van uw kind noteert u het correcte uur op de aanwezigheidslijst en parafeert u. De dagelijkse aanwezigheden (het breng- en/of afhaaluur) worden tevens elektronisch verwerkt in de opvang. Aan deze gegevens is de facturatie gekoppeld.

Ga je niet akkoord met de opgeschreven aanwezigheden, dan kan je dit melden aan de verantwoordelijke.

5.3 Kwaliteitshandboek

Robbedoes heeft een kwaliteitshandboek.

Het kwaliteitshandboek beschrijft hoe we werken. Je vindt er onze doelstellingen voor het pedagogisch beleid, de betrokkenheid van ouders, klachtenprocedure, onze werkwijze, onze organisatiestructuur, onze verbeterplannen, enz. Je kan het kwaliteitshandboek inkijken, vraag ernaar.