



Huishoudelijk reglement luik A

Geldig vanaf 1/1/2026

1 Algemene info

1.1 Felies – organisator van gezins- en groepsopvang

Felies vzw is erkend en gesubsidieerd door Agentschap opgroeien. Wij organiseren kinderopvang in gezins- en groepsverband. Kinderen kunnen bij ons terecht tot ze de lagere school hebben verlaten. Ook kinderen met een handicap of een andere nood aan zorgen zijn welkom.

1.2 De kinderbegeleider en det kinderopvanglocatie

Onze kinderbegeleiders verzorgen de opvang van jouw kind bij hen thuis of op een andere locatie in een huiselijke sfeer = de kinderopvanglocatie. Alle kinderopvanglocaties van Felies zijn vergund door Agentschap Opgroeien en staan onder toezicht en begeleiding van een verantwoordelijke.

Elke kinderopvanglocatie moet voldoen aan de veiligheidsnormen voor kinderopvang en alle andere vergunningsvoorwaarden vastgelegd in het decreet van 20/04/2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters. De kinderopvang in groep moet ook voldoen aan bijkomende verplichtingen inzake voedselveiligheid. Dit wordt gecontroleerd door FAVV. Onze kinderopvanglocaties staan onder toezicht van zorginspectie. De regionaal verantwoordelijke van Felies bezoekt regelmatig de kinderopvanglocaties en biedt ondersteuning aan de kinderbegeleiders.

1.3 Contactgegevens van Felies

Felies VZW
Urbain Britsierslaan 5 – 1030 Brussel
02 882 16 38 – info@felies.be
Ondernemingsnummer: 0420427890

De contactgegevens van de regionale secretariaten van Felies kan je [hier](#) vinden. Of via mail naar info@felies.be.

1.3.1 In noodgevallen:

Indien je omwille van een zeer ernstige situatie dringend iemand van onze organisatie wil bereiken, dan kan je – indien de regionaal verantwoordelijke niet bereikbaar is – terecht bij de verantwoordelijke van het organiserend bestuur op het **noodnummer: 0474 93 66 16**.



1.3.2 Contactgegevens Agentschap Opgroeien

Agentschap Opgroeien
Hallepoortlaan 27 – 1060 Brussel
078 170 000
Contactformulier: opgroeien.be/opgroeipunt

2 Opname beleid

2.1 Op zoek naar een opvangplaats

Stap 1: contacteer de regionaal verantwoordelijke van Felies in jouw regio - de gegevens van onze regionale secretariaten vind je op [onze website](#) - en geef hierbij volgende informatie door:

- Vanaf welke datum heb je kinderopvang nodig
- Voor welke dagen en welke uren heb je opvang nodig
- Naam en (vermoedelijke) geboortedatum van jouw kind
- De verwachtingen m.b.t. de kinderopvang, eventueel of je kind extra zorgen nodig heeft
- Of je denkt voorrang te hebben (zie item toekennen van een opvangplaats)

Stap 2: de regionaal verantwoordelijke onderzoekt jouw vraag naar opvang en doet een aanbod.

- De verantwoordelijke geeft informatie over de vrije plaatsen bij de kinderopvanglocaties in jouw buurt
- Indien je al een voorkeur hebt, zal de regionaal verantwoordelijke nagaan wanneer er plaats is bij de kinderopvanglocatie van jouw voorkeur
- Als er geen plaats is, zal de regionaal verantwoordelijke jouw gegevens op een wachtlijst noteren of doorverwijzen naar een andere organisatie

Stap 3: breng de opvanglocatie een bezoek. Zo kan je nagaan of deze aan jouw verwachtingen voldoet.

- Spreek op voorhand af wanneer je langs komt
- Soms is er maar 1 kinderopvanglocatie die plaats vrij heeft. Maak ook dan op voorhand een afspraak. Het is belangrijk om toch al eens kennis te maken met jouw kinderopvang. Het is mogelijk dat deze plaats toch niet aan je wensen voldoet. Je kan dan nog kiezen om te wachten tot er een andere plaats vrij komt of om opvang te zoeken bij een andere organisatie

2.2 Toekennen van een opvangplaats

2.2.1 Opvanglocatie zonder plussubsidie

Als er meerdere opvangvragen zijn voor één opvangplaats, is Felies wettelijk verplicht de voorrangsregels toe te passen te vinden op de [website van Agentschap Opgroeien](#). We geven voorrang aan gezinnen waarvoor kinderopvang noodzakelijk is om te werken of om een opleiding met het oog op werk te volgen. Je zal hiervan – indien gevraagd – een bewijs moeten kunnen voorleggen (bv arbeidscontract).

2.2.2 Opvanglocatie met plussubsidie

Heb je een opvangvraag bij een opvanglocatie die een plussubsidie (T3) ontvangt, dan gelden onderstaande regels. Als er meerdere opvangvragen zijn voor één opvangplaats, is Felies wettelijk verplicht de voorrangsregels toe te passen te vinden op de [website van Agentschap Opgroeien](#).

We geven voorrang aan:

- Werk/opleiding (*absolute voorrang*)
- Kwetsbare gezinnen (*absolute voorrang*)
- Alleenstaanden
- Gezinnen met een laag inkomen
- Pleegkinderen
- Broers/zussen

2.2.2.1 Werk/opleiding

Ouders die nood hebben aan kinderopvang om werk te zoeken/houden of om een beroepsgerichte opleiding te volgen.

2.2.2.2 Kwetsbaar gezin

Minstens beantwoorden aan 2 van de volgende kenmerken:

- Laag inkomen (zie punt 2.2.2.4)
- Problematische gezondheids- en of thuissituatie
 - Gezinslid met een handicap
 - Gezinslid met een verminderd zelfzorgvermogen
 - Sociale of pedagogische redenen
- Laag opleidingsniveau (geen van beide ouders heeft een diploma secundair onderwijs)

2.2.2.3 Alleenstaanden

Dit betekent niet gehuwd of niet samenwonend zijn met een persoon van wie het inkomen in aanmerking komt voor de bepaling van het inkomenstarief.

2.2.2.4 Gezinnen met een laag inkomen

Dit betekent dat het gezamenlijk belastbaar inkomen op jaarbasis lager moet zijn dan €34 982,09 (bedrag 2025). Dit bedrag wordt jaarlijks gewijzigd en kan je [hier](#) raadplegen.

2.2.2.5 Pleegkinderen

Het gaat om pleegzorg die geregeld is via een dienst voor pleegzorg.

2.2.2.6 Broer of zus

Kinderen van wie een broer of zus in de opvanglocatie gelijktijdig opgevangen wordt.

Voor deze regels, wordt een 'verklaring op eer' gevraagd bij inschrijving.

Voor alle andere aanvragen: volgens chronologie van aanvraagdatum

2.3 **Vastleggen van een opvangplaats**

Je neemt contact op met de regionaal verantwoordelijke van Felies in jouw regio om de gekozen opvangplaats voor jouw kind te reserveren. Indien de gekozen opvangplaats kan toegekend worden, wordt jouw 'vraag tot reserveren van de opvangplaats' bevestigd. De opvangplaats is pas gereserveerd als de verantwoordelijke de vraag tot reserveren (per brief of per mail) heeft bevestigd. Na ontvangst van deze schriftelijke bevestiging maak je een afspraak met de kinderbegeleider om luik B van het huishoudelijk reglement in te vullen.

2.4 **Inschrijving**

Stap 1: één maand voor de start van de opvang van jouw kind maak je een afspraak, met de regionaal verantwoordelijke, voor de **inschrijving** en de **opmaak** van een persoonlijk dossier voor jouw kind. (voor dringende opvang kan dit sneller)

De regionaal verantwoordelijke geeft uitleg over de werkwijze, het aanvragen van een 'attest inkomenstarief', de te bezorgen documenten en je maakt samen een afspraak voor inschrijving.

Stap 2: Je registreert je op '<https://mijn.kindengezin.be/>' en vraagt een '**attest inkomenstarief**' aan. Indien nodig, helpt de regionaal verantwoordelijke jou bij het aanvragen van je attest inkomenstarief. Je vraagt het attest aan, de maand voor je kind voor het eerst naar de opvang gaat. Meer informatie over jouw inkomenstarief vind je [hier](#).

Stap 3: je gaat langs op het regionaal secretariaat van Felies voor de inschrijving en opmaak van een persoonlijk dossier voor jouw kind.

- Het **huishoudelijk reglement luik A** wordt **toegelicht**
- Er wordt een **schriftelijke overeenkomst** opgemaakt. In deze overeenkomst worden de rechten en plichten van beide partijen vastgelegd. Deze schriftelijke overeenkomst wordt door beide partijen ondertekend voor akkoord en is voor beide partijen bindend
- Er wordt een **inlichtingenfiche** opgemaakt van jouw kind
- Er wordt een elektronisch dossier opgestart voor jouw kind en de werkwijze hiervan wordt toegelicht
- Om het persoonlijk dossier van jouw kind op te kunnen maken breng je volgende documenten mee:
 - Het **'attest inkomenstarief'**
 - Het ingevulde en ondertekende **'luik B van het huishoudelijk reglement'**
 - De **persoonlijke gegevens van jouw kind en je gezin**

3 Prijsbeleid

3.1 Basisprincipe voor het aanrekenen van de opvang

Voor het aanrekenen van de opvang wordt het principe 'opvang bestellen is opvang betalen' toegepast. Dit betekent dat je kind in de opvang wordt verwacht volgens zijn/haar opvangplan.

3.2 Respijtdag (= gerechtvaardigde afwezigheid)

Een respijtdag

- Is een gereserveerde opvangdag waarop het kind afwezig kan zijn, ongeacht de reden
- Wordt niet aangerekend
- Aantal wordt per kalenderjaar vastgelegd en staan in verhouding van het gereserveerde opvangplan.
 - Een voltijds plan (= 5 volle dagen/week) van 12 maand heeft recht op 18 respijtdagen
 - Bij een deeltijds plan wordt dit à rato berekend
 - Als het opvangplan wijzigt, kan het aantal respijtdagen herrekend worden
- Het saldo van je respijtdagen kan je steeds op je laatste factuur bekijken

Je hoeft geen respijtdag in te zetten als:

- Je kind omwille van **ziekte** thuisblijft. Hiervoor is een **doktersattest** op naam van het kind voor vereist

- Als je omwille van een **tijdelijke vermindering van het werkregime** van de ouder, je kind minder naar de opvang brengt. Hiervoor is eveneens een **attest** nodig (bv van je werkgever)
- **Specifieke gebeurtenissen** waarvoor je het akkoord hebt van de regionaal verantwoordelijke van Felies. De verantwoordelijke beslist of en hoeveel dagen er ingeroepen kunnen worden

3.3 Basisprijs voor de opvang

De basisprijs voor de opvang wordt bepaald volgens het systeem van 'inkomenstarief' of ook 'kindcode' genaamd. Je betaalt een dagprijs dat berekend is op jouw inkomen. [Hier](#) kan je meer informatie vinden.

- Een attest aanvragen doe je via [mijn.kindengezin](#)
- Indien nodig, vraag je hulp aan je regionaal verantwoordelijke
- Je kindcode wordt normaal gezien jaarlijks geïndexeerd
- Je dient steeds een nieuwe kindcode aan te vragen als jouw gezinssituatie wijzigt (bv nieuw broertje/zusje in het gezin, scheiding)
- Je dient steeds een nieuwe kindcode aan te vragen als jouw kind 3,5; 6 én 9 jaar is
- Kan je het voorgestelde bedrag niet betalen? Ga met jouw kindcode + loonfiches naar jouw OCMW. Misschien is een sociaal tarief mogelijk
- Een geldige kindcode is een absolute voorwaarde om naar de opvang te komen

3.3.1 Basisprijs voor de dagopvang

Je betaalt volgens de opvangduur:

- Voor een opvangdag die maximum 4 uur en 59 minuten duurt betaal je 60% van het inkomenstarief
- Voor een opvangdag die 5 uur of langer duurt (maximum 10 uur en 59 minuten) betaal je 100% van het inkomenstarief
- Voor een opvangdag die 11u of langer duurt betaal je 160% van het inkomenstarief.
- Verblijfstijden van een kind gespreid over verschillende tijdstippen op één dag worden **per kinderopvanglocatie** per dag samengevoegd

3.3.2 Basisprijs voor buitenschoolse opvang

Kinderen die deeltijds naar school gaan –tot de leeftijd van 3,5 jaar- vallen onder de basisprijs voor dagopvang.

Voor **buitenschoolse opvang** worden dezelfde bedragen gehanteerd als voor dagopvang en kunnen bijkomend volgende bedragen aangerekend worden:

- Voor een opvangdag die minder dan 3u duurt wordt 40% van het inkomenstarief aangerekend



- Voor buitenschoolse opvang kan bijkomend een vergoeding van **€3,3** voor een **warme maaltijd** aangerekend worden (zie extra kosten)

3.3.3 Welke kosten zijn in de basisprijs inbegrepen?

In de basisprijs zijn de opvang en de maaltijden inbegrepen.

Zijn **niet** inbegrepen:

- Extra kosten (zie hieronder)
- Flesvoeding
- Dieetvoeding
- Luiers en verzorgingsproducten

3.4 Extra kosten die aangerekend kunnen worden

3.4.1 Administratieve vergoeding

Je betaalt een maandelijkse administratieve vergoeding* van:

- **€3,5**/maand/factuur: indien jouw dagprijs gelijk of hoger is dan €15/volle dag
- **€1,75**/maand/factuur: indien jouw dagprijs lager is dan €15/volle dag
- Heb je een individueel verminderd tarief, dan betaal je geen administratieve vergoeding

*Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd

3.4.2 Vergoeding voor maaltijden

De vergoeding voor een **warme maaltijd** bedraagt **€3,3** en kan enkel aangerekend worden bij buitenschoolse opvang en indien deze geregistreerd werd op het elektronische aanwezigheidsregister van het kind.

3.4.3 Vergoeding voor luierservice 'Woosh'

Woosh is een **ecologische luierdienst** voor kinderdagverblijven en onthaalouders met als missie babyluiers circulair te maken door ze te recyclen. Als ouder maak je gebruik van de luiers, luierdoekjes en zalf die door de opvang voorzien wordt. Daarvoor wordt per opvangdag een kost* aangerekend:

- €2/volle dag
- €1,24/ halve of derde dag
- €3,14/>11u opvang



Voor ouders die een individueel verminderd tarief betalen is de kost*:

- €1,18/volle dag
- €0,75/ halve of derde dag
- €1,83/> 11u opvang

*deze kost wordt jaarlijks geïndexeerd

Heb je over deze service vragen? Mail naar hallo@woosh.be.

Merkt je onthaalouder/kinderbegeleider dat je kind allergisch is bij/na het gebruik van de Woosh luiers? Dan kunnen jullie met onderlinge toestemming ervoor kiezen om je eigen luiers mee te brengen. Onderstaande kost geldt ook als je luiers meebrengt vanuit de pamberbank of je kind volledig zindelijk is.

- €0,37/volle dag

3.4.4 Toeslag voor een ongerechtvaardigde afwezigheid

- Een ongerechtvaardigde afwezigheid is een afwezigheid die aangerekend wordt als de **respitdagen op** zijn.
- Voor elke ongerechtvaardigde afwezigheid wordt een **toeslag** aangerekend die gelijk is aan het **inkomenstarief** dat voor die dag aangerekend zou worden als het kind aanwezig zou zijn
- De toeslag wordt verrekend via de maandelijkse factuur. Dit bedrag zal nooit hoger zijn dan €35,89 (= bedrag van 2025 en wordt jaarlijks geïndexeerd. Meest recente bedragen kan je [hier](#) vinden).

3.4.5 Toeslag voor een niet verwittigde afwezigheid

Als je kind niet naar de opvang komt en hierdoor dus afwijkt van het opvangplan, dan verwittig je hiervan jouw opvang. Doe je dit niet (tijdig), dan wordt hiervoor een **boete** van **€8/niet-verwittigde dag** aangerekend. Hierbij wordt ook een respitdag afgetrokken. Als de respitdagen op zijn, zal een ongerechtvaardigde afwezigheid aangerekend worden.

3.4.6 Toeslag bij 'te laat afhalen'

- Wanneer het kind meer dan **30 minuten na het afgesproken uur** (= het uur van het afgesproken opvangplan) wordt opgehaald, wordt een toeslag van **€3** aangerekend.
- Wanneer het kind meer dan **15 minuten na sluitingstijd** van de opvanglocatie wordt opgehaald, wordt een toeslag van **€10** aangerekend.

3.4.7 Toeslag bij laattijdige betaling

- De betaling gebeurt **binnen** de **maand** na **factuurdatum**. Betalen gebeurt via domiciliëring of door overschrijving van het verschuldigde bedrag op rekeningnummer van Felies VZW met vermelding van de **gestructureerde mededeling**. Bij laattijdige betaling ontvangt de contracthouder een **eerste kosteloze herinnering per e-mail**. De **eerste aanmaning** (per post) is eveneens nog gratis. Voor elke bijkomende herinnering zal Felies VZW een **administratiekost** van €7,5 aanrekenen, vermeerderd met de op het ogenblik van de verzending geldende **portkosten**.
- Bij **niet-betaling**, wordt de opvang **stop gezet**. Je plaats in de opvang is hierbij **niet** meer **gegarandeerd**.
- Bij herhaalde laattijdige betaling of niet-betaling kan Felies VZW de opvang beëindigen. Indien uw dossier bij gebrek aan betaling wordt overgemaakt aan ons **advocatenkantoor**, dan zult u een aangetekende ingebrekestelling ontvangen waarbij u een schadebeding verschuldigd zult zijn overeenkomstig de maximale bedragen in de Wet van 4 mei 2023, zijnde:
 - €20 als het verschuldigde saldo lager is dan of gelijk aan €150;
 - €30, vermeerderd met 10% van het verschuldigde saldo op de schijf tussen €150,01 en €500, als het verschuldigde saldo tussen €150,01 en €500 is;
 - €65, vermeerderd met 5% van het verschuldigde saldo op de schijf boven €500 met een maximum van €2000, als het verschuldigde saldo hoger dan €500 is.

3.4.8 Toeslag bij niet tijdig verwittigen van de beëindiging van de opvang

De contracthouder kan de opvang beëindigen door dit ten minste **twee maand op voorhand** (schriftelijk of per e-mail) te melden aan de regionaal verantwoordelijke. De opzegvergoeding gaat in de dag nadat Felies werd verwittigd van beëindiging van het contract.

Bij niet tijdig verwittigen zal een **opzegvergoeding a rato van twee maand** volgens het opvangplan en volgens het inkomenstarief worden aangerekend.

- Respijtdagen kunnen ingezet worden tijdens een opzegperiode
- Het aantal respijtdagen zal echter wel herrekend worden als het opvangplan aangepast wordt (à rato)
- Als de respijtdagen op zijn tijdens of voor de opzegtermijn, dan kunnen ongerechtvaardigde afwezigheden aangerekend worden (zie punt 3.4.4.)

Er wordt geen opzegtermijn noch opzegvergoeding gevraagd door de organisator of de contracthouder die een zware fout heeft begaan, of door de organisator in geval van een beslissing tot opheffing van een vergunning door Agentschap Opgroeien.

Er kan geen schadevergoeding worden gevraagd als kwaad opzet bij één van beide partijen kan aangetoond worden. Er kan eveneens geen schadevergoeding gevraagd worden als er bij één van de partijen sprake is van overmacht.

4 **Beleid mbt flexibele openingstijden**

Flexibele openingstijden betekent dat de opvanglocatie open is op atypische momenten (bv 's nachts of tijdens een weekend). De opvanglocatie bepaalt zelf zijn openingsuren en dit ligt vast in het huishoudelijk reglement luik B. Heb je een vraag naar atypische opvangmomenten (bv vanaf 5u30 's morgens of tot 19u 's avonds)? Stel de vraag aan jouw regionaal secretariaat. Er wordt samen met jou gezocht naar oplossingen en indien nodig doorverwezen.

5 **Beleid mbt inclusieve opvang**

Inclusieve opvang = een kind met een specifieke zorgbehoefte wordt samen met kinderen zonder specifieke zorgbehoefte opgevangen.

Specifieke zorgbehoefte = een kind die door medische of psychosociale problemen meer intensieve zorgen nodig heeft. Hiervoor is een (medisch) attest vereist.

Heb je en kind met een specifieke zorgbehoefte? Praat erover met jouw regionaal verantwoordelijke en kinderbegeleider. Een vlotte samenwerking met de opvang is belangrijk zodat je kind zich goed voelt in de opvang.

- Informeer je vooraf goed over wat mogelijk is
- Maak duidelijk wat je verwacht van de opvang
- Deel je ervaringen met je kind zoveel mogelijk met de kinderbegeleiders. Dit helpt hen goed in te spelen op jouw kind
- Vraag om samen te wennen aan de opvang

De opvang houdt rekening met je kind, maar ze kan zelf geen gespecialiseerde zorgen opnemen zoals bijvoorbeeld kinesisten, logopedisten of verpleegkundigen dit doen. Spreek af met jouw kinderbegeleider hoe je de zorgen best kan combineren. Indien nodig, kan doorverwezen en/of samengewerkt worden met externe diensten/organisaties.

6 **Gezondheids- en medisch beleid**

6.1 **Afspraken bij de opvang van ziek kind**

Té zieke kinderen kunnen **niet** in de **opvang** terecht. Het is daarom een goed idee om op voorhand oplossingen te hebben voor het geval jouw kind 's ochtends ziek zou zijn en je dringend een alternatieve opvang nodig hebt.

Onder 'te ziek' verstaan we:

- Je kind is te ziek om deel te nemen aan de **normale activiteiten** in de opvang
- De opvolging van jouw ziek kind vraagt **teveel aandacht en zorg**, zodat de gezondheid of veiligheid van de andere kinderen niet meer gegarandeerd kan worden in de opvang
- Je kind heeft een **besmettelijke ziekte** waarbij je kind zelf of de andere kinderen een risico lopen
- Je kind heeft **koorts** (rectale temperatuur 38°C) en vertoont **1 of meerdere** van de volgende **ziektetekenen**: keelpijn, oorpijn, braken, diarree, prikkelbaarheid, sufheid

Licht zieke kinderen kunnen in de opvang terecht wanneer de kinderbegeleider akkoord is.

- We vragen jou om een **eerlijk beeld** te geven van de ziekte van jouw kind
- We vragen je met aandrang om **ook niet onmiddellijk zichtbare medische problemen** te **signaleren** aan de kinderbegeleider of verantwoordelijke. 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 begeleider
- De kinderbegeleider volgt het ziekteverloop van jouw kind op gedurende de opvangdag en evalueert regelmatig of een verdere opvang nog mogelijk en verantwoord is voor jouw kind en voor de andere opvangkinderen

Wanneer mag je kind weer naar de opvang?

- Als je kind gedurende **24u koortsvrij is** (dit kan je pas weten als je de temperatuur meet zonder dat je ervoor een koortswerend middel hebt toegediend)
Waarom? [Bekijk het hier.](#)
- Geef een **eerlijk beeld** van de toestand van je kind (een koortswerend middel toedienen voor de opvangdag is geen goed idee omdat je dan de temperatuur naar beneden haalt, maar de infectie niet wegneemt)

6.2 Regeling wanneer een kind ziek wordt tijdens de opvang

Wanneer jouw kind in de loop van de dag ziek wordt, **neemt** de kinderbegeleider **contact** op. Samen wordt dan naar een passende oplossing gezocht. In de meeste gevallen zal het voor jouw kind het beste zijn dat het zo snel mogelijk wordt opgehaald. Zorg daarom dat iemand van de ouders of een vervangpersoon in nood steeds telefonisch bereikbaar is. Eventuele medische kosten naar aanleiding van dit ziek zijn vallen ten laste van de ouders.

6.3 Afspraken wanneer een kind koorts maakt

We spreken van '**koorts**' wanneer een kind een rectale temperatuur heeft van minstens **38°C**.

Wanneer jouw kind koorts maakt tijdens de opvang hanteren we volgende afspraken en verwachten we het volgende van onze kinderbegeleiders:

- De kinderbegeleider informeert de ouder, overlegt rond verdere opvolging en vraagt om in de mate van het mogelijke het **kind vroeger op te halen**. Wanneer je het als ouder wenst, kan de arts gecontacteerd worden
- De kinderbegeleider **volgt** het **ziekteverloop** van jouw kind goed op: eten, drinken, gedrag, temperatuur, kleur van de huid, ademhaling enz ...
- Wanneer jouw kind koorts maakt en één of meerdere van volgende alarmsignalen vertoont: uitdroging, grauwe kleur, moeilijke ademhaling, abnormale schrei, suf, moeilijk wakker, versneld hartritme, verlaagde bloeddruk, blauwrode puntvormige huidbloedingen, stuipen of koorts maakt die hoger is dan 41°C roept de kinderbegeleider de hulpdienst op
 - De kinderbegeleider brengt de ouder en de regionaal verantwoordelijke zo snel mogelijk op de hoogte van het ongeval of urgente situatie
 - Indien de regionaal verantwoordelijke niet te bereiken is, neemt de kinderbegeleider contact op met de verantwoordelijke van het organiserend bestuur op het noodnummer
- Voor het toedienen van een koortswerend middel tijdens de opvang hanteren we volgende afspraken:
 - Voor kinderen waar er om medische, dringende redenen snel een koortswerend middel toegediend moet worden, vragen we om aan de arts te vragen deze redenen op papier te zetten samen met de handelwijze die van de kinderbegeleider wordt verwacht wanneer het kind koorts maakt.
 - In alle andere gevallen kan enkel bij uitgesproken discomfort een **éénmalige toediening van een koortswerend middel** overwogen worden. Dit kan alleen maar als de ouders en de kinderbegeleider akkoord zijn. Deze afspraak wordt vastgelegd in luik B van het huishoudelijk reglement.

TIP: Agentschap Opgroeien raadt siropen aan op basis van paracetamol, die kunnen gedoseerd worden volgens het gewicht van het kind. De kinderbegeleider moet het gewicht van het kind kennen om dergelijk koortswerend middel te kunnen toedienen.

6.4 Afspraken rond het gebruik en toedienen van medicatie

In principe wordt **door de kinderbegeleider geen medicatie** toegediend. Als we spreken over medicatie gaat het om alle geneesmiddelen, ook homeopathische middelen. Daarom verzoeken we om aan jouw arts te vragen medicatie voor te schrijven die je als ouder zelf kan toedienen, voor of na de opvang.

Wanneer de arts oordeelt dat het toedienen van medicatie aan jouw kind tijdens de opvang noodzakelijk is, dan kan dit enkel op basis van een voorschrift en met akkoord van de kinderbegeleider zoals vastgelegd in luik B van het HHR.

Handelswijze wanneer medicatie moet worden toegediend tijdens de opvang.

- Je laat een **voorschrift medicatie** opmaken. Volgende voorschriften worden aanvaard:
 - Een apart attest van de arts
 - Een nota van de arts in het gezondheidsboekje van Agentschap Opgroeien
 - Een etiket van de apotheker aangebracht op de verpakking van het voorgeschreven geneesmiddel. Indien mogelijk brengt de apotheker de info specifiek voor de opvang aan in het gezondheidsboekje van Agentschap Opgroeien.
- Op het voorschrift staat minstens volgende informatie vermeld:
 - datum van voorschrift of verstrekking geneesmiddel
 - de naam van wie het voorschrijft
 - naam/etiket van de apotheker
 - de naam van het kind
 - de benaming van de toe te dienen medicatie
 - de dosering en wijze van toedienen
 - einddatum of duur van de behandeling
- Het voorschrift medicatie wordt afgegeven aan de kinderbegeleider
- We vragen om de medicatie die voorgeschreven is en toegediend moet worden steeds mee te brengen naar de opvang
- In het elektronisch dossier van het kind, wordt volgende informatie genoteerd: de datum, medicijn, tijdstip en dosering. Dit gebeurt zowel door de ouders en de kinderbegeleider zodat beide partijen hierop een duidelijk zicht hebben

7 Afspraken bij ongeval

Bij een ongeval wordt volgende handelswijze toegepast:

STAP 1: De kinderbegeleider dient de eerste zorgen toe.

STAP 2: Inschatting van de situatie door de kinderbegeleider. Bij een ernstig ongeval of urgente situatie wordt onmiddellijk naar stap 4 gegaan.

STAP 3: Verdere opvolging van de situatie.

- De kinderbegeleider brengt de ouder onmiddellijk op de hoogte van het ongeval
- Met de ouders wordt besproken welke verdere stappen zullen worden gezet
- Indien de ouder niet bereikbaar is doet de kinderbegeleider een beroep op de huisarts van het kind, die staat genoteerd op de inlichtingenfiche van het kind
- De kinderbegeleider neemt zo vlug mogelijk contact op met de verantwoordelijke van Felies om melding te maken van het ongeval

STAP 4: Enkel bij een ernstig ongeval of urgente situatie.

- De kinderbegeleider roept de hulpdienst op



- De kinderbegeleider brengt onmiddellijk de ouder en Felies op de hoogte van het ongeval of urgente situatie
- Indien de regionaal verantwoordelijke kinderopvang niet te bereiken is neemt de kinderbegeleider contact op met de verantwoordelijke van het organiserend bestuur op het noodnummer

STAP 5: Bij een lichamelijk ongeval waarbij een tussenkomst van een arts of hulpdienst is geweest doet de regionaal verantwoordelijke een aangifte van het ongeval bij de verzekering.

De kosten verbonden aan deze medische tussenkomsten zijn ten laste van de verzekering. Gegevens van de verzekering waarbij Felies is aangesloten:

DVV Verzekeringen
Karel Rogierplein 11 - 1210 Brussel
02 286 61 11 - e-mail: info@dvvlap.be
Verzekering Lichamelijke Ongevallen polis O-11/1527.890/01-B

8 Buitencontractuele aansprakelijkheid

Als schuldeiser ziet u af van de mogelijkheid om een buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering in te stellen ten aanzien van ons en onze hulppersonen. Onze hulppersonen zijn enkel buitencontractueel aansprakelijk indien de fout een gemengde fout betreft waarvan de schade uitsluitend buitencontractueel is of tenzij de fout een misdrijf betreft. Onze hulppersonen zijn derde-begunstigden van deze bepaling.

9 Rechten van het gezin

9.1 Wennen in de opvang

Het kind en zijn ouders hebben recht om te wennen in de opvang. Elke opvanglocatie aangesloten bij Felies biedt de mogelijkheid van wenmomenten aan. Hoe deze wenmomenten ingevuld en toegepast worden, wordt per kinderopvanglocatie afgesproken met de ouders en vastgelegd in 'luik B van het huishoudelijk reglement'. Voor wenmomenten waarbij de ouder(s) aanwezig zijn, wordt geen ouderbijdrage aangerekend. Als het kind alleen komt wennen, wordt er een ouderbijdrage aangerekend. Het attest inkomenstarief (= kindcode) moet bezorgd worden aan het secretariaat van Felies voor het kind komt wennen.

9.2 Toegang tot de ruimtes

Ouders hebben toegang tot de ruimtes waar hun kinderen opgevangen worden tijdens de afgesproken uren waarop hun kind wordt opgevangen.



Er is een algemeen rookverbod van toepassing. Een rookvrije kinderopvang is een wettelijke verplichting. (wet van 26/3/2024 tot wijziging van de wet van 22 december 2009 betreffende een regeling voor rookvrije plaatsen en ter bescherming van de bevolking tegen tabaksrook)

- Binnen mag er niet gerookt worden. Het rookverbod geldt voor iedereen die de opvang binnenkomt of buitengaat. Zowel het roken van tabaksproducten als elektronische sigaretten is verboden.
- Rookvrije buitenzone: rond alle ingangen/uitgangen van de kinderopvang, binnen een straal van 10 meter, geldt een rookverbod. Zowel het roken van tabaksproducten als elektronische sigaretten is verboden.

9.3 Klachtenrecht

Opmerkingen, klachten of suggesties over de opvang van je kind?

Samen met onze kinderbegeleiders zorgen we voor een fijne en zorgzame opvang van jouw kind. Heb je tijdens de samenwerking bedenkingen, opmerkingen of klachten, dan vragen we je om dit eerst te bespreken met de kinderbegeleider zelf. We geloven in open communicatie en willen samen met jou tot een oplossing komen.

Als je klacht niet met de kinderbegeleider kan worden opgelost, neem dan contact op met de regionaal verantwoordelijke van Felies. We staan klaar om je verder te helpen.

Wanneer een klacht hoogdringend is of wanneer geen vergelijk met het regionaal secretariaat mogelijk blijkt, kun je contact opnemen met de ombudsdienst. De dienst is er om te bemiddelen en een oplossing te zoeken. Je kunt de ombudsdienst bereiken via:

- E-mail: ombudsdienst@felies.be
- Meldingsformulier op de website www.felies.be
- Telefoon: 02 882 16 38, uw bericht wordt doorgegeven aan de ombudspersoon en u wordt gecontacteerd voor verdere opvolging. We contacteren u van zodra dit mogelijk is.

Indien je geen oplossing vindt via de ombudsdienst, kun je terecht bij het organiserend bestuur van Felies:

Felies vzw
U. Britsierslaan 5, 1030 Schaarbeek
info@felies.be (www.felies.be)
02 882 16 38
KBO 0420427890

Je kan, bij klachten, ook rechtstreeks contact opnemen met het Agentschap Opgroeien:

Agentschap Opgroeien
Hallepoortlaan 27 – 1060 Brussel
078 170 000
Contactformulier: opgroeien.be/opgroeipunt

9.4 Bescherming van de privacy

9.4.1 Opvragen en verwerken van persoonsgegevens

In overeenstemming met het Besluit van de Vlaamse Regering houdende de vergunningsvoorwaarden en het kwaliteitsbeleid voor gezinsopvang en groepsopvang van baby's en peuters van 22/11/2013 kan de organisator zowel bij de inschrijving als tijdens het hele verblijf van het kind in de kinderopvanglocatie persoonsgegevens opvragen en verwerken.

Volgende persoonsgegevens kunnen opgevraagd worden:

- Administratieve gegevens van het kind, de ouders en het gezin
- Medische gegevens over het kind
- Indien relevant voor de opvang kan de organisator ook sociale gegevens of medische inlichtingen van andere gezinsleden registreren

Deze persoonsgegevens worden gebruikt voor:

- De klantenadministratie
- De facturatie
- De naleving van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang
- De naleving van de subsidievoorwaarden
- De persoonsgegevens worden verzameld en bijgehouden in het elektronisch dossier van jouw kind

Deze persoonsgegevens worden opgevraagd en verwerkt onder de verantwoordelijkheid van de regionaal verantwoordelijke van Felies. We verwerken deze persoonsgegevens in overeenstemming met de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensverwerking van 27/04/2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Dit geldt zowel voor de verwerking door onze medewerkers als door onze mogelijke onderaannemers (bvb. een IT bedrijf). In ons verwerkingsregister houden we bij hoe wij persoonsgegevens verwerken, op welke wettelijke basis/grondslag wij deze gegevens verwerken, hoelang de gegevens bewaard worden en als dit noodzakelijk is, aan welke instanties (derden), deze gegevens worden doorgegeven. Voor meer informatie of bij vragen hierover kun je onze verwerkingsverantwoordelijke contacteren. Dit kan per e-mail: info@felies.be of telefonisch op het nummer 02/246 51 80.

9.4.2 Rechten mbt privacy van persoonsgegevens

In overeenstemming met bovenvermelde regelgeving waarborgen we in onze werking jouw rechten m.b.t. de privacy van persoonsgegevens.



- Als ouder heb je recht op toegang tot en inzage in de persoonsgegevens die jouw kind, jezelf of jouw gezin betreffen en door Felies worden bijgehouden en verwerkt
- Je kunt verbetering van deze gegevens vragen, je kunt de gegevens laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken
- Je kunt ook een kopie van deze gegevens opvragen
- Als je verandert van opvang, kan je vragen om jouw gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvanglocatie

Je neemt hiervoor contact op met de regionaal verantwoordelijke van Felies. (zie privacyverklaring)

9.4.3 Bewaarperiode van de persoonsgegevens:

Je gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de regelgeving die van toepassing is.

9.4.4 Vertrouwelijkheid

Alle medewerkers van Felies, alsook de kinderbegeleiders, delen geen informatie over het kind of zijn/haar verblijf in de kinderopvanglocatie mee aan derden. Zij nemen hieromtrent de nodige discretie in acht.

10 Inlichtingenfiche + elektronisch dossier van het kind

Van elk kind wordt bij inschrijving een elektronische inlichtingenfiche opgemaakt op naam van het kind. Op deze fiche wordt minimaal volgende informatie genoteerd:

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

Elke belangrijke wijziging in deze gegevens dient door de ouders zo snel mogelijk doorgegeven te worden aan de kinderbegeleider en regionaal verantwoordelijke.

In dit dossier kunnen de ouders en de kinderbegeleider belangrijke informatie over het kind en de opvang van het kind bijhouden. Er is een apart luikje voorzien voor de ontwikkeling en beleving van het kind in de opvang. Met dit systeem beogen we bij te dragen aan een fijne en vlotte communicatie tussen ouder en kinderbegeleider.

11 Ouderportaal



Via <https://ouderportaal.felies.be> kan je je registreren voor het ouderportaal. In het ouderportaal kan je:

- Alle heen-en-weerblaadjes bekijken
- Al jouw facturen bekijken + downloaden
- Alle foto's vanuit je heen-en-weerblaadjes downloaden
- Al jouw fiscale attesten bekijken + downloaden
- Communiceren met jouw kinderbegeleider

12 Aanpassen van het huishoudelijk reglement

Het huishoudelijk reglement is een document dat eenzijdig uitgaat van de 'organisator' en de algemene bepalingen bevat over de werking = LUIK A en de leefregels van de 'kinderopvanglocatie' = LUIK B.

Een digitale versie van het huishoudelijk reglement is beschikbaar via de website <https://felies.be/> of kan opgevraagd worden bij Felies via e-mail info@felies.be of telefonisch op 02 882 16 38. Het huishoudelijk reglement is van toepassing op elk gezin dat een beroep doet op een kinderopvanglocatie 'gezinsopvang' aangesloten bij Felies.

- De contracthouder ondertekent dit document, op luik B, voor kennisneming en ontvangst
- Aanpassingen aan het reglement kunnen eenzijdig door de organisator worden ingevoerd
- Als het huishoudelijk reglement wijzigt in het nadeel van het gezin, dan heeft dat het recht om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder enige schade- of opzeggingsvergoeding. De opzeg gebeurt schriftelijk (op papier of via mail) binnen de 2 maand volgend op de kennisgeving van de wijziging van het huishoudelijk reglement.