



HET IKG-SYSTEEM
informatiebrochure voor gezinnen



Kind & Gezin
kind is koning

INHOUDSTABEL

1.	Inkomensgerelateerde kinderopvang of het ikg-systeem?	4
	1.1. <i>Wat is het IKG-systeem?</i>	4
	1.2. <i>Wel of niet instappen in het IKG-systeem?.....</i>	4
2.	Hoeveel betaal ik in het IKG-systeem voor de opvang van mijn kindje?5	
	2.1. <i>Hoe wordt onze bijdrage van het gezin bepaald?</i>	5
	Het inkomen	5
	Het aantal kinderen ten laste	5
	Hoe wordt de prijs berekend bij co-ouderschap of een echtscheiding?	6
	2.2. <i>Hoeveel bedraagt de bijdrage van het gezin?</i>	6
3.	De verplichte attesten met de kindcode.....	7
	3.1. <i>Hoe vraag je een 'attest kindcode' aan?.....</i>	7
	Aanvraag kindcode via de website van Kind en Gezin	7
	Aanvraag kindcode via de Kind en Gezin-Lijn	7
	De aanvraag gebeurt door de opvang.....	7
	3.2. <i>Wat heb ik nodig om de aanvraag te doen?.....</i>	7
	3.3. <i>Goedkeuring van de aanvraag voor een attest kindcode</i>	8
	3.4. <i>Fouten in het attest kindcode</i>	8
	3.5. <i>Aanpassingen aan de bijdrage voor de opvang</i>	8
	3.6. <i>De jaarlijkse herberekening van de bijdrage van het gezin</i>	9
	3.7. <i>Controle op je aanvraag</i>	9
	3.8. <i>Zijn mijn persoonlijke gegevens beschermd?.....</i>	9
4.	De aanwezigheden per dag.....	10
5.	De opvangprestaties	11
6.	Facturatie aan de gezinnen.....	12
	6.1. <i>Hoeveel betaal ik voor de uren dat mijn kindje in de opvang aanwezig is?</i>	12
	6.2. <i>Facturatie door de voorziening?.....</i>	12
	6.3. <i>Facturatie door Intrum?.....</i>	12
	Verloop van de facturatie	12
	Veel gestelde vragen over de facturen.....	13
	Verloop bij wanbetaling	14
	Contactgegevens Intrum	14
	Intrum is bereikbaar via e-mail op kindengezin@intrum.com of telefonisch 09 265 65 52.....	14
	Kind en Gezin is bereikbaar via mail op ko.ikg@kindengezin.be of telefonisch 078 150 100 (nationaal tarief).....	14
	6.4. <i>De fiscale attesten</i>	14

7.	Het huishoudelijk reglement en het opvangcontract/plan	16
7.1.	<i>Welke informatie moet je van de opvang krijgen via het huishoudelijk reglement of het opvangcontract?.....</i>	<i>16</i>
7.2.	<i>Wat is het verschil tussen een opvangcontract en het huishoudelijk reglement</i>	<i>16</i>
7.3.	<i>Welke onderwerpen moeten verplicht opgenomen worden in het huishoudelijk reglement?</i>	<i>16</i>
8.	Klachtenbehandeling	18
8.1.	<i>Wat doet de Klachtendienst?</i>	<i>18</i>
8.2.	<i>Wanneer neem je contact op met de Klachtendienst?</i>	<i>18</i>
8.3.	<i>Contactgegevens Klachtendienst.....</i>	<i>18</i>

1. INKOMENSGERELATEERDE KINDEROPVANG OF HET IKG-SYSTEEM?

1.1. Wat is het IKG-systeem?

Als je opvang werkt volgens het IKG-systeem of inkomensgerelateerde kinderopvang, wil dit zeggen dat je de opvang kan betalen volgens je inkomen en dat je hiervoor een **attest met kindcode moet aanvragen**.

Het IKG-systeem kan alleen voor kinderen die **geen volledige dagen naar school** gaan. Als je kindje na de school nog even wordt opgevangen in de kinderopvang, dan mag de opvang zelf bepalen hoeveel je betaald.

1.2. Wel of niet instappen in het IKG-systeem?

Als je je kindje inschrijft in een opvang die al werkt volgens het IKG-systeem, ben je **verplicht** om in het IKG-systeem te stappen en te betalen volgens je inkomen.

Werd je kindje al opgevangen **voor** de opvang de overstap naar het IKG-systeem maakte? Heb je voor de startdatum van het IKG-systeem al een overeenkomst ondertekend?

Dan heb je **de keuze** om al of niet volgens je inkomen te betalen. Deze keuze kun je maken door je opvangprijs zelf eens te berekenen, via de website van Kind en Gezin (kinderopvang-prijs-prijs berekenen) of de Kind en Gezin-Lijn op het nummer 078 150 100.

- als je niet instapt kun je de opvang verder zetten op basis van het lopende contract
- stap je wel in dan kun je via de website van Kind en Gezin of de Kind en Gezin-Lijn een attest kindcode aanvragen (kinderopvang-prijs-kindcode aanvragen).

Er is één uitzondering: Kind en Gezin heeft aan je opvang toestemming gegeven om het IKG-systeem toe te passen en er later mee te beginnen. Als je je overeenkomst ondertekent in de periode tussen de toestemming en de start, dan mag je niet kiezen. In de tussenperiode betaal je een prijs die de opvang met jou overeenkomt. Na de start betaal je de prijs volgens je inkomen.

Als je in het IKG-systeem stapt, kun je niet meer terug naar het vroegere contract!

2. HOEVEEL BETAAL IK IN HET IKG-SYSTEEM VOOR DE OPVANG VAN MIJN KINDJE?

2.1. Hoe wordt onze bijdrage van het gezin bepaald?

De prijs is wettelijk geregeld. Ze hangt af van jouw of jullie inkomen en het aantal kinderen ten laste.

Het inkomen

Ben je gehuwd of woon je samen, dan tellen beide inkomens.

Welk document kan je voorleggen?	Wat wordt gebruikt voor de berekening?
Je hebt een Belgisch aanslagbiljet van de belastingen: - opvang start tussen 1 oktober 2011 en 30 september 2012, aanslagjaar 2010 – inkomsten 2009 Aanslagbiljet kwijt? Vraag een duplicaat!	- het bedrag bij de rubriek 'gezamenlijk belastbare beroepsinkomsten' (zonder aftrek van eventuele woonbonus en andere uitgaven) - staan er geen ' <u>beroepsinkomsten</u> ' op je aanslagbiljet, neem dan het bedrag bij de rubriek 'gezamenlijk belastbare <u>inkomen</u> '
Je hebt geen Belgisch aanslagbiljet of er staat geen inkomen op vermeld, maar je kan wel een loonfiche of een bewijs van RVA, RIZIV of OCMW voorleggen.	Het inkomen van de maand waarin de opvang start.
Je hebt als beginnend zelfstandige of meewerkende echtgeno(o)t(e) nog geen aanslagbiljet.	Een aansluitingsverklaring afgeleverd door het Sociaal Verzekeringsfonds der Zelfstandigen.
Je bewijst je gezinsinkomen niet met een aanslagbiljet, een loonfiche of een bewijs van RVA, RIZIV of OCMW.	Geen enkel inkomen kan gebruikt worden. Je betaalt dan de maximumprijs van 26,68 euro per opvangdag.

Voorbeelden van een aanslagbiljet en loonfiches vind je terug op de website bij het aanvragen van je kindcode.

Het aantal kinderen ten laste

Je krijgt je 3.02 euro korting per bijkomend kind ten laste.

- Voorbeeld: je hebt 3 kinderen. Dan krijg je 6,04 euro (2 x 3.02 euro) vermindering per dag per opgevangen kind op de berekende prijs.

Heb je een meerling, dan krijg je nog eens 3.02 euro extra vermindering.

- Voorbeeld: Je hebt 3 kinderen en er is een tweeling bij. Dan krijg je 9,06 euro (2 x 3.02 euro + 3.02 euro) vermindering per dag per opgevangen kind.

Opmerkingen:

- Stijgt het aantal kinderen ten laste, dan krijg je de korting vanaf de eerste dag van de maand na deze melding.
- Er is geen extra prijsvermindering voor een kind met een handicap.

Hoe wordt de prijs berekend bij co-ouderschap of een echtscheiding?

Verblijven de kinderen via een verblijfsregeling afwisselend bij jou en je ex-partner en doen jullie beiden een beroep op de opvang, dan worden er twee prijzen berekend:

- de prijs vanuit jouw situatie;
- de prijs vanuit de situatie van je ex-partner.

De ene ouder kan aan de hand van het bestaande attest met kindcode een herberekening aanvragen (wijziging van de gezinssamenstelling), de andere ouder doet een volledig nieuwe aanvraag.

2.2. Hoeveel bedraagt de bijdrage van het gezin?

Voor de periode tussen 1 oktober 2011 en 30 september 2012 ligt de prijs per opvangdag tussen 1,50 euro en 26,68 euro. Deze prijs wordt elk jaar in oktober aangepast aan de indexering en de inkomensgegevens.

! De opvang kan bijkomende kosten aanrekenen aan de ouders, hierover kun je meer lezen op pagina 12.

3. DE VERPLICHTE ATTESTEN MET DE KINDCODE

Alle kinderen die in het IKG-systeem worden opgevangen, **moeten** een attest met kindcode aanvragen:

- een maand voor de opvang effectief start. als je beschikt over een aanslagbiljet (aanslagjaar 2010 – inkomsten 2009)
- binnen de 2 maanden na de start van de opvang als je enkel een loonfiche hebt of als je inkomen sinds het aanslagbiljet is gedaald met 20%.

3.1. Hoe vraag je een 'attest kindcode' aan?

Aanvraag kindcode via de website van Kind en Gezin

Je kan een attest kindcode aanvragen via de website van Kind en Gezin (kinderopvang-prijs-kindcode aanvragen). Je geeft online alle gevraagde gegevens in voor de berekening van de bijdrage van het gezin en stuurt, via de balk op de laatste pagina, de aanvraag door. De aanvraag kan hierna worden afgeprint en/op opgeslagen.

Aanvraag kindcode via de Kind en Gezin-Lijn

Als je hulp nodig hebt bij het aanvragen, kun je contact opnemen met de Kind en Gezin-Lijn op het nummer 078 150 100 (zonaal tarief).

Hierbij is het belangrijk dat je je aanslagbiljet en/of loonfiches bij de hand hebt.

Bij een aanvraag via de Kind en Gezin-lijn ontvang je een kopie van de aanvraag. Fouten in deze aanvraag kunnen worden doorgegeven tot drie maanden na de datum van de aanvraag.

De aanvraag gebeurt door de opvang

De opvang mag de aanvraag doen samen met jullie, ze doen dit op dezelfde manier als hierboven.

We willen je er op wijzen dat als de opvang foute informatie doorstuurt, en Kind en Gezin doet een controle (zie 3.7.), **jij verantwoordelijk blijft voor de fout** en gesanctioneerd kan worden. Controleer dus altijd goed of alles klopt.

3.2. Wat heb ik nodig om de aanvraag te doen?

Om de kindcode aan te vragen heb je volgende documenten nodig:

- het Belgisch aanslagbiljet;
- een attest van gezinssamenstelling te verkrijgen op de dienst bevolking van je gemeente.

Een woordje uitleg over het aanslagbiljet:

Het Belgisch aanslagbiljet van de belastingen:

- voor opvang tussen 1 oktober 2011 en 30 september 2012 gebruik je het aanslagbiljet van het aanslagjaar 2010- inkomsten 2009.

Opmerkingen:

- Als je je aanslagbiljet kwijt bent, dan moet je een duplicaat aan je belastingskantoor vragen.
- Ben je je aanslagbiljet aan het betwisten bij de belastingsdiensten, dan neem je toch het gevraagde aanslagbiljet. Eens er een uitspraak is over de betwisting kan Kind en Gezin de bedragen regulariseren.
- Wanneer er geen aanslagbiljet voor deze periode bestaat, dan neem je de loonfiche of een bewijs van RVA, RIZIV of OCMW van de maand waarin de opvang start.

Afhankelijk van je leefsituatie, neem je het document of de documenten van:

- jezelf;
- je echtgeno(o)te. Wanneer je aan het scheiden bent, en je woont niet meer samen, neem dan enkel het document van de persoon van waaruit het kind naar de opvang vertrekt;
- de partner of persoon waarmee je samenwoont op hetzelfde domicilieadres, bv. een vriend of huisgenoot.
Wanneer die persoon een verwant is tot en met de vierde graad (bv je ouders, broers, zussen of grootouders), dan wordt hun inkomen niet meegeteld en hoef je hun inkomensbewijs niet te nemen.

Bewaar alle gebruikte documenten zorgvuldig, Kind en Gezin kan ze opvragen om te controleren of je tarief juist werd berekend.

3.3. Goedkeuring van de aanvraag voor een attest kindcode

Wanneer een aanvraag wordt goedgekeurd, ontvang je twee attesten:

- één attest is voor jezelf en bevat het bedrag van de bijdrage voor een volledige opvangdag (als je opvang zelf factureert moet je hen een kopie van dit attest bezorgen)
- het andere attest moet je aan de opvang bezorgen. Dit attest bevat de bijdrage niet.

Samen met deze attesten ontvangen de gezinnen uitleg over de facturatie door Kind en Gezin.

Wanneer een aanvraag wordt afgekeurd dan ontvang je een brief met de reden van afkeuring.

3.4. Fouten in het attest kindcode

Je kan als ouder aanpassingen doorgeven op je eerdere aanvraag **binnen de drie maanden**, na het indienen van de aanvraag. Hiervoor neem je contact op de Kind en Gezin-Lijn op het nummer 078 150 100 (nationaal tarief).

3.5. Aanpassingen aan de bijdrage voor de opvang

Bij volgende veranderingen moet je de prijs van je opvang herberekenen:

- als de gezinssamenstelling wijzigt: het gaat over wijzigingen bij de personen die het kind ten laste hebben, bijvoorbeeld een echtscheiding, een overlijden, een huwelijk, gaan samenwonen, ...;
- als het aantal kinderen ten laste toeneemt/wijzigt;
- als het gezamenlijk belastbaar inkomen met minstens 20% daalt.

De nieuwe bijdrage gaat in vanaf de eerste van de maand volgend op de melding van de wijziging!

Voor een herberekening heb je steeds je kindcode nodig! De herberekening kan via de website van Kind en Gezin: kinderopvang -> prijs -> kindcode aanvragen -> ik heb reeds een attest kindcode -> reden opgeven van de herberekening
Ondersteuning is steeds mogelijk via de Kind en Gezin-Lijn.

Bewaar de bewijsstukken goed: loonfiches, bewijzen van officiële instanties zoals de RVA, het RIZIV of het OCMW.

3.6. De jaarlijkse herberekening van de bijdrage van het gezin

Jaarlijks op 1 oktober wordt de bijdrage van het gezin herberekend. De bijdrage wordt aangepast aan de nieuwe inkomensgegevens, gekoppeld aan de nieuw geïndexeerde bedragen.
Via een brief vragen we jullie om de bijdrage te herberekenen via de website van Kind en Gezin.

Als je de bijdrage niet herberekent tegen eind oktober, betaal je de **maximale bijdrage** vanaf oktober tot en met de maand waarin de herberekening gebeurt.

3.7. Controle op je aanvraag

Vanuit Kind en Gezin wordt er dagelijks, via een steekproef, controle uitgevoerd op de berekening van de bijdrage van het gezin.

- Je ontvangt een brief met uitleg over de steekproefcontrole en de documenten die je aan Kind en Gezin moet bezorgen.
- Als we alle documenten ontvingen wordt de bijdrage gecontroleerd.
- Als er een verschil is tussen beide bedragen, wordt nagegaan wat de oorzaak van het verschil is en of het verschil te wijten is aan valse verklaringen of verkeerde interpretatie.
- Binnen de 10 dagen na ontvangst van de bewijzen stuurt Kind en Gezin je een brief met een overzicht van de vaststellingen, de berekende financiële bijdrage en de correcte attesten met kindcode.
- Mogelijke vaststellingen:
 - een verhoging of verlaging van de bijdrage al dan niet met terugwerkende kracht.
 - de **maximale bijdrage** als je niet of niet op tijd de gevraagde documenten bezorgt of als blijkt dat je bewust fraudeerde. Deze maximale bijdrage kan niet worden herzien en loopt tot de maand volgend op het indienen van de correcte bewijsstukken.
- Je hebt de mogelijkheid om, binnen de 14 dagen, te reageren op de brief met de vaststellingen.

3.8. Zijn mijn persoonlijke gegevens beschermd?

Voor de aanvraag van een kindcode bezorg je persoonlijke gegevens aan Kind en Gezin. Deze gegevens worden behandeld volgens de wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens:

- Ze worden enkel ingezameld en verwerkt om jou de nodige informatie te geven.
- Ze worden niet bekendgemaakt aan derden en worden niet voor directe marketing gebruikt.
- Je hebt steeds toegang tot je persoonlijke gegevens, na een schriftelijke aanvraag. Je kan ze op juistheid controleren en onjuistheden doen verbeteren.
- Kind en Gezin zal de best mogelijke veiligheidsmaatregelen treffen om te voorkomen dat derden misbruik van jouw persoonlijke gegevens zouden maken.

4. DE AANWEZIGHEDEN PER DAG

Alle kinderen die in de opvang aanwezig zijn, moeten geregistreerd worden in een aanwezigheidsregister. Binnen het IKG-systeem is deze registratie zeer belangrijk omdat je op basis hiervan de facturen betaalt.

Elke dag moet de voorziening het aankomst- en vertrekuur van je kindje noteren op een formulier.

Minstens elke maand, moet je het formulier goed nakijken en ondertekenen voor akkoord. De voorziening moet je een kopie van het formulier bezorgen.

De ondertekening is belangrijk! Het kan latere betwistingen omtrent verkeerde facturen vermijden.

5. DE OPVANGPRESTATIES

Op het einde van elke maand stuurt de opvang een overzicht door van de dagen en uren dat je kindje werd opgevangen. Op basis hiervan worden de facturen opgemaakt.

Als je als ouder niet akkoord bent met de gefactureerde bedragen, dan kan je tot één jaar terug een aanpassing vragen. De aanpassing moet worden besproken met en doorgegeven door de opvang.

6. FACTURATIE AAN DE GEZINNEN

Je opvang kan kiezen om zelf te factureren of om de facturatie via Kind en Gezin te laten uitvoeren.

Als je opvang ervoor kiest om te factureren via Kind en Gezin, dan ontvang je de facturen via de firma 'Intrum'.

6.1. Hoeveel betaal ik voor de uren dat mijn kindje in de opvang aanwezig is?

Hoe lang wordt je kind die dag opgevangen?	Hoeveel van de bijdrage betaal je?
van 5 uur tot minder dan 12 uur	100%
van 3 uur tot minder dan 5 uur	60%
minder dan 3 uur	40%
meer dan 12 uur	160%
enkel een overnachting van minder dan 13 uur	100%
enkel een overnachting langer dan 13 uur	160%

Opvanguren van een kind die verspreid zijn over één dag mogen door de opvang worden opgeteld. Voorbeeld: je kind gaat 's morgens voor schooltijd uur naar de opvang en gaat in de namiddag nog eens 3 uur, dan betaal je 4 uur opvang;

Het minimumbedrag is steeds 1,50 euro. Dit minimumbedrag wordt 2,40 euro als:

- een kind langer dan 12 uur op een dag opgevangen wordt;
- een kind in de voorziening blijft overnachten en langer dan 13u aanwezig is.

6.2. Facturatie door de voorziening?

Als de opvang zelf factureert zal je de een kopie van je 'attest kindcode', waarop de bijdrage van het gezin vermeld staat, moeten bezorgen aan je opvang. Zij maken de facturen op op basis van de bijdrage die op het attest wordt vermeld.

De extra kosten en sanctionerende vergoedingen worden altijd door de voorziening gefactureerd.

6.3. Facturatie door Intrum?

Verloop van de facturatie

Intrum ontvangt drie keer per maand de facturen van Kind en Gezin. Zij sturen deze binnen de 4 dagen door naar de ouders.

Er kunnen enkel facturen worden opgemaakt en verstuurd als je opvang de aanwezigheden doorgaf aan Kind en Gezin.

Veel gestelde vragen over de facturen

- Wat moet ik doen als de factuur niet juist is?
 - *Intrum, **binnen de 7 dagen** na ontvangst van de factuur, schriftelijk op de hoogte brengen. Hierna wordt je factuur gedurende 14 dagen geblokkeerd.*
 - *Neem contact op met je voorziening om de foutieve dagen te corrigeren en door te geven aan Kind en Gezin*
 - *Neem terug contact op met Intrum voor het bespreken van de verdere betaling. Wordt Intrum niet gecontacteerd, dan loopt het betaaltraject na 14 dagen door.*
- Ik ontvang na 7 weken opvang geen factuur?
 - *Wanneer je geen factuur ontvangt binnen de 7 weken na de start van de opvang, neem je contact op met Kind en Gezin.*
- Hoe en aan wie moet ik een **adreswijziging** melden?
 - *Een adreswijziging moet je schriftelijk melden aan Intrum en aan Kind en Gezin.*
- Wat moet ik doen wanneer ik teveel betaald heb aan Intrum?
 - *Contact opnemen met Intrum.*
- Kan ik uitstel krijgen voor de betaling van mijn facturen?
 - *Jammer genoeg kunnen wij geen uitstel geven van betaling. Alle facturen zijn te betalen 15 dagen na factuurdatum, conform de Algemene Voorwaarden die je kan terugvinden op de factuur. Dit omdat de bedragen zich anders verder opstapelen en de kost voor jullie groter wordt.*
- Wat moet ik doen wanneer blijkt dat de betaling werd gedaan op rekening van de opvang?
 - *Wanneer de betaling aan de opvang werd gedaan moet je de opvang contacteren zodat zij je het bedrag kunnen terugstorten.*
- Wat moet ik doen als ik niet akkoord ga met de bijdrage die ik moet betalen?
 - *Contact opnemen met Kind en Gezin voor een herberekening.*
- Hoe kan ik een overzicht krijgen van mijn openstaande en betaalde facturen?
 - *Hiervoor kun je contact opnemen met Intrum.*
- Een andere dienst betaalt mijn opvang terug (PC 201, VDAB opleidingen), aan wie moet ik de documenten richten?
 - *Wanneer je als werkzoekende een opleiding volgt die via de VDAB geregeld is of door de VDAB erkend is, dan betaalt de VDAB de kinderopvangkosten terug. Meer informatie krijg je bij de VDAB via het gratis nummer 0800 30 700, elke werkdag van 8 tot 20 uur of via e-mail: info@vdab.be.*
 - *De documenten worden opgestuurd naar Kind en Gezin, zij vullen een luik in en bezorgen de formulieren ter ondertekening aan de opvang.*

Verloop bij wanbetaling

Als je niet betaalt na het ontvangen van de eerste factuur, krijg je na 21 dagen een eerste aanmaning.

Als je niet betaalt na het ontvangen van de eerste aanmaning, wordt na 16 dagen een tweede aanmaning verstuurd. Hiervoor wordt 10 euro extra kosten aangerekend.

Als je zeven dagen na het versturen van de tweede aanmaning niet betaalt wordt je telefonisch gecontacteerd door Intrum nv.

Vijf dagen na het telefonisch contact wordt bekeken of de betaling in orde is. Als je niet betaalde wordt er een ingebrekestelling verstuurd, hiervoor wordt 15 euro kosten aangerekend. Het totaal van de administratieve kosten bedraagt dan 25 euro (10 euro van de tweede aanmaning en 15 euro voor de ingebrekestelling).

Na de ingebrekestelling heb je 15 kalenderdagen om te betalen. Als je tegen dan niet betaalde is het normale betalingstraject afgelopen en kan er een incassotraject gestart worden.

Als je drie keer een ingebrekestelling hebt ontvangen en nog steeds de facturen niet betaalde, **wordt je kindje uit het IKG-systeem gezet.**

In een dergelijk geval moet de opvang de opzegtermijn opgenomen in hun huishoudelijk reglement niet respecteren en kunnen ze de opvang stopzetten op datum van de uitsluiting.

Uitgesloten kindjes kunnen in geen enkele IKG-voorziening meer worden opgevangen.

Contactgegevens Intrum

Intrum is bereikbaar via e-mail op kindengezin@intrum.com of telefonisch 09 265 65 52

Kind en Gezin is bereikbaar via mail op ko.ikg@kindengezin.be of telefonisch 078 150 100 (nationaal tarief).

6.4. De fiscale attesten

Elk jaar ontvang je een fiscaal attest voor de opvang van je kindje. Als je opvang factureert dan krijg je dit van hen, als Kind en Gezin factureert ontvang je dit van Intrum.

Op het fiscaal attest is vak I ingevuld door Kind en Gezin.

Vak II wordt ingevuld door Intrum/de opvang, volgende zaken worden vermeld:

- naam van de personen die de opvang betalen;
- naam en geboortedatum van het kindje;
- het aantal effectieve verblijfsdagen;
- de bijdrage van het gezin zoals vermeld op het attest met kindcode;
- **het bedrag dat je effectief betaalde** voor de opvang van hun kinderen in het voorbije jaar, niet de factuurbedragen. De maand december zal bv. nooit op het attest staan omdat dit pas betaald kan worden in het volgende jaar.

Voor inlichtingen over de fiscale attestaten kan je terecht bij de Federale Overheidsdienst Financiën – contactcentrum: 02 572 57 57. De gratis brochure kan je bestellen bij:
Federale Overheidsdienst Financiën
Dienst Communicatie
North Galaxy
Koning Albert II laan 33 - bus 70
1030 Brussel

7. HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT EN HET OPVANGCONTRACT/PLAN

7.1. *Welke informatie moet je van de opvang krijgen via het huishoudelijk reglement of het opvangcontract?*

Als je je kindje inschrijft in een opvang worden er vooraf duidelijke afspraken gemaakt. Tussen jou en de opvang bestaat er een contract dat de afspraken bevat die tussen jullie overeengekomen zijn met betrekking tot de opvang van je kind.

Het contract bepaalt onder andere dat de opvang instaat voor de opvang van een bepaald kind, tegen een bepaalde vergoeding vanwege het gezin en onder bepaalde voorwaarden.

Naast de overeengekomen afspraken in het contract tussen jou en de opvang worden ook afspraken vastgelegd in het huishoudelijk reglement. Het huishoudelijk reglement gaat over de algemene afspraken die tellen voor alle gezinnen. In dit reglement moeten de afspraken staan die te maken hebben met de wetgeving van het IKG-systeem. **Als ouder moet je hiervan op de hoogte zijn (zie 7.3.).**

7.2. *Wat is het verschil tussen een opvangcontract en het huishoudelijk reglement*

Het huishoudelijk reglement van een opvang is een algemeen document dat voor elk gezin van toepassing is. Het huishoudelijk reglement bevat de algemene bepalingen over de werking van de opvang.

Een opvangcontract is een overeenkomst tussen de opvang en jouw gezin. Het bevat alle specifieke afspraken.

De opvang en gezinnen kunnen ernaar terug grijpen als er onduidelijkheid of betwisting is. Het is dan ook belangrijk dat je het opvangcontract ondertekent en dat je een kopie bewaart.

7.3. *Welke onderwerpen moeten verplicht opgenomen worden in het huishoudelijk reglement?*

Als ouder moet je op de hoogte zijn van de volgende punten via het huishoudelijk reglement:

- dat je verplicht bent om een attest met kindcode aan te vragen en dat je dit moet afgeven aan de opvang als je kindje de eerste dag gaat (! Enkel als je een aanslagbiljet hebt)
- hoe je een attest met kindcode aanvraagt en wanneer je ze kan/moet aanpassen;
- hoe de financiële bijdrage berekend wordt en hoe de facturatie ervan zal verlopen;
- het feit dat, als de opvang de kindcode aanvraagt, je als ouder eindverantwoordelijke blijft met betrekking tot de berekening;
- welke andere kosten de opvang mag vragen en hoeveel ze hiervoor aanrekenen (de prijs moet redelijk zijn en in verhouding tot de werkelijke kost). Deze kost kan enkel gevraagd worden voor:
 - een warme maaltijd bij een verblijf van minder dan drie uur;
 - vervoerskosten om de kinderen van of naar de opvang te brengen;
 - het gebruik en de afvalverwerking van luiers;

- uitzonderlijke maar noodzakelijke uitgaven voor een individueel kind, op voorwaarde dat deze voorzien zijn in het huishoudelijk reglement
- welke sanctionerende vergoedingen de opvang vraagt, in welke gevallen ze verschuldigd zijn, hoe deze geregeld zijn en hoeveel ze bedragen. Sanctionerende vergoedingen mogen alleen gevraagd worden als:
 - je kindje onverwacht niet naar de opvang komt en je meldt dit niet of te laat, (de opvang moet duidelijk zeggen hoeveel tijd je hebt om dit te melden);
 - je je kindje te laat ophaalt;
 - je kindje systematisch minder naar de opvang komt dan wat werd afgesproken in het opvangplan;
 - je je kindje naar de opvang laat gaan met een ongeldig attest kindcode
 - je niet betaalt, in dit geval mag de opvang een vergoeding vragen voor de kosten die ze maakte om de achterstallen te innen.
- wat er gebeurt als de opvang stopt met het IKG-systeem. Dit houdt in dat je informatie krijgt over:
 - hoe je op de hoogte gebracht wordt van de stopzetting;
 - hoelang de opzegtermijn is;
 - hoeveel de opvang zal kosten als de opvang op een andere manier verder werkt.
- als je opvang een **waarborg** vraagt: mag deze maximaal 250 euro bedragen. De opvang moet het bedrag terug betalen binnen de eerste maand dat je kindje naar de opvang gaat, zoals afgesproken in jullie contract. De opvang moet ook duidelijk laten weten wanneer en waarom ze deze niet terugbetaalt;
- wat de gevolgen zijn als je valse verklaringen aflegt, gevraagde bewijsstukken niet tijdig voorlegt of verschuldigde bijdragen niet of niet tijdig betaalt;
- het opnamebeleid: dit is de werkwijze die de opvang hanteert om te bepalen welke kindjes wanneer in de opvang kunnen starten of opgenomen worden;
- de mogelijkheid om klacht in te dienen bij de klachtendienst van Kind en Gezin over de toepassing van het inkomensgerelateerde systeem.

Het huishoudelijk reglement bevat, naast de verplichte informatie over het IKG-systeem, een aantal belangrijke afspraken, zoals:

- openingsuren;
- brengen en halen van de kinderen;
- enz...

8. KLACHTENBEHANDELING

8.1. *Wat doet de Klachtendienst?*

- Advies en tips geven, zodat je een probleem zelf kan aanpakken.
- In bepaalde situaties als bemiddelaar optreden.
- Doorverwijzen als de klacht buiten de bevoegdheid van Kind en Gezin valt.
- Ontvankelijke klachten laten onderzoeken door de daartoe bevoegde ambtenaren.
- Aanbevelingen doen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

8.2. *Wanneer neem je contact op met de Klachtendienst?*

- Als je vindt dat de dienstverlening van Kind en Gezin te wensen overlaat.
- Als je klachten hebt over personen of instellingen die erkend zijn door Kind en Gezin of die werken met een attest van toezicht van Kind en Gezin.
- Je kan niet terecht bij de Klachtendienst met vragen over kinderopvang, de dienstverlening, met vragen van reglementaire, administratieve of juridische aard of met andere informatieve zaken. Contacteer de Kind en Gezin-Lijn 078 150 100, elke werkdag van 8 tot 20 uur. Je kan ook een e-mail sturen naar info@kindengezin.be.

8.3. *Contactgegevens Klachtendienst*

Klachtendienst Kind en Gezin
Hallepoortlaan 27
1060 Brussel
Telefoon: 02 533 14 14
Fax: 02 534 14 48
E-mail: klachtendienst@kindengezin.be