



*Dienst voor
Onthaalgezinnen
Brasschaat*



Huishoudelijk reglement

Versie 01/01/2026

Heislagsebaan 12
0468/46.41.81
Info@onthaalgezinnen-brasschaat.be

Beste ouder,

Bedankt voor uw vertrouwen in onze inclusieve opvang: Dienst voor onthaalgezinnen/Tinkelbel.

In ons huishoudelijk reglement laten we u kennis maken met onze werking en onze pedagogische visie. U vindt er ook belangrijke afspraken voor een vlotte samenwerking.

Aarzel niet om onze begeleiders of verantwoordelijken aan te spreken bij vragen of opmerkingen.

Ann Ceulemans
Clustermanager dienst voor onthaalgezinnen/Tinkelbel
0478/84.27.10

1. CONTACTGEGEVENS

1.1 Contactpersoon Organisator

Dienst voor Onthaalgezinnen/Tinkelbel
Rechtsvorm: VZW voorzitter Gunther Van Velthoven
Ondernemingsnummer: 0415 819 105
Maatschappelijke zetel: Lage Kaart 166
2930 Brasschaat
Subsidiegroepen: Groepsopvang Tinkelbel
Groepsopvang Samenwerkende onthaalouders
Gezinsopvang

1.2 Verantwoordelijken kinderopvanglocaties

Adres bureel: Heislagebaan 12
2930 Brasschaat
E-mail: info@onthaalgezinnen-brasschaat.be
Website: www.onthaalgezinnen-brasschaat.be

De dagelijkse leiding is in handen van:

Ann Ceulemans Clustermanager	0478/84.27.10 ann@onthaalgezinnen-brasschaat.be Heislagebaan 12 2930 Brasschaat
Ilde Van Oevelen Verantwoordelijke gezinsopvang en samenwerkende onthaalouders	0468/46.41.81 info@onthaalgezinnen-brasschaat.be Heislagebaan 12 2930 Brasschaat
Tiffany Van Kolen Verantwoordelijke Tinkelbel	03/653.24.38 - 0468/03.52.96 info@tinkelbelbrasschaat.be Hemeldreef 3 2930 Brasschaat

Zij coördineren de activiteiten, begeleiden de onthaalouder/kinderbegeleider, verzorgen de communicatie met de ouders en spelen een bemiddelende rol tussen ouders en onthaalouder/kinderbegeleider. Zij onderhouden het contact met externe instanties.

De dienstverantwoordelijken zijn te bereiken via telefoon, via het antwoordapparaat of via e-mail. Inschrijvingen, aanvragen, info, ... zijn enkel mogelijk na afspraak

1.3 Openingsdagen en openingsuren

De onthaalouder/kinderbegeleider geeft de eigen openingsuren door aan de dienst. Deze situeren zich voornamelijk tussen 7.30u en 17.30u. Er zijn enkele kinderopvanglocaties bereid tot flexibele opvang vanaf 6.30u.

De locatie van groepsopvangen samenwerkende onthaalouders SterreKadees en BosKadees zijn geopend op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 7u tot 17u30.

Tinkelbel is dagelijks geopend van 7.30u tot 18.30u.

Sluitingsdagen van de locatie worden jaarlijks schriftelijk gemeld aan de ouders voor eind december. Snipperdagen worden een week vooraf gemeld afgezien van uitzonderlijke omstandigheden. Bij sluiting van de locatie kan er reserveopvang gevraagd worden, in de mate van het mogelijke, bij de dienstverantwoordelijken.

1.4 Bereikbaarheid van de opvanglocaties bij noodgevallen.

In geval van nood (= uitzonderlijke noodgevallen die onmiddellijke actie vereisen) buiten de openingsuren van de dienst beschikt elke onthaalouder/kinderbegeleider over een noodnummer van de organisator. (Clustermanager of voorzitter)
Tijdens de openingsuren van de opvanglocatie kunt u terecht op het telefoonnummer van de locatie waar uw kind opgevangen wordt. Is de locatie niet bereikbaar, dan kan u contact opnemen met het noodnummer van de organisator/clustermanager. (Zie stappenplan crisissituatie)

1.5 Contactgegevens Opgroeien

De Dienst voor Onthaalgezinnen Brasschaat heeft een vergunning voor de kinderopvanglocaties en voldoet aan de wettelijke voorwaarden.

Contactgegevens:

Naam: Opgroeien
Adres: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel
Telefoon: 078 150 100
E-mail: contactformulier via website
Website: www.kindengezin.be/nl/contactformulier

De bepalingen in dit huishoudelijk reglement blijven van toepassing zolang deze niet in strijd zijn met de regelgeving van Opgroeien en de algemene toepassingen binnen de werking zelf.

2. VERZEKERINGEN

DVV Matrix
Bredabaan 661, 2930 Brasschaat

Verzekering aansprakelijkheid onderneming: C-11/1523.116
Verzekering lichamelijke ongevallen: C-11/1523.117

Burgerlijke aansprakelijkheid: De opvanglocatie is verzekerd tegenover het kind en het kind tegenover derden. De opvanglocatie is verzekerd voor lichamelijke schade. Het kind is verzekerd voor lichamelijke schade en materiële schade tegenover derden.

Lichamelijke ongevallen kinderen: vergoeding (rekening houdend met franchise) door de verzekeraar bij een ongeval van het kind tijdens het opvangmoment. Uit medische verslagen en verklaringen moet blijken dat het slachtoffer medische zorgen nodig heeft die te wijten zijn aan een ongeval.

Het is belangrijk om te weten dat er geen dekking is op weg naar, en van de onthaalouder/kinderbegeleider vermits mag aangenomen worden dat op dat moment de kinderen onder de hoede zijn van de ouder(s). Voor verplaatsingen onder begeleiding van de onthaalouder/kinderbegeleider geldt de verzekering wel.

Ouders kunnen aangifte doen van een ongeval bij de verzekering via het daarvoor bestemde formulier. Dit is ter beschikking bij de onthaalouder/kinderbegeleider in de kinderopvangmap.

3. HET BELEID

3.1 De aangeboden kinderopvang

Onze dienst biedt inclusieve kinderopvang aan baby's en peuters van 0-3 jaar. Dit wil zeggen dat alle ouders met nood aan opvang voor kinderen tot 3 jaar bij ons terecht kunnen, ook kinderen met extra zorgbehoeften kunnen opgevangen worden.

De dienst discrimineert niemand op grond van cultuur, maatschappelijke afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

3.2 Het pedagogisch beleid

Kwaliteitsvolle opvang is voor ons: het zorgen voor de dagelijkse behoeften van het kind en het bieden van optimale ontplooiingskansen met respect voor ieder individu.

In de dagelijkse opvang streven we ernaar om een warm, kindvriendelijk en veilig nest te creëren met respect voor de individuele draagkracht van elk kind. Kinderen met specifieke noden of medische problemen krijgen de passende zorg en aandacht.

Onthaalouders, Sterrekadees en Boskadees:

Omdat inzichten in de kinderopvang ook evolueren willen wij samen met onze kinderbegeleiders inzetten op de filosofie van Emmi Pikler. Deze is gebaseerd op het vertrouwen en de overtuiging dat een kind, hoe jong ook, in staat is om te communiceren, te voelen, te leren en zichzelf te ontplooien. Onze kinderopvang zal hiertoe de voorwaarden scheppen. De kinderbegeleiders zullen kinderen laten ervaren, ontdekken en exploreren op eigen tempo en met vrije bewegingsmogelijkheden binnen en buiten waardoor bvb. het gebruik van een kinderrelax beperkt is.

Tinkelbel:

Werkt rond verschillende thema's waarbinnen de kinderen een brede waaier aan activiteiten aangeboden krijgen. Bovendien brengen ze soms een bezoek aan de markt, gaan ze op stap in het park of naar de kinderboerderij,...

Bij Tinkelbel wordt er gewerkt met 2 leefgroepen, de baby's en peuters. Een kind gaat over naar de andere groep wanneer hij/zij zelfstandig kan stappen, eten en hij/zij er volgens de kinderbegeleiders klaar voor is. Meestal is dit rond 1.5 jaar, maar dit kan vroeger of later zijn. We bieden zorg op maat en zullen dit indien nodig overleggen.

Voor de peutergroep is structuur belangrijk: zij eten en slapen op vaste tijdstippen. Bij het ophalen en/of brengen van het kind vragen wij dan ook aan de ouders om er rekening mee te houden dat er om 11.00u gegeten wordt en dat de kinderen slapen tussen 12.00u en 14.00u. Hierdoor vragen wij u ook om uw kind steeds **voor 10 uur** af te zetten. Uiteraard wordt er ook hier steeds zo veel mogelijk rekening gehouden met de individuele noden van het kind.

Kinderbegeleiders en dienstverantwoordelijken volgen regelmatig vorming waarbij er aandacht wordt gegeven aan zelfreflectie en bijsturing. Met deze professionele houding beogen we om garant te kunnen staan voor een kwaliteitsvolle opvang.

Hiervoor rekenen wij op de medewerking van onthaalouders/kinderbegeleiders én ouders. Een open en eerlijke communicatie zijn immers basisvereisten om de kwaliteit in onze opvang te kunnen garanderen en verhogen.

Wij durven tevens met aandrang vragen dat ouders, in het belang van hun kind, **een duidelijke opvangkeuze** maken. Kleine kinderen die thuis én bij een kinderdagverblijf én bij de grootouders én... worden opgevangen verliezen élk zicht op structuur en krijgen weinig kans om zich te hechten. Het is niet omdat kinderen hier ogenschijnlijk vlot mee omgaan dat zij daar geen nadeel van ondervinden.

Samenwerking met de ouders

De verantwoordelijke en alle andere medewerkers willen nauw met je samenwerken. We hebben respect voor elk kind, voor zijn/haar eigenheid en persoonlijkheid. We zorgen voor een stimulerende omgeving, aangepast aan de leeftijd van het kind.

Uiteraard ben je altijd welkom bij de verantwoordelijke en het team met vragen, bezorgdheden, bemerkingen.

Samenwerking met scholen en andere instanties

Wij werken samen met scholen in het begeleiden van stagiairs tijdens hun opleiding. Alle stagiairs worden begeleid door medewerkers. Zij staan nooit alleen bij de kinderen.

Wij werken eveneens samen met het O.C.M.W. Brasschaat. Wij bieden een werkplek aan personen met het statuut 'sociale tewerkstelling' (artikel 60). Wij begeleiden deze personen langdurig om hen mee klaar te stomen voor de reguliere arbeidsmarkt. Zij nemen een ondersteunende rol op in onze werking d.m.v. het opnemen van logistieke en onderhoudstaken.

Uiteraard wordt er ook van hen dezelfde professionaliteit verwacht t.a.v. de aanwezige kinderen. Ook zij staan nooit alleen bij de kinderen.

3.3 Wenbeleid

Het welbevinden van de kinderen is een prioriteit. Voor al onze nieuwe kinderen, of zij die bijvoorbeeld na een lange vakantie terugkomen, is er de gelegenheid om te wennen. In samenspraak met de ouders worden er momenten afgesproken om het kind te laten wennen. Ouders kunnen steeds in overleg met de verantwoordelijke bekijken wat de mogelijkheden zijn om de overgang van thuis naar de opvang zoveel mogelijk op maat van het kind te laten verlopen. Ook het overgaan naar een volgende leeftijdsgroep (Tinkelbel) gebeurt geleidelijk aan. Hierbij gaat het kind bijvoorbeeld al eens spelen bij de volgende groep maar slaapt en eet nog wel bij z'n eigen groep vooraleer het definitief overgaat.

Een wenmoment wordt aangerekend aan 60% van het geldende inkomenstarief bij onze onthaalouders, Sterre - en Boskadees.

Een wenmoment bij Tinkelbel is gratis.

3.4 Verjaardagen

Wanneer uw kindje jarig is, wordt het die dag gevierd in de opvang. Indien u dat wenst mag u - geheel vrijblijvend – een kleine attentie meebrengen voor de groep. U kan hierover best even afstemmen met de verantwoordelijke of de begeleiders. We vragen om geen individuele cadeautjes te voorzien voor de kindjes.

Indien u graag wenst te trakteren geven we de voorkeur aan een leuk groepscadeau. In de inkomhal hangt een lijst uit waar u de nodige inspiratie kunt opdoen.

4. INSCHRIJVING EN OPNAMEBELEID

4.1. Inschrijving

Wij vragen voor het welbevinden van het kind om minimaal 2 dagen per week in te schrijven. In overleg met de verantwoordelijke kan hiervan afgeweken worden.

4.1.1 Voorrangsregels:

We stellen onze dienstverlening open voor alle kinderen, maar bij nieuwe inschrijvingen volgen we de voorrangsregels van Opgroeien:

We geven absolute voorrang aan:

- Gezinnen die samen gemiddeld 4/5de werken of een 4/5de dagopleiding volgen die leidt naar werk of een combinatie van beide. Ouders tekenen een verklaring op eer dat ze voldoen aan deze voorwaarde. Opgroeien kan bewijzen opvragen bij de ouders.
- Broers en zussen die tegelijk naar de opvang komen
- Pleegkinderen
- Kinderen van alleenstaande ouders
- Kinderen van ouders met een laag inkomen
- Kinderen bij wie het omwille van sociaal en/of pedagogisch moeilijke situaties wenselijk is dat ze naar een opvanglocatie gaan.
- Kinderen van de dienst die niet meer terecht kunnen bij een bepaalde opvanglocatie

Voor maximaal 10% van de plaatsen kunnen we voorrang verlenen aan

- Kinderen met een specifieke zorgbehoefte
- Kinderen die omwille van sociale of pedagogische redenen nood hebben aan opvang

Om hiervoor in aanmerking te komen hebben we steeds een attest nodig van een instantie (bv. loket kinderopvang, OCMW)

4.2 Effectief inschrijven

Als u gebruik wil maken van onze dienst, dient u uw kind vóór de effectieve aanvangsdatum van de opvang in te schrijven. Hiervoor maakt u een afspraak met de dienstverantwoordelijke onthaalgezinnen, samenwerkende onthaalouders of de verantwoordelijke van de locatie waar u uw kindje wenst in te schrijven.

De verantwoordelijke maakt u wegwijs in de opvang en brengt samen met u de inschrijvingsformulieren in orde.

Voor de start van de opvang wordt er samen een opvangplan afgesproken. We willen vragen om de dagen en de uren die vermeld staan in het opvangplan te respecteren. Wanneer er iets verandert aan het uur van brengen of ophalen vragen we om dit een week op voorhand door te geven. Wanneer u door onvoorziene omstandigheden zoals bv. een file toch niet op tijd zal zijn, vragen we om de opvang hiervan op de hoogte te brengen.

Onze opvanglocaties houden een inlichtingenfiche bij waarop meer informatie staat over het gezin, de gewoontes en eigenheden van uw kind, belangrijke medische gegevens, de telefoonnummers waarop u bereikbaar bent en uw wensen over de opvang. Deze inlichtingenfiche dient u in te vullen ten laatste bij de start van de opvang. Zorg ervoor dat deze inlichtingenfiche over uw kind in de opvanglocatie altijd volledig is.

Geef wijzigingen over uw kind, familiale- of contactgegevens onmiddellijk schriftelijk door.

Een inschrijving is pas definitief van nadat alle formulieren correct en volledig ingevuld bezorgd werden aan de verantwoordelijke. Het gaat om:

- De schriftelijke overeenkomst met opvangplan en verklaring van kennisname van het huishoudelijk reglement
- De inlichtingenfiche
- Het attest inkomenstarief
- De plaatsingswaarborg

4.3 Er is geen plaats vrij

Indien er geen plaats is op het moment dat u de aanvraag tot een inschrijving doet, wordt u door de verantwoordelijke op een wachtlijst gezet. De verantwoordelijke zal contact met u opnemen zodra er een plekje vrijkomt.

Wanneer de dienst geen zekerheid kan geven over het starten van de opvang op de gewenste aanvangsdatum zullen de ouders tijdig verwittigd worden. In de mate van het mogelijke wordt een andere (tijdelijke) oplossing geboden.

Bij ziekte, verlof, overmacht van de opvanglocatie zullen de dienstverantwoordelijken, in de mate van het mogelijke, voor vervangadressen zorgen.

4.4 Aanpassing opvangplan en annulering

4.4.1 Aanpassing opvangplan of startdatum

Als uw effectieve nood aan opvang wijzigt, moet u dit 1 maand op voorhand melden aan de verantwoordelijke. Bij een vermindering van de nood aan opvang (bv. door loopbaanvermindering, zwangerschapsrust,...) kan uw opvangplan aangepast worden. Bij een aanvraag tot uitbreiding van de opvang, bv. wanneer u meer gaat werken, wordt eerst bekeken wat mogelijk is en wordt het opvangplan op basis daarvan aangepast. Ook een aanpassing in de opvangdagen bespreekt u vooraf met de verantwoordelijke.

4.4.2 Afwezigheden

Weet u dat uw kind een dag of langer niet aanwezig zal zijn, bv. omwille van vakantie? Geef dit dan zo snel mogelijk door aan de opvang. Kinderen die op de wachtlijst staan, kunnen mogelijk gebruik maken van de lege plaats.

Als uw kindje ziek is of omwille van een andere reden niet naar de opvang kan komen, vragen we om het kinderdagverblijf voor 9u 's morgens te verwittigen.

4.4.3 Respijtdagen

Een respijtdag is een dag dat uw kindje, aangekondigd of onaangekondigd, afwezig mag zijn in afwijking op het opvangplan, zonder dat u deze dag dient te betalen. Ook bij ziekte van uw kindje wordt er een respijtdag ingezet. Een respijtdag wordt gebruikt bij afwezigheid minder dan 1 week. Afwezigheden langer dan 1 week, vallen buiten deze korf. Het aantal respijtdagen waarop u recht hebt wordt pro rata berekend, rekening houdend met het aantal halve of volledige dagen per week dat uw kindje komt en met het aantal resterende maanden van het kalenderjaar vanaf de start van de opvang. Dit betekent als uw kindje bv. een volledig jaar per week:

- 5 volledige dagen komt 20 respijtdagen per jaar
- 4 volledige dagen komt 16 respijtdagen per jaar
- 3 volledige dagen komt 12 respijtdagen per jaar
- 2 volledige dagen komt 8 respijtdagen per jaar

Start uw kindje bv. pas in juli en komt uw kindje 6 maanden naar de opvang dan wordt het aantal dagen gehalveerd. Voor kinderen die ook halve dagen komen zal de verrekening eveneens verhoudingsgewijs gebeuren. Ook als uw opvangplan wijzigt, worden de respijtdagen opnieuw berekend.

4.4.4 Ongerechtigde afwezigheid

Wanneer uw respijtdagen op zijn, zal voor elke afwezigheid een kost evenredig aan de dagprijs worden aangerekend. Deze kost kan niet fiscaal in mindering gebracht worden

5. Afspraken

5.1 Voeding

5.1.1 Onthaalouders en samenwerkende onthaalouders:

Het kind komt gevoed bij de onthaalouder/kinderbegeleider aan.

Afhankelijk van het tijdstip, de duur van de aanwezigheid en de leeftijd van het kind verstrekt de onthaalouder/kinderbegeleider de gepaste maaltijd. Deze maaltijden zijn gezond en voldoende gevarieerd.

De benodigdheden voor flesvoeding (water en poeder afzonderlijk), en dieetproducten (bio, vegetarisch, glutenvrij, ...) en eventueel desserts geeft uzelf mee. Flessenvoeding wordt in de opvang enkel en alleen in plastic flessen gegeven. Het gebruik van glazen flessenvoeding wordt niet toegepast omwille van veiligheidsredenen.

Dieetvoeding moet vermeld worden op de inlichtingenfiche. Indien reeds bereid dient de bereidingsdatum vermeld te worden op de verpakking.

De onthaalouder/kinderbegeleider zorgt voor de warme maaltijd met aardappelen, groenten, vlees of vis of vervanging hiervan.

Ouders krijgen het dagmenu via een dagrapportje verstuurd vanuit D-Care.

De fruitmaaltijd bestaat uit basisfruit (appel, banaan, appelsien), indien meer variatie gewenst kan er aanvullend fruit meegegeven worden.

5.1.2 Tinkelbel

Gedurende de dag drinken de opgevangen kindjes in Tinkelbel water. Wij vragen hiervoor een persoonlijke beker of drinkbus mee te geven. Water is altijd ter beschikking in de opvang.

Rond 9u wordt er een bekertje soep aangeboden aan de aanwezige kinderen.

Er wordt een warm middagmaal voorzien voor uw kindje. Deze maaltijden worden geleverd door A-malop en zijn aangepast aan de leeftijd en noden van uw kindje. Aangepaste voeding is mogelijk: halal of vegetarische maaltijden zijn aan te vragen via de verantwoordelijke.

Indien uw kindje een specifiek dieet moet volgen omwille van medische redenen, zal hiervoor een dieet opgesteld worden in overleg met de diëtisten van A-malop. U kunt enkel een dieet aanvragen op doktersvoorschrift.

's Middags wordt er fruit aangeboden. De fruitpap en de stukken fruit worden dagelijks vers bereid in Tinkelbel.

Rond 17u mogen de kindjes die nog even in Tinkelbel blijven een boterhammetje eten. Deze worden door de ouders voorzien en mogen 's morgens in de koelkast gelegd worden. Een gezonde snack is eveneens mogelijk (bvb rijstwafel, cracotten,...). We vragen om géén koeken met bvb chocolade mee te geven.

Zowel voor het warm middagmaal als voor het fruit hechten we belang aan variatie en versheid. We bieden zo veel mogelijk seizoensgebonden producten aan.

Mee te brengen naar de opvang:

- Flessenvoeding:
Potjes met afgemeten poedermelk of een volledige doos. Aan de kinderbegeleiders wordt de juiste hoeveelheid water in ml en het aantal poederschepjes gemeld. Flessenvoeding wordt in Tinkelbel enkel en alleen in plastic flessen gegeven. Het gebruik van glazen flessen wordt niet toegepast omwille van veiligheidsredenen.
- Moedermelk:
Dit mag 's morgens in de koelkast gezet worden. Er is eveneens een diepvriezer aanwezig om ingevroren moedermelk in te bewaren.
- Fles en persoonlijke beker/drinkbus.
- Eventueel: Koekje/cracotte/rijstwafel, boterhammen, ... voor het tafelmoment van 17u.

5.2 Verzorging

Het kind komt gewassen en gekleed naar de onthaalouder/kinderbegeleider. Ontbijt of eerste flessenvoeding geeft u thuis.

In de loop van de dag krijgen de kinderen alle nodige verzorging.

Ouders zorgen voor:

- Voldoende luiers en vochtige doekjes
- De nodige verzorgings- en zonneproducten (zalf, fysiologisch serum, ...)
- Persoonlijke spulletjes van het kind

- Voldoende reservekleding (ook kleding, jas en laarzen om buiten te spelen)
 - Eventueel medicatie en doktersattest
 - Pantoffels
 - Eigen thermometer en enkele koortswerende middelen aangepast aan gewicht van uw kind
- Zorg ervoor dat al het persoonlijk materiaal goed getekend is, zowel kledij, flessen, potjes, pantoffels,.....

Volgende zaken zijn verboden in de opvang:

- Armbandjes
- Kralen aan tutters of aan hals of armband
- Kettinkjes
- Speldjes
- Juwelen

De zindelijkheidstraining start in wederzijds overleg. Wanneer hiermee gestart wordt, is het raadzaam te overleggen wat een pakket reservekleding inhoudt.

5.3 Brengen en halen van het kind

5.3.1 Onthaalouders en samenwerkende onthaalouders

Het kind wordt op de afgesproken dagen en uren (opvangplan) gebracht en gehaald. Op deze momenten kunnen ouders en onthaalouder/kinderbegeleider informatie uitwisselen.

De ouders hebben, in overleg met de onthaalouder/kinderbegeleider, toegang tot de ruimtes waar de opvangkinderen verblijven.

Bij het niet respecteren van het afgesproken breng/ophaal uur wordt er een toeslag aangerekend. Bij herhaaldelijk en zonder overleg laattijdig afhalen en/of regelmatig afwijken van het opvangplan kan aan de ouders gevraagd worden om een andere oplossing te zoeken.

Bij het ophalen vertrouwt de onthaalouder/kinderbegeleider de kinderen alleen toe aan de personen die uitdrukkelijk worden vermeld op de inlichtingenfiche. Wanneer derden het kind afhalen, wordt de onthaalouder/kinderbegeleider vooraf verwittigd door de ouders met een briefje of e-mail wie het kind komt afhalen en wanneer.

Treedt in de loop van de opvang een wijziging op in het ouderlijk gezag of het verblijfs- of bezoekrecht, pas dit dan zo snel mogelijk aan op de inlichtingenfiche.

5.3.2 Tinkelbel

Ouders melden zich bij het brengen /afhalen steeds bij een kinderbegeleider.

Wij vragen om je kind voor 10 uur naar Tinkelbel te brengen. Zo is je kindje niet alleen op tijd aanwezig voor het middageten maar kan het ook nog even rustig binnenkomen i.p.v. in volle spits. Ook worden er in de voormiddag activiteiten georganiseerd (begeleid, samenspelen, naar buiten,...) door de begeleiders, voor hen is het ook gemakkelijker als alle kindjes dan aanwezig zijn.

De aanwezigheid van je kind wordt dagelijks geregistreerd via ons registratiesysteem D-Care. Ouders ontvangen dagelijks via mail een dagverloop, met hierin zowel het uur van aankomst als het vertrek. Als er door de ouders geen melding gemaakt wordt van een fout in aankomst of vertrek, bevestigen ouders hiermee hun akkoord. U kunt een melding maken van eventuele fouten in de aankomst en/of vertrekuren via info@tinkelbelbrasschaat.be, telefonisch of mondeling bij de verantwoordelijke of een andere medewerker van Tinkelbel.

De facturatie is gebaseerd op de aanwezigheidsuren in D-Care én het opvangplan.

Als je je kind niet tijdig kan ophalen omwille van overmacht, neem je telefonisch contact op te nemen met Tinkelbel om te melden wie het kind komt ophalen. Het kind wordt enkel met derden meegegeven mits voorafgaand akkoord van de ouders en het voorleggen van de identiteitskaart van de persoon die het kind ophaalt.

Bij laattijdig ophalen of opschorting zal contact opgenomen worden met de ouders of de andere contactpersonen. Als dit niet mogelijk is binnen het half uur, zal de lokale politie, dienst Jeugd en Gezin, verwittigd worden. In dit geval wordt er een boete aangerekend van 6€/kwartier.

In uitzonderlijke omstandigheden kan hiervan gemotiveerd worden afgeweken.

5.4 Weigeren van kinderen

Wanneer kunnen we de opvang van je kindje weigeren?

- Je kindje komt onverwacht en er is geen plaats,
- Je kindje is ziek,
- Je hebt achterstallige betalingen,
- Je kindje wordt regelmatig extra gebracht zonder te verwittigen
- Je kindje is regelmatig afwezig zonder gegronde reden
- Na herhaald overleg en schriftelijke verwittiging

5.5 Ziekte of ongeval van het kind

Zieke kinderen kunnen **niet** in de opvang terecht.

Ouders zoeken vooraf een oplossing voor het geval het kind 's ochtends ziek zou zijn en er dringend alternatieve opvang nodig is. Het ziekenfonds beschikt meestal over een dienst voor verzorging van zieke kinderen aan huis.

Het belang van het kind staat steeds voorop én er dient ook rekening gehouden te worden met de andere opgevangen kinderen en de extra werkbelasting die de zorg voor het zieke kind met zich meebrengt.

Met het oog op het preventief beschermen van de kinderbegeleiders en de andere opvangkinderen vragen wij u om (nog) niet zichtbare medische problemen steeds te melden aan de kinderbegeleiders en/of de verantwoordelijke.

Kinderen die volgende ziektekenen vertonen worden niet toegelaten:

- Diarree: lopende of waterige ontlasting waarbij ook koorts of bloederige ontlasting aanwezig is (losse stoelgang is geen reden tot weigering)
- Braken: met algemeen ziek zijn; oppassen voor uitdroging
- Zeer zware hoest (etterige neusloop en hoest zonder algemeen ziek zijn is geen reden tot weigering)
- Koorts (+38)
- Koorts (+38°) gepaard met keelpijn, braken, diarree, oorpijn, prikkelbaarheid, verwardheid of rode uitslag
- Elk kind dat niet kan deelnemen aan de normale activiteiten van de kinderopvang wegens ziekte-toestand. Met de kinderen buiten komen hoort bij de normale activiteiten.

Besmettelijke ziekte:

Wanneer het gaat om een besmettelijke ziekte waarvan de incubatieperiode reeds voorbij is, kan de opvang eventueel wel doorgaan in overleg met de onthaalouder/kinderbegeleider en de andere ouders (bv. windpokken).

Het belang van het kind staat voorop en er dient ook rekening gehouden te worden met de andere opgevangen kinderen en de extra werkbelasting die de zorg voor het zieke kind met zich meebrengt.

Als het kind in de loop van de dag ziek wordt, neemt de kinderopvang zo vlug mogelijk contact op met de ouders. In de meeste gevallen zal het voor het kind het best zijn dat het zo snel mogelijk wordt opgehaald.

Indien ouders niet bereikbaar zijn, wordt de persoon in noodgevallen, vermeld op de schriftelijke overeenkomst gecontacteerd.

Ongeval:

Bij een ongeval neemt de opvang de eerste zorgen op zich. In ernstige gevallen wordt het kind naar het ziekenhuis gebracht worden en worden ouders en de dienstverantwoordelijke verwittigd. De kosten verbonden aan deze medische tussenkomsten zijn ten laste van de verzekering lichamelijke ongevallen van de Dienst voor Onthaalgezinnen. Een franchise valt ten laste van de ouders.

Luizen:

Als de opvang luizen vaststelt, waarschuwt deze onmiddellijk de ouders en de dienst. Ook andere ouders zullen hiervan op de hoogte gebracht worden, hierbij rekening houdend met de privacy van ouders en kind. Het kind mag terug naar de opvang gebracht worden na behandeling.

5.6 Medicatie

In onze opvanglocaties willen wij op een verantwoorde manier omgaan met medische zorg in het algemeen en medicatie in het bijzonder. Bij voorkeur wordt gevraagd de medicatie zo voor te laten schrijven dat ouders zelf de geneesmiddelen 's morgens en 's avonds kunnen toedienen. Toch zal het soms nodig zijn tijdens het opvangmoment medicatie te geven. Dit kan enkel op medisch voorschrift. Denk eraan aan uw behandelende arts een attest te vragen zodat wij de medicatie op een correcte en veilige manier kunnen toedienen.

Wat is een geldig attest?

- Een doktersvoorschrift
- Een notitie of etiket van de apotheek met de nodige informatie op de originele verpakking van het geneesmiddel

Welke informatie moet het attest bevatten?

- Naam van arts of apotheker
- Naam van het kind
- Naam van het geneesmiddel
- Dosering, wijze van toediening en moment van toediening
- De afleveringsdatum en einddatum of de duur van de behandeling

Uitzonderingen:

- Nesivine® en Otrivine ® in pediatrische vorm
- Daktozin pasta®

Kunnen we wel toedienen zonder voorschrift voor maximaal 5 opeenvolgende dagen

De kinderopvang deelt dagelijks het tijdstip en de hoeveelheid van toediening van het medicijn mee aan de ouders.

Kinderbegeleiders mogen geen handelingen buiten het wettelijk kader uitvoeren.

We spreken van koorts wanneer kinderen een lichaamstemperatuur hebben van 38°C of meer. Als we ons zorgen maken zullen we u vragen om zo snel mogelijk uw kind te komen ophalen. Bij oudere kinderen en wanneer er geen alarmerende symptomen zijn, zullen we u eveneens contacteren om afspraken te maken:

Kinderen die koorts maken kunnen de volgende dag ook niet meteen terug naar de opvang. Als kinderen 24u koortsvrij zijn, kunnen ze opnieuw terecht in de opvang. Ook na vaccinaties kan een kind koorts maken, maar als er dan geen bijkomende tekenen zijn mag een kind gewoon terug naar de opvang. Wel belangrijk om te nuanceren: bij het doorkomen van tandjes bij jonge kinderen kan een verhoging optreden. Maar wanneer de lichaamstemperatuur de grens van 38°C bereikt, kan dat niet meer enkel worden toegeschreven aan doorkomende tandjes.

Een koortswerend middel wordt enkel toegediend na overleg met de ouders. Ouders zorgen ervoor dat dit ter beschikking is van de onthaalouder/kinderbegeleider en aangepast is aan de leeftijd.

Het is de verantwoordelijkheid van de ouders om alle medische gegevens steeds te actualiseren op de inlichtingenfiche die bij de onthaalouder/kinderbegeleider ligt.

5.7 Veiligheid

5.7.1 Onthaalouders

De opvanglocatie houdt te allen tijde toezicht over de kinderen, zowel auditief als visueel.

Zij/hij laat de kinderen nooit onbewaakt achter in de woning. Het is tevens niet toegelaten om kinderen alleen te laten met de babyfoon bij de burens of kinderen onder toezicht te plaatsen van een derde persoon.

Enkel toezicht door een meerderjarige persoon van het eigen gezin of een meerderjarige inwonende persoon is toegelaten.

Er mag niet gerookt worden in de ruimtes waar de kinderen verblijven. De opvanglocatie ziet erop toe dat ook inwonende personen en bezoek zich hieraan houden.

Huisdieren komen niet in de ruimten die voor de kinderen gebruikt worden.

Onthaalouders/kinderbegeleiders mogen geen schildpadden, reptielen, leguanen en papegaaien houden.

Er is steeds een telefoon in de opvang aanwezig.

5.7.2 Tinkelbel

De dienst heeft een beleid over preventie, detectie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag. Dit is elk bedreigend of gewelddadig gedrag met zowel actieve als passieve betrokkenheid van het kind van lichamelijke, emotionele en/of seksuele aard en dit door een volwassene die in een vertrouwens- en/of gezag relatie staat waardoor schade wordt berokkend aan het kind. Elk signaal of vermoeden hiervan t.a.v. een kind in de opvang moet steeds gemeld worden aan de verantwoordelijke. Elke melding wordt onderzocht en opgevolgd.

5.8 Veilige toegang

De kinderopvanglocatie neemt de nodige maatregelen over toegangsbeveiliging. Alle partijen letten erop dat bij het ophalen en brengen van de kinderen de deuren steeds gesloten worden.

5.9 Slapen

De organisator volgt de richtlijnen van Opgroeien over veilig slapen. Alle bedjes en materiaal voldoen aan de veiligheidsvoorschriften. Baby's tot 6 maanden slapen in de leefruimte. Er wordt gezorgd voor een goede omgevingstemperatuur.

Kinderen tot 1 jaar worden op de rug te slapen gelegd als maatregel om wiegendood te voorkomen. Uitzonderingen worden toegestaan als:

- Ouders "het attest slaaphouding" invullen en ondertekenen (te bevragen bij de organisator)
- Een dokter een attest opmaakt omwille van medische reden.

Er kunnen afspraken gemaakt worden over kinderen die een monitor nodig hebben.

6. PRIJSBELEID

6.1 Inkomenstarief

Het tarief wordt berekend op basis van het gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen. Ouders vragen dit tarief aan met het berekeningsinstrument op de [website van Opgroeien](#). De dienstverantwoordelijke heeft hierbij geen verantwoordelijkheid maar wel een ondersteunende en informerende rol.

Op deze manier vraag je het inkomenstarief aan:

STAP 1: Registreer je op mijn.opgroeien.be

- Met je identiteitskaart met een e-ID kaartlezer en je pincode of itsme
- Een eigen e-mailadres

STAP 2: Bereken je inkomenstarief en vraag een attest aan

Wanneer?

2 maand voorafgaand aan de maand waarin de opvang start.

Door je registratie op mijn.opgroeien.be kan Opgroeien automatisch gegevens over je inkomen en gezinssamenstelling in de databanken van FOD-financiën en het Rijksregister ophalen. Zo wordt je tarief berekend, rekening houdend met verminderingen voor gezinslast en/of meerlingen. Als je in deze berekeningsmodule alle stappen doorlopen hebt, ontvang je het attest met je inkomenstarief en kindcode via e-mail.

STAP 3: Bezorg je attest inkomenstarief aan je kinderopvang

Zonder geldig attest inkomenstarief kan je geen gebruik maken van de opvang. Geef altijd het meest recente attest aan de verantwoordelijke van je opvang. Bij het ontbreken van een attest inkomenstarief wordt automatisch het maximumtarief aangerekend.

STAP 4: Vanaf wanneer gaat je attest inkomenstarief in?

De eerste dag van de maand waarin het kindje voor het eerst naar de opvang gaat. Ouders met een co-ouderschap regeling die beiden beroep doen op de opvang moeten 2 attesten aanvragen. Eén op naam van de papa en één op naam van de mama.

Wijzigingen van het inkomenstarief moeten ouders zelf aanvragen:

- Bij wijzigingen in de gezinssamenstelling door echtscheiding, huwelijk, samenwonen.
- Bij geboorte van een volgend kind
- In de maand waarin het kind 3 jaar, 6 jaar en 9 jaar wordt

Herberekeningen worden aangevraagd via mijn.opgroeien.be. Houd het huidig attest inkomenstarief klaar. Het nummer van dit attest moet ingevoerd worden.

Heb je hulp nodig? Bel naar de Opgroeien Lijn op 078/150.100

Foute informatie

Geef je foute info? Dan kan Kind en Gezin beslissen dat je een boete moet betalen, zowel voor de toekomst als voor het verleden.

6.2 Individueel verminderd tarief

Ouders kunnen een individueel verminderd tarief vragen:

- Bij een moeilijke financiële situatie. Wend je tot het OCMW. Op basis van hun beslissing zorgt Kind en Gezin voor een attest (**tarief OCMW**);
- Indien je een bewijs van leefloon van het OCMW hebt. Contacteer Kind en Gezin en bezorg hun het bewijs van leefloon van het OCMW. Je ontvangt een nieuw attest inkomenstarief met het minimumtarief (**tarief leefloon**).

Opvang van een pleegkind

Voor de opvang van een pleegkind wordt het minimumtarief aangerekend. Bewijs van de plaatsing met startdatum dient aan Kind en Gezin: attestikt@opgroeien.be bezorgd te worden. De dienst voor pleegzorg kan een bewijs van plaatsing bezorgen.

6.3 Prijs voor opvang

Voor een baby en een peuter

- Voor opvang vanaf 5 uren tot 10.59 uren aanwezig: 100% van de individuele ouderbijdrage
- Voor opvang minder dan 5 uren aanwezig: 60 % van de individuele ouderbijdrage
- Voor opvang gelijk aan 11 uren of meer: 160% van de individuele ouderbijdrage

Verblijfstijden van een kind gespreid over verschillende tijdstippen op 1 dag worden per kinderopvanglocatie samengevoegd.

6.4 Waarborg

Zie addendum

6.5 Principe opvang reserveren, is opvang betalen

Om de beschikbare opvangplaatsen zo goed mogelijk te kunnen gebruiken dienen de ouders de opvangdagen vooraf te reserveren. Deze worden, na wederzijds akkoord tussen de ouders en de kinderopvang, vastgelegd in het opvangplan van de schriftelijke overeenkomst tussen organisator en ouder. Het kind dient minimum 2 dagen per week aanwezig te zijn.

Deze gereserveerde dagen dienen betaald te worden, met uitzondering van:

- Sluiting van de kinderopvanglocatie
- 20 respitdagen (bij opvangplan van 5 dagen per week) voor afwezigheid van het kind ongeacht de reden. Deze dagen worden aangepast à rato van het gereserveerde opvangplan, en worden ingezet bij afwezigheden van minder dan een week.
- Alle aaneensluitende afwezigheden van een volledige week of langer, ongeacht de reden.

Meld afwezigheden steeds. Op deze manier wachten wij niet onnodig op je kind en kunnen wij zijn/haar plaats aan een ander kind ter beschikking stellen.

Afwezigheden wegens ziekte meld je liefst zo snel mogelijk.

Het opvangplan kan door de ouders aangepast worden. Dit dient minstens één maand vooraf schriftelijk te gebeuren bij de onthaalouder/kinderbegeleider per mail.

De verantwoordelijke en of kinderbegeleider kan deze vraag weigeren als er niet genoeg plaats is of als de draagkracht van het kind in het gedrang komt.

6.5.1 Extra opvangdagen

Als er extra dagen opvang nodig zijn, is dit steeds vooraf te bespreken met de verantwoordelijke en/of kinderbegeleider. De verantwoordelijke kan deze extra dag opvang weigeren als de bezetting het niet toelaat.

6.6 Extra kosten

Er kunnen extra kosten aangerekend worden voor:

- Afvalverwerking: 0.37 €/ volle dag, 0.22 €/ halve dag tot de leeftijd van 3 jaar indien de luiers zelf meegebracht worden.
- Afvalverwerking: 1.94 €/ volle dag, 1.15 €/ halve dag tot de leeftijd van 3 jaar indien de luiers aangeboden worden door de opvang (Tinkelbel).
- Administratie en facturatiekosten: 4.53 €/maand
- Rappelkosten: 5.00 €
- Plaatsingswaarborg: zie addendum
- Afwezigheden, volgens inkomenstarief, als de respijtdagen opgebruikt zijn

6.7 Facturatie en betalen.

Ouders ontvangen maandelijks een gedetailleerde rekening via mail.

Deze wordt opgemaakt op basis van registratie van aanwezigheden in de webapplicatie D-CARE.

Ouders ontvangen elke dag een verslag met vermelding van de tijdstippen van brengen en halen. Indien hierop niet wordt gereageerd, wordt dit aanzien als een akkoord om op deze basis een factuur op te stellen.

De betaling gebeurt bij voorkeur met een domiciliëring. De betreffende factuur wordt ten vroegste op de 10^{de} van de maand na de maand van de prestaties, ter betaling aangeboden. Indien geen domiciliëringsnummer beschikbaar is, gebeurt de betaling door overschrijving van het verschuldigde bedrag vóór de 20ste van de maand die volgt op de plaatsing, en dit op het rekeningnummer:

Onthaalouders en Bos- en Sterrekadees: BE81 789 572 969 924.

Tinkelbel: BE16 0688 9988 3474

Bij laattijdige betaling of geweigerde domiciliëring ontvangen de ouders een schriftelijke aanmaning tot betaling met aanrekening van rappelkosten. Na twee aanmaningen wordt de opvang geschorst en worden gerechtelijke stappen ondernomen. Kosten hieraan verbonden vallen ten laste van de ouders. In geval van betwisting zijn uitsluitend de rechtbanken van Antwerpen bevoegd. Alleen de Belgische wetgeving is van toepassing.

6.8 Fiscaal attest

De bijdragen voor kinderen van 0 –12 jaar zijn voor 100% aftrekbaar van de belastingen tot een bepaalde max. grens die de overheid vastlegt.

De Dienst voor Onthaalgezinnen verbindt zich ertoe jaarlijks en tijdig een correct ingevuld fiscaal attest te bezorgen. Door gebruik te maken van de rijksregisternummers van de ouders worden de kinderopvangkosten automatisch in de aangifte personenbelasting ingevuld.

7. RECHT VAN HET GEZIN

Samenwerking met ouders en kinderen

Tijdens de opvang willen de dienstverantwoordelijken en de onthaalouder/kinderbegeleiders nauw samenwerken met de ouders. Jaarlijks krijgen de ouders een enquête toegestuurd waarin ze, vrijblijvend, hun tevredenheid, hun bekommernissen e.d. tegenover de opvanglocatie en/of de dienst kunnen uitdrukken. Afhankelijk van het resultaat van deze enquête zal de dienstverantwoordelijke contact opnemen met de ouders en/of de opvanglocatie.

Tinkelbel:

De verantwoordelijke en alle andere medewerkers willen nauw met je samenwerken. We hebben respect voor elk kind, voor zijn eigenheid en persoonlijkheid. We zorgen voor een stimulerende omgeving, aangepast aan de leeftijd van het kind. Uiteraard ben je altijd welkom bij de verantwoordelijke en het team met vragen, bezorgdheden, bemerkingen, ...

Onthaalouders, Sterrekadees en Boskadees:

De dienstverlening omvat de verzorging en de opvoedkundige begeleiding van de opvangkinderen, en dit in een huiselijke omgeving. Onze dienst wil een veilig en kindvriendelijk klimaat scheppen dat de ontwikkeling van kinderen bevordert en dat hen de beste kansen biedt om hun talenten en vaardigheden te ontplooiën.

De opvanglocatie vangt enkel kinderen op die ingeschreven zijn bij de dienst. Het aantal kinderen per opvanglocatie wordt bepaald in samenspraak met de dienst en is afhankelijk van de beschikbare ruimte en de draagkracht van de opvanglocatie. Er mogen nooit meer dan 8 kinderen tegelijkertijd aanwezig zijn, eigen kinderen onder de 6 jaar inbegrepen. (bij de onthaalouders)

Er is tijdens de huisbezoeken regelmatig overleg tussen de dienstverantwoordelijken en de opvanglocatie over de activiteiten, het welbevinden en de betrokkenheid van elk kind.

Om het pedagogisch aanbod zo goed mogelijk af te stemmen op de ontwikkelingsnoden van elk kind zullen de dienstverantwoordelijken, op regelmatige basis, de motorische-, sociale-, emotionele-, verstandelijke- en taalontwikkeling van het kind observeren.

Algemeen:

Aan de ouders wordt gevraagd om de dienstverantwoordelijken alle inlichtingen te geven die nodig zijn om de opvang zo goed mogelijk af te stemmen op de individuele noden van hun kind. Deze worden genoteerd op de inlichtingenfiche. Deze fiche kan geraadpleegd worden in de webapplicatie D-CARE + dient verbeterd/geactualiseerd worden door de ouders.

Het is de verantwoordelijkheid van de ouders dat de inlichtingenfiche steeds up-to-date gehouden wordt.

Samenwerking met de onthaalouder/kinderbegeleider

De dienstverantwoordelijken waarborgen de permanente begeleiding van de aangesloten opvanglocatie en de opgevangen kinderen. Zij streven naar een planning van begeleidingsbezoek volgens individuele noodwendigheid.

Niet alle opvanglocaties worden met eenzelfde frequentie bezocht. Starters zullen bijvoorbeeld vaker worden bezocht dan opvanglocaties die al jaren aangesloten zijn bij de dienst en over een ruime ervaring beschikken. Ook waar een nieuw kind wordt opgevangen zal een begeleidingsbezoek plaatsvinden.

Een zekere regelmaat in de begeleidingsbezoeken zal gehandhaafd blijven. Alle begeleidingsaspecten, waarbij de aandacht voor de ontwikkeling van een kind een belangrijk onderdeel is, worden systematisch opgevolgd. De onthaalouder/kinderbegeleider kan vragen of ideeën bespreken met de dienstverantwoordelijke.

De dienstverantwoordelijken beoordelen het functioneren van elke onthaalouder/kinderbegeleider en tonen regelmatig waardering tegenover hen. Er is tijdens de huisbezoeken regelmatig overleg tussen de dienstverantwoordelijken en de opvanglocatie over de activiteiten, het welbevinden en de betrokkenheid van elk kind.

Om het pedagogisch aanbod zo goed mogelijk af te stemmen op de ontwikkelingsnoden van elk kind zullen de dienstverantwoordelijken, op regelmatige basis, de motorische-, sociale-, emotionele-, verstandelijke- en taalontwikkeling van het kind observeren.

Algemeen:

De dienst organiseert jaarlijks een vormingsdag die voor alle onthaalouders/kinderbegeleider verplicht is. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met vastgestelde noden en behoeften zodat de onthaalouders/kinderbegeleiders op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen op het vlak van kinderopvang. Op deze dag, die vooraf schriftelijk wordt meegedeeld aan de ouders, is de opvanglocatie niet beschikbaar voor opvang.

De vorming Levensreddend Handelen wordt om de 3 jaar voor de hele onthaalouder/kinderbegeleidersgroep herhaald. Ook is er jaarlijks een oprissing EHBO.

7.1 Toegangsbeleid ouders

Tijdens de openingsuren hebben ouders toegang tot alle opvangruimtes.

Uit respect voor de privacy vragen we aan de ouders om de woonruimtes van kinderbegeleiders die in hun privéwoning werken, niet te betreden zonder overleg. Voor de start van de opvang kan gevraagd worden om de slaapruidtes te mogen zien. In overleg kan er tijdens de opvang nog een kijkje genomen worden.

7.2 Klachtenprocedure

Wij staan open voor elke klacht, kritiek of ontevredenheid. Deze vestigen onze aandacht op punten waaraan gewerkt kan worden. Hierdoor kunnen we de kwaliteit van onze werking evalueren en nog beter maken.

Wij maken een onderscheid tussen een ontevredenheid en een klacht. Een ontevredenheid kan in rechtstreeks overleg met een van de begeleiders of de verantwoordelijke opgelost worden. Bij een klacht is verder onderzoek en overleg noodzakelijk. U bepaalt zelf of uw ontevredenheid als klacht behandeld dient te worden. We proberen om samen tot een oplossing te komen.

7.2.1 Ontevredenheden

Een ontevredenheid kan u melden aan een begeleider of de verantwoordelijke. Als u geen gehoor of opvolging krijgt van de begeleider of verantwoordelijke kan u steeds terecht bij de clustermanager. Elke ontevredenheid wordt besproken en er wordt een oplossing gezocht. Als u vindt dat de oplossing ontoereikend is, kan u een klachtenformulier invullen. Uiteraard wordt elke klacht of ontevredenheid met de grootste discretie behandeld

7.2.2 Klachten

Bij een ernstige ontevredenheid of klacht vult u een klachtenformulier in. Enkel klachten met naam worden behandeld

Behandeling van de klacht:

- De verantwoordelijke meldt uw klacht in de teamvergadering en bespreekt ze met de clustermanager.
- De clustermanager behandelt uw klacht en geeft u een schriftelijk antwoord.
- Schriftelijke klachten kunnen ook rechtstreeks naar de clustermanager worden gestuurd.
- U kan uw klacht steeds weer intrekken.

Wij garanderen dat elke klacht op een discrete, efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd, behandeld en beantwoord wordt.

Indien u niet akkoord gaat met de beslissing kan u zich wenden tot het Opgroeipunt, het telefonisch en online meldpunt van Opgroeien.

Het Opgroeipunt is te bereiken:

- telefonisch: 078 170 000 (elke werkdag van 8 tot 20 uur)
- via het contactformulier op <http://opgroeien.be/opgroeipunt>
- via brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.

Voor een klacht over de privacy van persoonsgegevens:

<https://www.gegevensbeschermingautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>

7.3 Respect voor de privacy en bescherming van de persoonlijke levenssfeer

7.3.1 Persoonsgegevens

Doel van de verwerking van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de kinderen en de gezinnen worden gebruikt voor:

- De klantenadministratie en de vergunningen;
- De facturatie;

- De naleving van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang;
- De ontwikkeling van een beleid;
- De naleving van de subsidievoorwaarden;
- Beveiliging en kinderbegeleiding;

Rechtsgrond

We verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben.

Recht van het gezin

- Je kan de gegevens van jezelf of je kind op elk moment inkijken, verbeteren, laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken.
- Je kan een kopie van je persoonsgegevens vragen.
- Als je verandert van opvang kan je vragen om jouw gegevens door te geven aan de nieuwe kinderopvanglocatie.

Stuur daarvoor een e-mail naar:

info@onthaalgezinnen-brasschaat.be

info@tinkelbelbrasschaat.be

Bewaarperiode

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

Vertrouwelijkheid

We verbinden ons ertoe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt volgens de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2018. Dit geldt zowel voor de verwerking door onze opvang als door onze mogelijke onderaannemers (bijvoorbeeld een IT-bedrijf) die deze persoonsgegevens verwerken. Ook onze medewerkers zijn op de hoogte van de privacyregels.

Overmaken aan derden

Als dit noodzakelijk is voor de bovenvermelde doelen, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Opgroeien, de Zorginspectie en andere organisaties indien dit door de regelgeving vereist is.

7.3.2 Beeldmateriaal

In onze opvanglocaties worden af en toe foto's van groepsactiviteiten gemaakt, al dan niet met ouders, die gebruikt worden om **in het algemeen** informatie te verstrekken over de activiteiten en de werking van de opvang. Dit beeldmateriaal kan uitgehangen worden in de opvanglocatie zelf en kan gebruikt worden voor online en offlinecommunicatie (bv website, flyer, gesloten Facebookpagina van Tinkelbel, ...). De beeldopnamen gebeuren steeds met respect voor wie op de beelden staat. Ouders, grootouders, ... mogen zelf geen foto's maken in de opvang.

Om de privacy van ouders en kinderen te respecteren vragen we aan ouders om in een afzonderlijke verklaring al dan niet hun goedkeuring kenbaar te maken. Deze toestemming kan op elk tijdstip ingetrokken worden.

7.3.3 Andere gegevens

Overeenkomstig het Besluit van de Vlaamse Regering van 23 februari 2001 betreffende de erkenning- en subsidiëringvoorwaarden kan de organisator bij de inschrijving en tijdens de hele opvang van het kind persoonsgegevens opvragen. Het betreft administratieve gegevens van het kind, de ouders en het gezin en medische gegevens over het kind. Voor zover relevant voor de opvang kan de opvanglocatie ook sociale gegevens of medische inlichtingen van andere gezinsleden registreren. Medische gegevens kunnen enkel opgevraagd worden onder de verantwoordelijkheid van een arts.

Administratieve en sociale gegevens worden opgevraagd en verwerkt onder de verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke. Dit gebeurt om aan de administratieve verplichtingen van de toezichthoudende en subsidiërende overheden en Opgroeien te kunnen voldoen. De verstrekte informatie wordt met de nodige discretie behandeld.

8. ANDERE DOCUMENTEN

8.1 Inlichtingenfiche

Voor elk opgevangen kind wordt **een inlichtingenfiche** ingevuld bij aanvang van de opvang. Dit is belangrijk voor de veiligheid van elk kind.

Veranderingen in de gegevens over de gezondheid van het kind, telefoonnummers of de huisarts dienen onmiddellijk doorgegeven te worden aan de opvanglocatie. De opvanglocatie heeft de inlichtingenfiche steeds ter beschikking via de webapplicatie D-Care. Via dit kanaal, kan ook Zorginspectie de gegevens raadplegen.

8.2 Aanwezigheidsregister

De organisator voorziet een **digitaal aanwezigheidsregister** bij elke opvanglocatie.

De aanwezigheden van het kind worden door de opvanglocatie ingegeven in de webapplicatie D-Care. Ouders krijgen elke dag een verslag met vermelding van breng- en ophaal uur via mail.

9 WIJZIGINGEN IN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT EN OPZEGMODALITEITEN VOOR DE SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST

9.1. Werkwijze bij wijziging van het huishoudelijk reglement

Elke wijziging aan het huishoudelijk reglement wordt minstens 2 maanden vóór de aanpassing schriftelijk gemeld. Elke verandering moet door de ouders ondertekend worden voor ontvangst en kennisname.

9.2. Gelijkwaardige opzegmodaliteiten voor de schriftelijke overeenkomst

9.2.1 Opzegmodaliteiten voor het gezin

De meeste kinderen zijn schoolrijp op de leeftijd van 2,5 jaar en kunnen op de eerste instapdatum naar de kleuterschool. Deze datum zal als einddatum vermeld worden op de overeenkomst

Is het kind op deze einddatum nog niet klaar voor de kleuterschool, kunnen ouders kiezen om het langer in de opvang te houden. Samen met de verantwoordelijke wordt een nieuwe einddatum bepaald. Ook andere redenen om de opvangduur te verlengen kunnen in overleg met de verantwoordelijke vastgelegd worden. De vraag tot wijziging van de einddatum wordt vooraf mee gedeeld aan de verantwoordelijke. In dat geval wordt samen met de ouders een nieuwe einddatum bepaald. De organisator kan de vraag weigeren omwille van overmacht of als er niet genoeg plaats is.

Stopt de opvang vroeger dan afgesproken, dan melden de ouders dit 1 maand vooraf per mail aan de verantwoordelijke en aan de opvanglocatie. Indien ouders deze termijn niet respecteren zal de plaatsingswaarborg ingehouden worden.

Elke wijziging aan het huishoudelijk reglement in het nadeel van de ouders (vb. het prijsbeleid) wordt minstens 2 maanden voor de wijziging ingaat schriftelijk meegedeeld. De ouders hebben het recht om binnen de 2 maanden na kennisname van deze mededeling de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder schade- of opzegvergoeding.

9.2.2 Opzegmodaliteiten voor de organisator

De dienst voor Onthaalgezinnen kan de overeenkomst opzeggen en de opvang stopzetten wanneer:

- Ouders het huishoudelijk reglement en/of andere contractuele bepalingen niet naleven
- Facturen niet (tijdig) betaald worden
- Geen gevolg gegeven wordt aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen van de organisator
- De ouders de noodzakelijke documenten (vb. attest inkomenstarief) niet bezorgen aan de opvang

Als de organisator **overweegt** om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen omwille van bovenstaande redenen, krijgen ouders een schriftelijke verwittiging.

Als de organisator beslist om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen, krijgen ouders een aangetekende brief met vermelding van de reden van de opzeg. De opzegtermijn bedraagt 1 maand en gaat in op de datum van verzending van de aangetekende brief.

Het verzenden van de aangetekende brief kan vervangen worden door het overhandigen van een opzegbrief mits een kopie voor ontvangst wordt ondertekend door één van beide ouders (indien zij op hetzelfde adres gedomicilieerd zijn of de beide ouders (als ze afzonderlijk zijn gedomicilieerd zijn).

De bepaling over opzegtermijn kan niet gerespecteerd worden als er een beslissing is van Opgroeien tot opheffing van de vergunning.

De bepalingen over opzegtermijn dient niet gerespecteerd te worden als de ouder een zware fout heeft begaan en de organisator deze kan aantonen. (bv.geweld,bedreiging)

ONTVANGST EN KENNISNAME HUISHOUELIJK REGLEMENT

Opgesteld januari 2026, volgens de richtlijnen van Kind en Gezin/opgroeien

De ouders verklaren dat ze het huishoudelijk reglement ontvangen hebben en er kennis van genomen hebben.

Wanneer hun kind naar de opvang gebracht wordt verbinden zij zich er automatisch toe de gemaakte afspraken na te leven.

Tevens geven zij toestemming om via het software-systeem D-Care hun e-mailadres te gebruiken voor het toezenden van facturen, het dag verloop en overige communicatie.

ADDENDUM WAARBORGEN

Door nieuwe gezinnen dient voor de effectieve start van de opvang per opgevangen kind een waarborgsom betaald te worden op de desbetreffende rekening. het juiste bedrag wordt meegedeeld bij de inschrijving. De ontvangst van deze waarborgsom garandeert u een plaats in onze opvang.

De waarborgsom zal terugbetaald worden, indien de zwangerschap vroegtijdig afgebroken wordt en/of bij het beëindigen van de opvang, nadat de laatste factuur betaald werd.

Als u aan alle contractuele verplichtingen hebt voldaan, storten we de waarborg binnen 2 maanden na betaling van de laatste factuur.

1. Onthaalgezinnen: Sterrekadees en Boskadees

- De waarborg wordt berekend volgens uw IKT tarief en volgens de dagen van het opvangplan.
- Min 50 € - max 250 €

2. Tinkelbel

- De waarborg wordt bepaald aan de hand van uw inkomen:
 - o Inkomen gelijk aan/of lager dan 33.763,24 € → 50 €
 - o Andere gezinnen: 200 €

KLACHTENFORMULIER

Deel 1 IN TE VULLEN DOOR DE GEBRUIKER /CLIËNT

NAAM INDIENER VAN DE KLACHT

.....

IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON /BIJSTANDSPERSOON AANGEDUID: JA OF NEEN
(OMCIRKEL)

NAAM VAN DE VERTROUWENSPERSOON

.....

WAT KLAAG IK AAN? (BESCHRIJVING VAN DE FEITEN, OMSTANDIGHEDEN, MOGELIJKE OORZAKEN)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

WAT WERD REEDS GEDAAN OM TOT EEN OPLOSSING TE KOMEN?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

WELKE OPLOSSING VERWACHT IK?

.....
.....
.....

HANDTEKENING VAN DE INDIENER

RECHT OP PRIVACY

Dienst voor onthaalgezinnen/Tinkelbel vzw hecht veel belang aan respect voor de privacy en de bescherming van persoonsgegevens.

Dienst voor onthaalgezinnen/Tinkelbel vzw verbindt zich er toe dat het verzamelen en verwerken van de persoonsgegevens gebeurt met de grootst mogelijke zorgvuldigheid, op een professionele manier, en met aandacht voor een veilige informatieomgeving. We houden ons aan de Europese Algemene Verordening voor Gegevensbescherming (AVG, ook bekend als de GDPR, General Data Protection Regulation), in voege vanaf 25 mei 2018.

We vragen bij de eerste contacten en tijdens de opvang verschillende persoonsgegevens over uw kind en uw gezin. Het verzamelen van deze gegevens heeft in eerste instantie tot doel een kwaliteitsvolle opvang te garanderen. Tevens gebruiken we persoonsgegevens voor de klantenadministratie, de facturatie, het naleven van de vergunnings- en erkenningsvoorwaarden en de subsidievoorwaarden, het garanderen van de veiligheid en de ontwikkeling van een beleid

De rechtsgrond voor het verwerken van persoonsgegevens is het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters. In deze regelgeving staat welke gegevens we nodig hebben.

We houden persoonsgegevens per kind bij in een dossier, waarin o.a. de inlichtingenfiche, de schriftelijke overeenkomst met individueel opvangplan, attest van Opgroeien, gegevens m.b.t.

ontwikkelingsopvolging,... zijn opgenomen. Ook de aanwezigheidsregistraties worden bewaard conform de richtlijnen, voor een periode van 10 jaar.

Medische gegevens worden apart bewaard.

Tijdens de opvang kunnen er foto's en beeldopnames gemaakt worden. We vragen hiervoor uw toestemming in de schriftelijke overeenkomst. Sfeerbeelden waarop kinderen niet herkenbaar zijn voor anderen, gebruiken we soms voor de website van de organisatie en als illustratie voor publicaties, als folders, jaarverslag, facebookpagina,...

U hebt als ouder recht op inzage, verbetering, verwijderen of beperken van de verwerking van persoonsgegevens die uzelf, uw kind of uw gezin betreffen.

Bewaarperiode: uw gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving.

Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim:

Begeleiders gaan zorgvuldig om met de persoonlijke gegevens die u ons toevertrouwt. Ze moeten zich houden aan de privacyregels (AVG). Zij zijn ook gebonden aan het beroepsgeheim; dit wil zeggen dat ze deze informatie enkel met de collega's van hun functioneel team mogen delen en bespreken.

Als het belangrijk is voor de opvang/ondersteuning om informatie op te vragen of door te geven aan anderen, zullen we steeds uw toestemming vragen. Voor schriftelijke verslaggeving vragen we uw schriftelijke toestemming.

Van bovenstaande afspraken kan worden afgeweken bij acute noodsituaties of indien we na bespreking in het team van mening zijn dat de veiligheid van het kind/de cliënt en/of van iemand anders ernstig in gevaar is.

Wanneer u gevoelige onderwerpen wenst te bespreken, vraagt u best om even apart te zitten.

U kan steeds terecht bij de dienstverantwoordelijke. Indien geen gehoor kan u terecht bij de clustermanager of Raad van Bestuur. Omgekeerd zullen begeleiders dergelijke zaken ook in een discreet kader met u bespreken. Wat uw kind betreft, zal enkel met u worden besproken. We vragen dan ook uw begrip voor het feit dat we andere kinderen niet met u bespreken.

PRAATPAPIER VOOR OUDERS EN KINDERBEGELEIDERS:

Leidraad voor het eerste kennismakingsgesprek

Ouders en onthaalouder/kinderbegeleider moeten meestal op basis van één kennismakingsgesprek beslissen of ze al dan niet met elkaar een samenwerking aangaan. De eerste indruk is daarom van onschatbare waarde. Volgende vragen kunnen dienen als leidraad voor zo'n eerste gesprek. Uiteraard kan de inhoud naar eigen behoefte aangepast worden.

Kennismaking

Gezinssamenstelling?

- Waarom kiezen voor een onthaalouder/kinderbegeleider?

Opvangvraag

- Welke dagen en uren? Ten vroegste vanaf.....en ten laatste tot.....?
- Mogelijke fileproblemen, waardoor opvang kan uitlopen?
- Onregelmatige opvang, ploegendiensten, ... ?
- Zijn er nog andere opvangpersonen naast de onthaalouder/kinderbegeleider?
- Wanneer voorzien jullie om de opvang stop te zetten?
- Aan wie mag het kind meegegeven worden wanneer het niet tijdig kan worden opgehaald?

Voeding

- Dieet? Snoep? Tussendoortjes? Drank (gebruik van drinkflesjes en open bekers)

Slaap

- Waar? Slaaphouding? Slaapritueel? Verduistering nodig?

Spel

- Mag er eigen speelgoed meegebracht worden?
- Maak je zelf tijd vrij om met het kind te spelen? Hoe?

Opvoeding

- Zelfstandigheid? Algemeen Nederlands? Wat met TV, video, computer?
- Straffen en belonen? Fopspeen? Knuffel?
-

Verzorging

- Welke verzorgingsproducten meebrengen? Hoeveel?
- Zindelijkheidsstraining? Vanaf wanneer?

Algemeen

- Zijn er huisdieren? Waar?
- Gebruik van een relax? Box? Maxi-cosi? Wanneer? Hoelang?
- Wordt het kind vervoerd met de auto? Hoe?
- Hoe moet het kind de onthaalouder/kinderbegeleider noemen?
- Zijn er ruimten waar het kind niet mag komen? Welke? Waarom?

