Tierlantijn

Huishoudelijk Reglement Inclusieve buitenschoolse opvang Tierlantijn

Hoofdzetel: OLO-Rotonde vzw, Miksebaan 264 B, 2930 Brasschaat - 03/633 98 50 - BE67 2200 3200 5487
info@olo-rotonde.be - www.olo-rotonde.be
Erkend en gesubsidieerd door:
VAPH Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap · Opgroeien · Kind & Gezin · Vlaanderen is onderwijs & vorming

Inhoud

1 Contactgegevens 5
1.1 Contactpersoon Organisator 5
1.2 Contactgegevens en contactpersonen van de verschillende vestigingen 5
Tierlantijn Molentje 5
Tierlantijn Driehoek 5
Tierlantijn Kaart 5
Tierlantijn Ter Heide 5
Tierlantijn Speelkasteel 5
Tierlantijn Lange Wapper 5
1.3 Bereikbaarheid van de opvanglocaties bij noodgevallen 6
1.4 Openingsdagen en openingsuren 6
1.5 Samenwerkingsverbanden met scholen 7
1.6 Contactgegevens Lokaal bestuur Brasschaat 8
2 Verzekering 8
3 Intern werkingskader 9
3.1 Doelgroepomschrijving 9
3.2 Principes van ons pedagogisch beleid 9
3.3 Principes rond het lezen van ons kwaliteitshandboek 12
4 Wederzijdse afspraken 13
4.1 Inschrijving 13
4.2 Reserveren 14
4.2.1 Voorrangsregels 14
4.2.2 Reserveren tijdens schooldagen per schooljaar 14
4.2.3 Hoe reserveren voor opvang tijdens de schoolvakanties? 14
4.2.4 Hoe reserveren voor opvang tijdens een schoolvrije dag op school? 14
4.2.5 Wat te doen wanneer de opvang volgeboekt is? 14
4.2.6 Wat als u niet gereserveerd hebt? 14
4.3 Annuleren 15
4.3.1 Hoe en wanneer annuleren? 15
4.3.2 Enkele uitzonderingen i.v.m. reserveren en annuleren 15
4.4 Breng- en haalmomenten 16
4.5 Gezonde voeding 16
4.6 Speelgoed 16
4.7 Kleding 16
4.8 Regeling wanneer uw kind ziek wordt of een ongeval krijgt tijdens de opvang 17
4.9 Opvang van een ziek kind 17
4.10 Medicatie 18
4.11 Veiligheid en begeleiding bij eventuele verplaatsingen 19
5. Recht op privacy en bescherming van persoonsgegevens 19
6 Prijsbeleid 20

6.1 De waarborg 20
6.2 Facturatie en betalingsregeling 21
6.3 Fiscaal attest 21
6.4 Opzegregeling 21
6.4.1 Opzegregeling door de ouders 21
6.4.2 Opzegregeling door de voorziening 21
6.4.3 Opzeg bij zware fout van een van de partijen 21
7 Wijzigingen van het huishoudelijk reglement: 21
8 Klachtenbehandeling 22

Beste ouder,

Bedankt voor uw vertrouwen in onze inclusieve buitenschoolse opvang Tierlantijn.

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

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

Ines Janssens
Clusterverantwoordelijke Tierlantijn
inclusieve buitenschoolse opvang

Karen Vermaelen
Directeur Tierlantijn

1 Contactgegevens

1.1 Contactpersoon Organisator

Tierlantijn is onderdeel van OLO-Rotonde vzw
OLO-Rotonde vzw is de organisator van de kinderopvang.
Miksebaan 264 B,
2930 Brasschaat
+32 3 633 98 51
info@olo-rotonde.be
Ondernemingsnummer: 0406 677 745

1.2 Contactgegevens en contactpersonen van de verschillende vestigingen

Tierlantijn Molentje Annadreef 7 2930 Brasschaat 0494/79.98.70 molentje@tierlantijn.be 85 plaatsen	*Tierlantijn Driehoek* Het Heiken 47 2930 Brasschaat 0488/29.67.86 driehoek@tierlantijn.be 56 plaatsen
Tierlantijn Kaart Schoolstraat 2 2930 Brasschaat 0496/63.31.10 kaart@tierlantijn.be 52 plaatsen	*Tierlantijn Ter Heide* Kerkedreef 10 2930 Brasschaat 0496/78.91.08 terheide@tierlantijn.be 28 plaatsen
Tierlantijn Speelkasteel Aerdenlei 21 2930 Brasschaat 0494/71.50.19 speelkasteel@tierlantijn.be 38 plaatsen	*Tierlantijn Lange Wapper* Miksebaan 264B 2930 Brasschaat 0492/72 25 00 langewapper@tierlantijn.be 28 plaatsen

De dagelijkse leiding van de Buitenschoolse opvang is in handen van de operationeel verantwoordelijke, de clusterverantwoordelijke en de directeur kinderopvang.

De operationeel verantwoordelijke is verantwoordelijk voor 3 locaties. Zij zijn te bereiken via bovenstaande contactgegevens.
Sanne Eijsackers is operationeel verantwoordelijke voor de locaties: Kaart, Lange Wapper en Molentje.
Sara Clement is operationeel verantwoordelijke voor de locaties: Driehoek, Speelkasteel, Ter Heide.

Ines Janssens is de clusterverantwoordelijke voor de buitenschoolse opvang van Tierlantijn, zij is telefonisch te bereiken op het nummer: 03/690 03 94 of via mail: ijanssens@tierlantijn.be .
Karen Vermaelen is directeur van de inclusieve kinderopvang (groepsopvang en buitenschoolse opvang).

Meer info vindt u ook op onze website: www.olo-rotonde.be.

1.3 Bereikbaarheid van de opvanglocaties bij noodgevallen

Tijdens de openingsuren van de opvanglocatie kunt u normaal gezien terecht op het telefoonnummer of het e-mailadres van de locatie waar uw kind opgevangen wordt. Is de locatie niet bereikbaar, dan kan u tijdens de aangegeven uren contact opnemen met één van de andere locaties.

Indien nodig kan u ook contact opnemen met één van de verantwoordelijken op de hogervermelde nummers.

1.4 Openingsdagen en openingsuren

Tierlantijn biedt verschillende soorten opvang aan:

Voorschoolse opvang (vanaf 07:00u)
Tijdens de voorschoolse opvang kan uw kind vrij spelen onder het toeziend oog van de begeleiders. Per locatie verschillen de tijden waarop de kinderen van de opvang naar school worden gebracht. U kan deze info terugvinden op het infobord van de locatie.

Naschoolse opvang (tot 18:00u of 18u30 afhankelijk van de locatie of bij flexibele opvang)
Ook hier zijn de uren waarop uw kinderen van de school naar de opvang worden gebracht verschillend en kan u deze vinden op het infobord van de locatie.

Opvang op woensdagnamiddag (tot 18:00u)
Op woensdagnamiddag worden er steeds enkele activiteiten voorzien en is er voldoende ruimte voor vrij spel.
Enkele locaties sluiten op woensdag vroeger waarna de kinderen naar een andere vestiging worden gebracht.

Openingsuren op woensdag:

Molentje:	12:00u – 18:00u
Lange Wapper	12:00u - 18:00u
Driehoek:	12:00u - 18:00u
Ter Heide:	12:00u - 18:00u
Speelkasteel:	12:00u - 13:00u, de kinderen worden daarna met het busje naar Driehoek gebracht.
Kaart:	12:00u - 14:00u, de kinderen worden daarna met het busje naar Molentje gebracht.

Voor de kinderen van Mater Dei Centrum, Mater Dei Ploegse Baan en De Vlinder bieden wij busvervoer aan naar een opvanglocatie die langer op vang biedt. Mocht u hiervan gebruik willen maken, is het noodzakelijk om uw kind in te schrijven in deze locatie.

Mater Dei Centrum: vanaf 13:15u worden deze kinderen naar Tierlantijn Driehoek gebracht.
De Vlinder: vanaf 14:00u worden deze kinderen naar Tierlantijn Molentje gebracht.
Mater Dei Ploegse Baan: kinderen worden vanaf 12u10 naar Tierlantijn Ter Heide gebracht.

Tijdens de vakantieperiode (van 7:00u tot 18:00u)
Tijdens de schoolvakanties kan uw kind in onze vakantiewerking terecht. Deze gaat door op 5 locaties van Tierlantijn Buitenschoolse inclusieve opvang: Lange Wapper, IBO Molentje (behalve tijdens de zomer- en kerstvakantie), Driehoek, Ter Heide en Kaart (enkel tijdens de zomervakantie).

Op extra schoolvrije dagen (07:00u – 18:00u)
Buiten de jaarlijkse vakanties kan er ook opvang worden voorzien tijdens extra schoolvrije dagen zoals bv. een pedagogische studiedag. Hiervoor moet u apart reserveren. U wordt tijdig op de hoogte gebracht als we opvang op schoolvrije dagen reserveren.

Het overzicht van onze sluitingsdagen kan u terugvinden op het infobord in elke locatie én op onze website.

1.5 Samenwerkingsverbanden met scholen

Wij hebben een samenwerking met verschillende scholen in Brasschaat. Hieronder vindt u een overzicht van welke scholen verbonden zijn aan welke opvanglocatie. Kinderen die naar andere scholen gaan, zijn zeker ook welkom op één van onze locaties. Er is echter geen busvervoer of verplaatsing onder begeleiding van onze begeleiders van en naar andere scholen mogelijk. Indien kinderen zelfstandig tot bij ons in de opvang geraken, zijn zij ook welkom!

Overzicht samenwerkingsverbanden:

Tierlantijn Driehoek
- Gibo Driehoek
- Mater Dei Driehoek (Bieden zelf opvang op school. Voorschools en op woensdagnamiddag zijn de kinderen welkom in Tierlantijn Driehoek)
- Mater Dei Centrum (Bieden zelf opvang aan op school. Op woensdagnamiddag zijn de kinderen welkom in Tierlantijn Driehoek, er wordt busvervoer voorzien naar Tierlantijn Driehoek)
- Op woensdagnamiddag worden ook de kinderen van IBO Speelkasteel opgevangen bij Tierlantijn Driehoek

Tierlantijn Kaart
- Gibo Kaart

Tierlantijn Lange Wapper: Triolo

Tierlantijn Molentje
- Gibo Mariaburg
- Op woensdagnamiddag zijn de kinderen van Tierlantijn Kaart en De Vlinder welkom bij Tierlantijn Molentje. Er wordt busvervoer voorzien vanaf Tierlantijn Kaart.

Tierlantijn Speelkasteel:
- Basisschool Wonderwijs

Tierlantijn Ter Heide
- Mater Dei Dellafaille (Bieden zelf buitenschoolse opvang aan op school, op woensdagnamiddag zijn kinderen welkom bij ons. Kinderen worden door de school naar ons gebracht)
- Mater Dei Ploegsebaan (Bieden zelf buitenschoolse opvang aan op school. Op woensdagnamiddag zijn de kinderen welkom bij ons, er is dan busvervoer voorzien naar Tierlantijn Ter Heide)
- Gibo Heide (Te voet onder begeleiding van ons en/of school)

1.6 Contactgegevens Lokaal bestuur Brasschaat

De buitenschoolse opvang volgt een erkenningskader van het lokaal bestuur van Brasschaat en staat onder toezicht van Opgroeien. De bepalingen in dit huishoudelijk reglement blijven elk op zich van toepassing zolang zij niet in strijd zijn met de regelgeving van het erkenningskader.

Verhoevenlei 11
2930 Brasschaat
Tel: 03/650 29 30
kinderopvang@brasschaat.be

2 Verzekering

Tierlantijn heeft een verzekering afgesloten met dekking van de burgerlijke aansprakelijkheid. Daarnaast is de buitenschoolse opvang ook verzekerd voor persoonlijke ongevallen van de kinderen. Deze verzekering geldt voor de opvangmomenten en niet wanneer de ouders aanwezig zijn. Van zodra u aanwezig bent in onze gebouwen en uw kind komt afhalen, bent u er zelf verantwoordelijk voor, alsook voor andere kinderen die u vergezellen.

De gegevens van onze verzekering zijn de volgende:

1. Arbeidsongevallen met polis nummer 03/97.276.305/000 bij AG Insurance, E. Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, en

2. Burgerlijke Aansprakelijkheid Kinderopvang met polis nummer 7056036410115 bij:

   AXA
   Vorstlaan 25
   1000 Brussel.

Aangifte van schade of ongevallen moet binnen de 24 uur na de feiten gebeuren aan de (operationeel) verantwoordelijke. Daarna brengen wij de verzekeringsinstelling op de hoogte.

3 Intern werkingskader

3.1 Doelgroepomschrijving

De buitenschoolse opvang richt zich naar kinderen van de kleuter- en basisschool.

3.2 Principes van ons pedagogisch beleid



Onze pedagogische visie is geïnspireerd door het gedachtengoed van Loris Malaguzzi, beter bekend onder de naam 'Reggio Emilia'. Centraal staat de gedachte dat elk kind vele talenten en mogelijkheden bezit. Kinderen zijn van nature uit leergierig en creatief. Het is onze taak om deze talenten te ontdekken en hier maximaal op in te spelen.

De kinderen, de begeleiders en de ruimte worden beschouwd als de drie pedagogen. Kinderen leren via andere kinderen, via volwassenen die het kind stimuleren in hun groeiproces en via een uitdagende inrichting van ruimte en materialen.

Elk kind is competent, liefdevol, coöperatief, krachtig, leergierig, onderzoekend, actief en fantasierijk. Een kind wil van nature verbinding maken met de ander en met de wereld. Het kind beschikt hiervoor over 100 talen: huilen, lachen, de hand nemen, reiken, wijzen, gebaren, praten, knutselen, tekenen, spelen, zingen, muziek, lichamelijk contact,... Onvoorwaardelijke acceptatie van de kinderen en het geloof in wat ze kunnen, stelt de begeleiders in staat om hen zelf keuzes te laten maken.

Zolang tegemoetgekomen wordt aan de behoeftes van het kind, is er welbevinden en betrokkenheid en groeit het kind in zijn ontwikkeling en groeit het vertrouwen van het kind in zichzelf en in de wereld.

KRACHTIG KINDBEELD
Ik heb het nog nooit gedaan, dus ik denk dat ik het wel kan.
Kinderen worden beschouwd als krachtige wezens. We gaan ervan uit dat kinderen worden geboren met vele mogelijkheden. Hun hersenen zijn helemaal klaar om de wereld op te nemen en via indrukken, taal, liedjes, verzorging, spelen, … tot een snelle en intense ontwikkeling te komen.

We focussen op wat kinderen al WEL kunnen. Dit doen we door gericht te luisteren en te kijken naar het kind en in zijn leefwereld te komen. Deze aanpak komt voort uit respect voor het kind. We vinden het belangrijk dat het kind zich echt begrepen en aanvaard voelt, dat de begeleider naar hem luistert, met hem spreekt, belangstelling toont en rekening houdt met hem zoals hij is. Bij Tierlantijn mogen kinderen hun emoties vrij tonen; ze mogen boos zijn, vrijuit lachen en grapjes maken. Kinderen mogen hierin 'echt' zijn, hierdoor voelen ze zich veilig, niet alleen, gesterkt, begrepen.

KINDEREN ZIJN GEBOREN ONDERZOEKERS

Vol verwondering ga ik elke dag op ontdekking.
Kinderen zijn geboren onderzoekers. Dit betekent dat kinderen een aangeboren drang hebben om de wereld om hen heen te onderzoeken en te leren kennen. Ze willen op ontdekking gaan en leren door dingen te ondervinden. Kinderen leren niet zozeer van wat volwassenen hen proberen te leren. Het is meer een gevolg van wat kinderen zelf doen, vanuit hun interesses, vaardigheden en nieuwsgierigheid. Als we inspelen op hun interesses, vergroten we de betrokkenheid en faciliteren we het leerproces.
Kinderen voelen zich veilig, geborgen en op hun gemak waardoor er ruimte ontstaat om te exploreren en te leren. Als iets niet lukt, voelt het kind zich veilig genoeg om bij de begeleider emotioneel te gaan bijtanken. De begeleider is zijn veilige basis en haven.

De kinderen krijgen de mogelijkheid om aan te geven wat ze leuk vinden. Kinderen leren kiezen (en verliezen). Hun fantasie kan de vrije loop gaan. Kinderen mogen actief zijn en risicovol spelen onder begeleiding met aandacht voor hun zin naar experiment en grensverleggend gedrag met leeftijdsadequate materialen. Ze hebben het gevoel: "Ik krijg de kans mijn ideeën uit te proberen, ik kan hier voluit gaan."

EEN HECHT NETWERK

Mijn ouders, mijn begeleiders en ik vormen een sterk team.

➔ De begeleiders

Begeleiders nemen actief deel maar geven ruimte aan het kind om te ontdekken, zowel in groei als in falen. We kijken naar alle mogelijke manieren waarop kinderen zich kunnen uitdrukken: de 100 talen van een kind. Naast de gesproken taal heeft een kind nog vele andere mogelijkheden om zich uit te drukken: door te zingen, ergens heen te kruipen, te tekenen, te kleien, te spelen... Uitgaande van de visie op het kind laten we de kinderen eerst zelf dingen proberen of (kleine) problemen oplossen. Onze begeleiders observeren, zijn geduldig en hebben vertrouwen in wat het kind zelf kan.

We werken niet met vastgelegde thema's maar spelen in op wat de kinderen brengen. Voorbereide activiteiten kunnen een andere weg uitgaan dan voorzien. De focus ligt op het proces, niet op het eindresultaat. Begeleiders voorzien steeds voldoende keuzemogelijkheden. Zo kunnen we de betrokkenheid maximaliseren en optimale ontwikkelingskansen creëren. Het 'open framework' model gebruiken we om te reflecteren over het evenwicht tussen de mate waarin kinderen en begeleiders initiatief nemen. Begeleiders bieden nabijheid zonder te sturen. Kinderen krijgen kansen tot initiatief, zelfstandigheid en onderzoek, ze krijgen de ruimte om zelf een oplossing te zoeken, om zelf uit te zoeken hoe iets werkt. Begeleiders gebruiken taal om te verwoorden wat er gebeurt. De ervaring laten samengaan met de juiste betekenis in woorden zal de taalontwikkeling stimuleren en het kind leren om zich te uiten via taal en niet alleen via gedrag.

Kinderen leren uit logische gevolgen. Straffen of belonen vermijden we zoveel mogelijk. Begeleiders benoemen wat ze zien, doen, denken en voelen en wat de kinderen concreet ervaren (mentaliseren) waardoor kinderen betekenisvolle taal krijgen. Doorheen de dag en tijdens de voorbereiding van activiteiten is er aandacht voor het stimuleren van verschillende ervaringsgebieden: verkennen van de wereld, communicatie en expressie, lichaam en beweging en ik en de ander. De begeleiders verrijken de activiteiten door suggesties te doen, boeiende informatie te geven en open impulsen te geven die tot actie leiden en communicatie of denken stimuleren. Activiteiten worden zoveel mogelijk afgestemd op de interesses en het niveau van het individuele kind. We kijken naar de zone van naaste ontwikkeling van het kind: wat is 1 stapje verder uit de comfortzone? Kinderen krijgen vertrouwen en worden aangemoedigd.

Begeleiders proberen kinderen te verbinden met de omgeving en de andere kinderen door samen verbanden te leggen. Kinderen hebben hulp nodig om te leren dat de ander eigen behoeftes en gevoelens heeft: niet bestraffend maar liefdevol begrenzend.

Onze begeleiders genieten van het samen zijn met de kinderen. We bieden nabijheid, zowel om te observeren als om de nodige veiligheid te bieden. Die veiligheid kan bestaan uit fysieke veiligheid (bv. om te vermijden dat een kind zich erg pijn kan doen), maar een kind heeft deze aanwezigheid ook nodig om zich geborgen te voelen. Een goed welbevinden van het kind is essentieel opdat het ten volle in zijn kracht kan staan.
De begeleiders zijn gevoelig voor de beleving en behoeftes van kinderen, interpreteren hun signalen correct en reageren vanuit een sensitief-responsieve basishouding. Er is directe aandacht voor huilen. We zijn ons ervan bewust dat gedrag het topje van de ijsberg is en dat we moeten gaan kijken wat daaronder ligt: de lichamelijke behoeftes, behoefte aan veiligheid en duidelijkheid, behoefte aan autonomie, verbondenheid, competentie,… De begeleider is rustig, afwachtend, observerend, onderzoekend en vol vertrouwen.
Begeleiders zullen vooral ondersteunend werken: ze bieden tijd en ruimte, spelen in op interesses en luisteren naar de kinderen.

➔ De ouders

In Tierlantijn gaan we ervan uit dat de ouders hun kind het beste kennen en daarom zijn ouders onmisbaar in het zoeken naar manieren om welbevinden en betrokkenheid van hun kind te verhogen.
Er zijn wenmomenten voorzien zodat een eerste afstemming tussen de ouders en de kinderopvang kan ervaren en besproken worden. Een kind kan geleidelijk de overgang maken tussen thuis en de opvang. Zowel bij de start als elke dag bij het breng- en ophaalmoment is er tijd om even te spreken en informatie door te geven. Een goede communicatie is de verbinding tussen beide omgevingswerelden van het kind. We willen een goede band opbouwen met ouders met wederzijds vertrouwen.
Er zijn verschillende momenten waarop we kunnen inzetten op het opbouwen van een goede band tussen de begeleiders en de ouder: breng- en haalmomenten, wenmomenten, oudercontacten en ouderactiviteiten. De ouders vertellen over wat een kind heeft ervaren thuis en brengen foto’s mee van de familie. Ouders zorgen het ganse jaar voor aangepaste kledij om buiten te spelen.
We vragen aan ouders om tijd te maken om het functioneren en de ontwikkeling van hun kind te bespreken. We verwachten ook dat ouders belang hechten aan activiteiten rond de ervaring en het leren van hun kind: het kind mag vuil worden en niet perfect afgewerkte knutselwerkjes naar huis nemen.
Bij het ophalen zullen de begeleiders steeds een eerlijke, positieve boodschap geven over het verloop van de dag aan de ouders.

EEN UITNODIGENDE RUIMTE

Ik krijg hier kansen om te leren en nieuwe ervaringen op te doen.
De ruimte en de materiaalkeuze moet de zelfstandigheid van het kind faciliteren. De ruimte is zo uitnodigend mogelijk gemaakt en aangepast aan de mogelijkheden zodat het kind de volwassene zo weinig mogelijk nodig heeft. (bv. het zelf nemen van speelgoed).
De inrichting van de ruimte zorgt door zijn structuur voor een rustige spelomgeving. Er is uitdagend spelmateriaal voorzien voor iedere ontwikkelingsfase: het kind wordt uitgenodigd tot ontdekking en onderzoek. Een duidelijke dagstructuur met steeds dezelfde rituelen zorgt tevens voor een gevoel van veiligheid en voorspelbaarheid. Met de 100 talen (bv. liedjes, woorden, gebaren, picto's,…) worden deze routines kenbaar gemaakt aan het kind. De ruimte heeft een flexibele inrichting en kan eenvoudig aangepast worden.

Leren gebeurt vooral door dingen te doen. Daarom is het belangrijk dat kinderen interessante materialen aangereikt krijgen waarmee ze zelf kunnen experimenteren. De ruimte kan het leerproces van de kinderen enorm ondersteunen als deze uitdaagt om te ontdekken. Er zijn weldoordachte spelzones en uitdagend spelmateriaal. Door het flexibele karakter van de spelzones kunnen deze regelmatig veranderd worden. Ook het aangeboden spelmateriaal wordt regelmatig afgewisseld en afgestemd op de leeftijd en leefwereld van het kind. Elke speelzone wordt gedeeltelijk ingevuld met het voorziene spelmateriaal om het kind uit te nodigen tot betrokken spel.

Kinderen kunnen hun eigen spel bepalen en maken in de ruimte omdat materiaal zichtbaar en bereikbaar is. Er wordt open-ended speelgoed en loose parts materiaal aangeboden. We geven de voorkeur aan passief speelgoed, dat leidt tot een actief spelend kind, ipv actief speelgoed, dat leidt tot een passief, overprikkeld kind.
Kinderen kunnen zich richten op prikkels uit de natuur, liefst in een toegankelijke natuurrijke buitenruimte. Exploreren, ontdekken, herkennen, verwonderen, verbinden, een groeiend zelfvertrouwen en respect voor de omgeving, het zijn de resultaten van de spontane vrije beweging in een natuurrijke omgeving.
We gebruiken natuurlijke, duurzame materialen voor de inrichting van de ruimte. Om te knutselen wordt er ook kosteloos materiaal gebruikt. De buitenruimte zorgt bij de kinderen voor een vermindering van de overdaad aan prikkels. De aandacht wordt gericht naar andere geluiden en bewegingen. Door buiten te zijn wordt de opbouw van een natuurlijke weerstand gestimuleerd. De biodiversiteit nodigt uit tot ontdekking en beleving. Natuurlijke schaduw is een belangrijk onderdeel in de natuurrijke tuin voor kinderen, alsook ook de kleine verdwijnplekjes of tunnels.

DOCUMENTEREN

We maken het onzichtbare zichtbaar.
Documenteren betekent het vastleggen van belevingen en ervaringen van kinderen tijdens speelactiviteiten, eetmomenten, voorleesmomenten,… via foto's of filmpjes. Documenteren biedt een grote meerwaarde.

Voor de begeleiders:
Via pedagogisch documenteren leggen we observaties vast. Zo kunnen we in kaart brengen hoe kinderen dingen ervaren, beleven en wat hen kan boeien. Door hier een beter zicht op te krijgen, kunnen we activiteiten en materialen aanbieden die nog beter afgestemd zijn op de persoonlijke interesses van het kind.

Voor de kinderen:
Door vast te leggen wat de kinderen doen en door de foto's en filmpjes met hen te delen voelen ze aan dat wat ze maken en beleven, interessant is. Door beelden van zichzelf te zien, voelen kinderen zich erkend en gewaardeerd. Bovendien bieden foto's in de groep structuur en geven hen hierdoor een veilig en vertrouwd gevoel. Daarnaast kan beeldmateriaal hen inspiratie bieden om verder te experimenteren.

Voor ouders:
Pedagogische documentatie geeft een beeld van wat kinderen allemaal meemaken en hoe ze dingen beleven in de opvang. Beelden zeggen soms meer dan woorden alleen. Ouders krijgen letterlijk een beeld van wat hun kind doet en leert, wat het boeit, hoe het de dingen ervaart, met wat het vaak speelt, …

3.3 Principes rond het lezen van ons kwaliteitshandboek

Geïnteresseerde ouders kunnen ons kwaliteitshandboek inkijken.

4 Wederzijdse afspraken

4.1 Inschrijving

Vooraleer uw kind bij ons kan opgevangen worden, dient het ingeschreven te zijn. Kinderen die niet op voorhand werden ingeschreven kunnen geen gebruik maken van de opvang.

Dankzij een volledig en correct ingevuld formulier "inschrijving buitenschoolse opvang" beschikken wij op elk opvangmoment over de nodige actuele kindgegevens. Vooral in geval van nood of bij problemen geeft dit ons de mogelijkheid om gepast te reageren.

Het is hierbij erg belangrijk dat speciale problemen en/of zorgen van uw kind, zoals bv astma, allergie, ADHD, een vorm van autisme, epilepsie, enz. worden gemeld op het inschrijvingsdocument en bij de begeleiders.

Het is ook noodzakelijk om veranderingen in gezinssituatie, adres, medische situatie, enz. steeds zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden aan de plaatselijk verantwoordelijke van de locatie.

Hoe inschrijven?

U maakt best een afspraak met de operationeel verantwoordelijke van de locatie waar u opvang wenst. U wordt uitgenodigd voor een intakegesprek waar de administratie in orde wordt gemaakt en de werking kort wordt toegelicht. Uw kind is ook welkom! Het vindt het vast fijn om al kennis te kunnen maken met de omgeving en eventueel de begeleiders.

Als u een kind met specifieke zorgbehoefte wil inschrijven wordt een intakegesprek samen met de inclusiecoach gemaakt om zo te bekijken wat de mogelijkheden zijn binnen onze inclusieve opvang.

Welke administratieve zaken dienen in orde te zijn?

- Een volledig ingevulde en ondertekend "inschrijving buitenschoolse opvang" per kind.

Voor nieuwe gezinnen, ook bij eventuele occasionele opvang, dient een waarborgsom betaald te worden op de rekening van OLO-Rotonde vzw. U zal hiervoor van onze administratie een factuur ontvangen met de correcte mededeling om te vermelden bij de betaling. Indien de waarborg niet betaald werd of indien het dossier van uw kinderen niet volledig in orde is, zal een extra kostprijs per begonnen opvangdag aangerekend worden of kunnen uw kinderen geweigerd worden.
Voor gezinnen die genieten van een sociaal tarief, zal ook een lager bedrag als waarborg aangerekend worden.
Het bedrag van de waarborg, eventuele extra kosten en de voorwaarden waaraan u moet voldoen om eventueel te genieten van het verlaagd tarief, kan u terugvinden in de bijlage "Bijdragen en kosten".

De overeenkomst eindigt wanneer u ons schriftelijk informeert dat u voor uw kinderen niet langer gebruik zal maken van de opvang. Op dat moment kan u ook uw waarborg terugvragen mits alle facturen zijn voldaan. Vormen van overmacht kunnen in aanmerking komen voor terugbetaling van de waarborg. Of een situatie als 'overmacht' wordt beschouwd, beslist de directie van Tierlantijn in overleg met de ouders.

Wenst u achteraf toch opnieuw gebruik te maken van onze diensten, dan zal een volledig nieuw inschrijvingsdossier aangemaakt dienen te worden en alle administratieve zaken evenals de waarborg opnieuw in orde gebracht moeten worden.

4.2 Reserveren

Het aantal plaatsen in de locaties buitenschoolse opvang is beperkt. Daarom zijn wij genoodzaakt te werken met reservaties. Bij het reserveren vult u een schema online in waarop de gewenste opvangdagen worden aangeduid. We vragen u dit schema te respecteren.

4.2.1 Voorrangsregels

We stellen onze dienstverlening open voor alle kinderen, maar bij reservaties geven wij voorrang aan kinderen:

- die jonger zijn dan 6 jaar (enkel tijdens de vakantie)
- van wie een broertje en/of zusje in de buitenschoolse opvang opgevangen wordt
- met een specifieke zorgbehoefte (na een intake)
- van personeelsleden

We sluiten niemand bij voorbaat uit. We staan open voor alle kinderen en zullen bij een inschrijving niet discrimineren omwille van afkomst, levensovertuiging, geslacht, geaardheid, etc.

4.2.2 Reserveren tijdens schooldagen per schooljaar

Via het ouderportaal kan u steeds tot 6 maanden in de toekomst reserveren en dit tot 24u voor de opvangdag. De reservaties worden automatisch verwerkt. Als de opvang volzet is, komt u op een wachtlijst. Voor de start van een nieuw schooljaar zal een startdatum voor het reserveren bekend gemaakt worden.

4.2.3 Hoe reserveren voor opvang tijdens de schoolvakanties?

Ongeveer 6 weken voor elke vakantie (8 weken voor de zomervakantie) kan u via het ouderportaal reserveren. De reservaties worden door de operationeel verantwoordelijke verwerkt. U krijgt antwoord via mail.

De reservatiedata zijn terug te vinden op onze website.

Als u gebruik wenst te maken van de voorrangsregels moet de reservering tijdig bij ons bezorgd worden.

4.2.4 Hoe reserveren voor opvang tijdens een schoolvrije dag op school?

Op sommige schoolvrije dagen organiseren we opvang in Tierlantijn Molentje of Driehoek. Als we opvang voorzien op een schoolvrije dag, wordt u hiervan enkele weken op voorhand op de hoogte gebracht. U kan dan reserveren voor een plaatsje in de opvang die op de schoolvrije dag geopend is. In geval een minimum aantal reserveringen niet gehaald wordt, kunnen wij alsnog de opvang voor die dag annuleren. U wordt hiervan ten laatste 1 week voor de schoolvrije dag op de hoogte gebracht.

4.2.5 Wat te doen wanneer de opvang volgeboekt is?

Het is mogelijk dat de locatie waarvoor u gereserveerd hebt volzet is. Tijdens schooldagen weet u dit bij het bevestigen van de reservatie zelf. Voor vakantieopvang trachten wij u dit binnen de twee weken na uw reservatie te laten weten.
Indien de vraag groter is dan het aanbod, werken wij met een reservelijst. Vanaf het moment dat er een plaats vrijkomt, contacteren wij de eerste op de lijst.

4.2.6 Wat als u niet gereserveerd hebt?

Dan kunnen wij uw kind niet opvangen!
Enkel in uiterste nood en/of indien er plaats vrij is, zal uw kind toch opgevangen worden. De opvangtijd wordt genoteerd en er wordt een extra kost aangerekend (voor het juiste bedrag zie bijlage "Bijdragen en kosten Inclusieve Buitenschoolse Opvang").

4.3 Annuleren

4.3.1 Hoe en wanneer annuleren?

4.3.1.1 Annuleren tijdens schooldagen

De annulering van een opvangdag (voor- en/of naschoolse opvang) moet gebeuren via het ouderportaal, ten laatste 1 kalenderdag (24 u) vóór de dag dat u opvang heeft gereserveerd. Doet u dit niet, dan zijn wij genoodzaakt om een extra kost aan te rekenen (zie bijlage "Bijdragen en kosten Inclusieve Buitenschoolse Opvang"). Er zijn immers veel ouders die opvang nodig hebben voor hun kind. Hen willen wij ook verder kunnen helpen. We vragen dan ook steeds om zo snel mogelijk te annuleren wanneer u weet dat u geen opvang nodig hebt.

4.3.1.2 annuleren tijdens vakanties en schoolvrije dagen

De annulering van een opvangdag moet gebeuren ten laatste 7 kalenderdagen vóór de dag dat u opvang heeft gereserveerd. Doet u dit niet, dan zijn wij genoodzaakt om een extra kost aan te rekenen (zie bijlage "Bijdragen en kosten Inclusieve Buitenschoolse Opvang"). Er zijn immers veel ouders die opvang nodig hebben voor hun kind. Hen willen wij ook verder kunnen helpen. We vragen dan ook steeds om zo snel mogelijk te annuleren wanneer u weet dat u geen opvang nodig hebt.

4.3.1.3 laattijdig annuleren in de buitenschoolse opvang

U moet de locatie nog steeds verwittigen en de opvang schriftelijk (per mail) annuleren.

U heeft per kind bij aanvang van een nieuw schooljaar recht op een aantal afwezigheidsbriefjes (te verkrijgen op de opvang of ook te downloaden op onze website)

- 8 afwezigheidsbriefjes om te gebruiken tijdens het schooljaar
- 4 afwezigheidsbriefjes om te gebruiken tijdens schoolvakanties.

Deze briefjes gebruikt u in geval van laattijdig annuleren, zodat u geen extra kost betaalt. Enkele voorwaarden:

- 1 briefje geldt bij ziekte voor maximum 2 dagen achter elkaar
- Bij een geplande betaalde uitstap (vakantieopvang) gelden deze briefjes niet. Hierbij geldt enkel een doktersbriefje.
- Bij heirkracht zoals bv een sterfgeval, geboorte broertje of zusje, … vragen wij om een bewijs en wordt er geen extra kost aangerekend.
- Afwezigheid door schoolreisjes, rapporten afhalen en dergelijke wordt niet aangerekend.
- Indien u een doktersbriefje van het kind of gezinslid of kopie ervan binnenbrengt binnen de 5 werkdagen volgend op de eerste afwezigheid, wordt er geen annuleringskost aangerekend.

OPGELET: Na 3 maal NIET annuleren, schrappen wij uw volledige reservering en geven wij deze plaats aan het eerstvolgende kind op de reservelijst. Indien u voor diezelfde periode toch nog opvang wenst, dient u een nieuwe reservering in en kunnen wij enkel nog een plaats op de aanvankelijke opvanglocatie garanderen indien deze vrij is. U heeft er dus alle belang bij ons uw annulering steeds te melden.

4.3.2 Enkele uitzonderingen i.v.m. reserveren en annuleren

- Flexibele opvang: Dit wil zeggen dat wij opvang bieden tussen 18:00u en 18:30u voor de ouders die door hun werksituatie niet voor 18:00u op de opvang kunnen zijn. Jaarlijks vragen wij om hiervoor 'een verklaring op eer' binnen te brengen. Dit is een attest van de werkgever waarin hij verklaart dat u voor uw werk na 18:00u werkt of dat in het kader van uw werk lange verplaatsingen noodzakelijk zijn. Ouders die geen verklaring op eer afgeven, worden verwacht hun kind op te halen voor 18:00u.

- Ouders die omwille van overmacht binnen de werksituatie hun kind al dan niet zelf kunnen opvangen die dag, kunnen diezelfde dag nog annuleren of reserveren voor de opvang begint. Achteraf dient u binnen de 5 werkdagen een schriftelijk bewijs van de werkgever of arts binnen te brengen. Hieronder valt bijvoorbeeld: technische werkloosheid omwille van weersomstandigheden, ongepland nog moeten werken die dag, ongeval, enz. Laat u de opvang niet weten of uw kind al dan niet moet worden opgevangen, dan wordt er een kost aangerekend.

4.4 Breng- en haalmomenten

Omwille van veiligheidsredenen dient u uw kind bij het brengen steeds te begeleiden tot in de opvangruimte en u aan te melden bij de begeleiders voor het inschrijven. Ook bij het ophalen dient u zich eerst kenbaar te maken om uw kind te laten uitschrijven. Dit zijn ook geschikte momenten om informatie over uw kind uit te wisselen met de begeleiders.

Tierlantijn vertrouwt de kinderen alleen toe aan de personen die uitdrukkelijk worden vermeld op het inschrijvingsformulier. U verwittigt vooraf schriftelijk de begeleiding of de verantwoordelijke wanneer iemand anders uw kind komt afhalen. Wanneer er in de loop van de opvang een wijziging is in het ouderlijk gezag of de verblijfsregeling van uw kind (bijvoorbeeld bij echtscheiding), dan moet u dit onmiddellijk melden.

We vragen ouders om onze openingsuren te respecteren en de kinderen tijdig op te halen.
Kinderen worden pas vanaf 07:00u toegelaten in de opvang. Indien u om dwingende redenen niet op tijd kan zijn, gelieve dan de begeleiders tijdig te verwittigen.

Als een kind na sluitingstijd niet is opgehaald, wordt er onmiddellijk contact opgenomen met de ouders of een andere contactpersoon. Indien binnen het half uur na sluitingstijd geen contact mogelijk is geweest met de ouders, zijn wij genoodzaakt de jeugdbrigade van de politie te verwittigen.

Als uw kind zelfstandig naar huis mag gaan, of indien één van uw andere minderjarige kinderen uw kind mag komen afhalen, dient u het formulier 'Verlaten van de opvang' in te vullen en te ondertekenen.
Wij werken met het registratieprogramma Deona. Hier kan u de geregistreerde uren van uw kind terugvinden. Wij vragen u om dit telkens na te kijken (binnen 24u na registratie). U ontvangt een e-mail wanneer uw kind is geregistreerd.

4.5 Gezonde voeding

Voor de naschoolse opvang mag u een vieruurtje meegeven met uw kind. Op woensdagnamiddag geeft u een lunchpakket en een vieruurtje mee.
Tijdens de vakantie geeft u uw kind een lunchpakket mee, een stuk fruit voor het tussendoortje in de voormiddag en een vieruurtje. Water wordt door ons voorzien.

Wij vragen om gezonde voeding mee te geven en snoep, chips, chocolade en frisdrank te vermijden.

4.6 Speelgoed

We voorzien een uitgebreid aanbod aan spelmateriaal aangepast aan het ontwikkelingsniveau van de kinderen. Kinderen mogen eigen speelgoed meebrengen op eigen verantwoordelijkheid en na overleg met de begeleiders.

4.7 Kleding

Tijdens de (vakantie)opvang is het aan te raden om uw kind gemakkelijke speelkledij en stevig schoeisel aan te doen zodat het naar hartenlust kan spelen en ravotten.

Indien nodig vragen we ook om voldoende reservekledij, luiers, e.d. mee te geven, samen met een linnen zak voor vuile kleren.

Op zonnige dagen vragen we om uw kind in te smeren met zonnecrème voor het naar de opvang komt. Na het middageten smeren wij de kinderen nog een keertje in met zonnecrème van de opvang. Indien uw kind gevoelig is aan zonnecrème, gelieve deze dan zelf te voorzien en dit aan de begeleiders te melden.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor schade aan kledij en eigendommen van de kinderen.

Om te vermijden dat voorwerpen verloren gaan, vragen we om jassen, boekentassen, brooddozen en andere waardevolle spullen van een naam te voorzien.

4.8 Regeling wanneer uw kind ziek wordt of een ongeval krijgt tijdens de opvang

Zorg ervoor dat het inschrijvingsformulier altijd volledig is. Geef veranderingen bij de gezondheid van uw kind of contactgegevens onmiddellijk door.

Wanneer uw kind in de loop van de dag ziek wordt brengen we u zo snel mogelijk op de hoogte. Bent u zelf niet bereikbaar dan contacteren we de door u aangegeven andere contactpersonen. Indien het kind niet wordt afgehaald, kunnen wij in de gevallen waar wij dit noodzakelijk achten, voor rekening van de ouders of voogd medische hulp inschakelen en een arts en/of de hulpdiensten oproepen. Vanzelfsprekend brengen wij u daarvan zo snel mogelijk op de hoogte.

Bij een klein ongeval, zoals een schaafwonde, gebeurt dit bij het afhalen. Bij een ingrijpender ongeval neemt de begeleider onmiddellijk telefonisch contact met u op.
In geval van een ernstig ongeval of een zorgwekkende toestand, verwittigen wij onmiddellijk de hulpdiensten. Uiteraard contacteren wij u als ouder daarna ook zo snel mogelijk. Zoals hierboven vermeld heeft Tierlantijn een verzekering afgesloten met dekking van de burgerlijke aansprakelijkheid en persoonlijke ongevallen van de kinderen. Bijgevolg zijn de medische kosten ten gevolge van een ongeval in de tijd waar het kind onder onze hoede valt ten laste van onze verzekering.

4.9 Opvang van een ziek kind

Zieke kinderen kunnen niet in de buitenschoolse opvang terecht.

Beoordeel zelf de algemene toestand van uw kind en of het kan meedoen aan de normale activiteiten in de opvang. Houd zeker ook rekening met besmettingsgevaar voor andere kinderen. We vragen u met aandrang om ook niet onmiddellijk zichtbare medische problemen te signaleren aan de verantwoordelijke of begeleiders, 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 begeleiders.

De (operationeel) verantwoordelijke heeft steeds het laatste woord in de beslissing of uw kind al dan niet naar de opvang kan. Bij de beslissing denken we aan het belang van uw kind, maar ook aan het belang van de andere opgevangen kinderen en de extra werkbelasting die de zorg voor een ziek kind kan meebrengen.

We vragen om uw kind niet te brengen als:

- uw kind te ziek is om aan de normale activiteiten in de opvang deel te nemen
- uw kind teveel aandacht en zorg nodig heeft, zodat de veiligheid en de gezondheid van de andere opgevangen kinderen niet meer kan gegarandeerd worden
- uw kind een of meerdere van de volgende symptomen heeft:
- Braken: 2 of meer keer tijdens de laatste 24 uur, tenzij wordt vastgesteld dat het braken niet veroorzaakt wordt door een besmettelijke ziekte en er geen gevaar voor uitdroging bestaat.
- Diarree: bloederige ontlasting of verandering van stoelgangpatroon met 3 waterige ontlastingen in de laatste 24 uur

- Bloedbraken
- Ademhalingsmoeilijkheden of ademnood
- Koorts boven de 38 °C
- Huiduitslag in combinatie met koorts of een verandering in het gedrag. Het kind kan weer naar de opvang komen als een arts bepaald heeft dat het niet om een besmettelijke ziekte gaat.
- Mondzweren met kwijlen, tenzij een arts bepaald heeft dat het niet besmettelijk is.
- Besmettelijke ziektes waarbij het kind zelf of de andere kinderen een risico lopen. De lijst van deze ziekten vindt u in de infectieziekteklapper van Kind en Gezin (vraag ernaar bij de verantwoordelijke, of bel naar de Kind en Gezin-lijn 078 150 100). U vindt er ook in terug wanneer uw kind terug naar de opvang kan komen.
- Uw kind heeft last van hoofdluis en is nog niet behandeld hiertegen.

Tierlantijn verwittigt alle ouders van een besmettelijke ziekte in de opvang, zodat u weet dat er kans bestaat dat uw kind met een besmetting in aanraking is gekomen. Om de privacy van de betrokken ouders en hun kind te beschermen, zijn deze waarschuwingen steeds anoniem.

4.10 Medicatie

In Tierlantijn willen we op een veilige en verantwoorde manier omgaan met medische zorg in het algemeen en medicatie in het bijzonder. We handelen binnen KB ADL (Activiteiten van het Dagelijks Leven) en de Wet op de bekwame helper.
Wanneer bepaalde technisch verpleegkundige handelingen noodzakelijk uitgevoerd moeten worden tijdens de opvang zal dit enkel aan begeleiders die als bekwame helpers kunnen optreden, toevertrouwd worden. Er zal hierbij voldaan worden aan de voorwaarden opgelegd in de wet op de bekwame helper.
Medicatie toedienen[1] behalve opioïden (=zeer sterke pijnstillers zoals morfine, fentanyl,...) behoort tot de lijst van ADL en mag gebeuren door begeleiders. Zij moeten dit doen volgens de instructies in de bijsluiter van het geneesmiddel of de instructies van de apotheker, de verpleegkundige verantwoordelijk voor algemene zorg of van de voorschrijvende arts.
Het uitgangspunt is echter dat geneesmiddelen niet thuishoren in de opvang. We geven nooit op eigen initiatief medicatie aan de kinderen. We geven enkel medicatie aan uw kind als de arts van mening is dat het strikt noodzakelijk is om de medicatie toe te dienen, tijdens de momenten dat het kind in de buitenschoolse opvang is. Indien uw kind medicatie moet krijgen in de opvang, vragen we dat de volgende gegevens op het etiket van de apotheker op de verpakking staan:

- naam van het kind
- naam van de voorschrijver
- wijze van toediening
- dosis
- frequentie
- indien vermeld einddatum of de duur van de behandeling

Begeleiders vullen samen met de ouder het medicatieblad in. Dit wordt door u afgetekend. Bij ophalen tekent u de lijnen van medicatietoediening van die dag. Deze documenten zijn geldig voor een maand en worden daarna indien nodig hernieuwd als extra controle.
Voordat onze begeleiding medicatie kan toedienen, ondertekent de ouder het formulier: Toestemming cliënt/vertegenwoordiger voor het uitvoeren van ADL (Activiteiten van het Dagelijks Leven) bij een cliënt in OLO-Rotonde vzw door de begeleiders.

Uitzonderingen:

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

kunnen we wel toedienen zonder voorschrift voor maximaal 5 opeenvolgende dagen

[1] via orale (inbegrepen inhalatie), rectale, vaginale weg, oogindruppeling, oorindruppeling, neusindruppeling, percutane weg

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. Wanneer er geen alarmerende symptomen zijn, zullen we u eveneens contacteren om afspraken te maken over het ophalen van uw kind: zo snel mogelijk of wat later, we spreken af wat haalbaar is voor de ouder en voor de opvang. Het welbevinden van het kind is daarbij het belangrijkste criterium.
Kinderen die koorts maken kunnen de volgende dag niet meteen terug naar de opvang komen. 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.
In de buitenschoolse opvang bewaren we de medicatie voor de dag, afzonderlijk en kindveilig volgens de geldende normen (gesloten kast, zo nodig in de koelkast in een afgesloten box).

4.11 Veiligheid en begeleiding bij eventuele verplaatsingen

Verplaatsingen van en naar de school vinden dagelijks plaats volgens een vast patroon, waarbij steeds voor voldoende begeleiding gezorgd wordt.

Grote (betaalde) uitstappen met heel de groep tijdens de vakantie worden steeds tijdig schriftelijk aangekondigd via de folder of het infobord op de locatie. Ook dan wordt er steeds voor gezorgd dat er voldoende begeleiders en/of stagiaires deelnemen aan deze verplaatsingen.

Ouders die niet wensen dat hun kind mee op uitstap gaat, dienen zelf een andere opvang voor hun kinderen te regelen. Om de groep maximaal te begeleiden op zo'n uitstap, gaan alle begeleiders mee die dag. Het is dan onmogelijk om nog kinderen op te vangen in de locatie zelf.

Als we onverwacht op uitstap (in de buurt) gaan, wordt u bij het brengen op de hoogte gebracht. We zorgen er dan voor voldoende begeleiding in de opvang als tijdens de uitstap.

5. Recht op privacy en bescherming van persoonsgegevens

Tierlantijn hecht veel belang aan respect voor de privacy en de bescherming van persoonsgegevens. Als deel van OLO-Rotonde vzw verbindt Tierlantijn er zich 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 erkennings-voorwaarden en de subsidievoorwaarden, het garanderen van de veiligheid en de ontwikkeling van een beleid.

De rechtsgrond voor het verwerken van persoonsgegevens is het Besluit van de Vlaamse Regering van 16 mei 2014 houdende de voorwaarden voor erkenning en attest van toezicht en het kwaliteitsbeleid voor buitenschoolse gezinsopvang en groepsopvang. In deze regelgeving staat welke gegevens we nodig hebben.

We houden persoonsgegevens per kind bij in een dossier, waarin o.a. inschrijvingsformulier, planningen, … zijn opgenomen.
Medische en andere gevoelige gegevens worden enkel bewaard met uw toestemming en medische gegevens worden apart bewaard.

Tijdens de opvang kunnen er foto's en beeldopnames gemaakt worden. Deze zijn enkel voor intern gebruik. 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,… Wanneer we herkenbare foto's of beeldmateriaal op enige wijze zouden willen verspreiden, baseren we ons op de toestemming in de schriftelijke overeenkomst.

U heeft als ouder recht op inzage, verbetering, het 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 gaan. 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.

Veilige bewaring:
Welke persoonsgegevens we verwerken en de wijze waarop staat omschreven in het verwerkingsregister van OLO-Rotonde. We nemen de passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens veilig te bewaren en te beschermen tegen ongeoorloofd of onrechtmatige verwerking en tegen (onopzettelijk) verlies, vernietiging of beschadiging. OLO-Rotonde heeft een 'functionaris voor gegevensbescherming' (FG) (of 'data protection officer') aangesteld die toeziet op de naleving van de Europese regelgeving (AVG). (informatieveiligheid@olo-rotonde.be).

6 Prijsbeleid

De prijs voor de opvang van de kinderen wordt meegedeeld bij de inschrijving en staat vermeld in de bijlage "Bijdragen en kosten". Eventuele aanpassingen van de prijzen worden tijdig en schriftelijk meegedeeld. Deze zijn telkens terug te vinden op onze website en op het infobord op de opvanglocaties.

Voor sommige locaties vervoeren wij kinderen met ons busje naar de school en omgekeerd. De tarieven hiervoor kunt u terugvinden op de website, op het infobord op de opvanglocaties en in de bijlage "Bijdragen en kosten".

6.1 De waarborg

Door nieuwe gezinnen, ook bij eventuele occasionele opvang, dient vóór de effectieve start van de opvang een waarborgsom betaald te worden op de rekening van OLO-Rotonde vzw.
U zal hiervoor van onze administratie een factuur ontvangen met de betalingsgegevens en de correcte mededeling om te vermelden bij de betaling. De prijzen voor waarborg vindt u terug in de bijlage "Bijdragen en kosten".

De waarborgsom zal worden terugbetaald, zonder intrest bij het beëindigen van de effectieve opvang, indien alle kosten vereffend zijn.

6.2 Facturatie en betalingsregeling

De betalingstermijn van onze facturen bedraagt 30 dagen na de verzendingsdatum. Indien er een betalingsherinnering wordt gestuurd rekent OLO-Rotonde hiervoor 7,60 EUR administratieve kosten aan.

Bij niet betaling wordt een 2de rappel aangetekend verzonden. Hiervoor wordt een extra administratieve kost van 15,20 EUR aangerekend.

Indien na aanmaning niet betaald wordt kan het dossier worden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder die zal instaan voor de verdere inning van het openstaand saldo. Dit saldo kan door de gerechtsdeurwaarder verhoogd worden met eventuele administratieve kosten en verwijlintresten (7% per jaar en dit vanaf de datum van de verzending van de factuur).

Bij problemen of vragen rond facturatie en/of administratie wendt u zich tot de (plaatselijk) verantwoordelijke.

6.3 Fiscaal attest

Jaarlijks wordt door Tierlantijn aan wie de basisbijdragen heeft betaald een fiscaal attest afgeleverd met vermelding van de effectief in dat jaar betaalde bijdragen.

6.4 Opzegregeling

6.4.1 Opzegregeling door de ouders

De overeenkomst neemt pas een einde wanneer u ons schriftelijk informeert dat u voor uw kinderen niet langer gebruik zal maken van de opvang. U kan dit doen via mail of schriftelijk, gericht aan de plaatselijk verantwoordelijke.
Op dat moment kan u ook uw waarborg terugvragen.

Als uw kind ouder is dan 14 jaar wordt uw kind automatisch uitgeschreven.

6.4.2 Opzegregeling door de voorziening

Tierlantijn kan de opvang eenzijdig schorsen of beëindigen wanneer u het huishoudelijk reglement of de schriftelijke overeenkomst niet naleeft of wanneer u geen gevolg geeft aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen van de buitenschoolse opvang.

De opzegging of schorsing wordt per aangetekende brief meegedeeld met vermelding van de reden en de ingangsdatum.

6.4.3 Opzeg bij zware fout van een van de partijen

Indien één van de partijen een zware fout - of een regelmatig voorkomende lichte fout - maakt ten opzichte van de andere partij, kan de andere partij de overeenkomst onmiddellijk stopzetten.

7 Wijzigingen van het huishoudelijk reglement:

Bij de inschrijving van het kind ontvangt u een exemplaar van het huishoudelijk reglement.

Wijzigingen worden minimaal 2 maanden voor ze ingaan, schriftelijk meegedeeld en worden voor ontvangst en kennisneming ondertekend door de contracthouder. De contracthouder heeft het recht om binnen 2 maanden na kennisname van deze wijziging de schriftelijke overeenkomst zonder enige schade- of opzeggingsvergoeding op te zeggen.

8 Klachtenbehandeling

Wij staan open voor elke klacht, kritiek of ontevredenheid. Deze kunnen enkel maar onze aandacht vestigen op punten waar misschien aan 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 dient behandeld te worden.

Ontevredenheden:
Een ontevredenheid kan u melden aan een begeleider of de verantwoordelijke. Elke ontevredenheid wordt besproken en er wordt een oplossing gezocht. Als u vindt dat de oplossing ontoereikend is, kan u een klachtenformulier invullen. Dit formulier vindt u op de website Klachtenformulier - OLO-Rotonde vzw Het spreekt vanzelf dat elke klacht of ontevredenheid met de grootste discretie zal behandeld worden.

Klachten
Bij een ernstige ontevredenheid of klacht vult u een klachtenformulier in.

Behandeling van de klacht
- De verantwoordelijke meldt uw klacht in de teamvergadering en bespreekt ze met de directeur.
- De directeur behandelt uw klacht en u krijgt binnen de 14 dagen een schriftelijk antwoord.
- Schriftelijke klachten kunnen ook rechtstreeks naar de directeur worden gestuurd.
- U kan uw klacht steeds weer intrekken.

Indien u niet akkoord gaat met de oplossing, dan stuurt u een brief naar de klachtencommissie:
Adres: OLO-Rotonde vzw,
t.a.v. De Klachtencommissie,
Miksebaan 264 B,
2930 Brasschaat.

- De klachtencommissie bestaat uit twee personen: 1 vertegenwoordiger van het collectief overleg en 1 vertegenwoordiger van de inrichtende macht van OLO-Rotonde vzw.
- De klachtencommissie behandelt de klacht. Ze hoort alle betrokken partijen en probeert ze te verzoenen. U kan zich laten bijstaan door een derde.
- Binnen de dertig dagen deelt de klachtencommissie u en de directie schriftelijk haar oordeel over de klacht mee. Als beide leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden de beide standpunten meegedeeld.

Indien u niet akkoord gaat met de beslissing van de klachtencommissie kan u zich wenden tot het Lokaal bestuur Brasschaat.
Verhoevenlei 11
2930 Brasschaat
Tel: 03/650 29 30
kinderopvang@brasschaat.be

Bent u niet akkoord met de beslissing van het lokaal bestuur Brasschaat kan u zich richten tot het Opgroeipunt, het telefonisch en online meldpunt van Opgroeien. U kan met een klacht ook altijd rechtstreeks bij het Opgroeipunt terecht

Het Opgroeipunt is te bereiken:
- telefonisch: 078 170 000 (elke werkdag van 8 tot 20 uur)
- via het contactformulier op opgroeien.be/opgroeipunt;

- via brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.

Voor een klacht over de bescherming van persoonsgegevens kan u terecht bij onze functionaris voor gegevensbescherming: informatieveiligheid@olo-rotonde.be en in tweede instantie bij de gegevensbeschermingsautoriteit (voorheen de privacycommissie): https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Versiebeheer

Datum	Versie	Reden
…	1.0	
18-09-2025	1.1	Actualisering HHR met communicatie aan de gebruikers
11-03-2026	1.2	Klachten kunnen rechtstreeks gemeld worden bij Opgroeipunt (comm Ag Opgroeien)+
08-11-2026	1.3	Aanpassingen omwille van BOA decreet

KLACHTENFORMULIER

Deel 1 IN TE VULLEN DOOR **DE GEBRUIKER**[2] /**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

[2] De meerderjarige gebruiker kan zich al dan niet laten bijstaan door de (dienst)verantwoordelijke of een vertrouwenspersoon /bijstandspersoon om de klacht in te dienen. De vertrouwenspersoon of bijstandspersoon, die door de gebruiker zelf wordt gekozen (een vriend, vriendin, familielid, hulpverlener van buiten OLO-Rotonde…) mag de gebruiker in alle contacten betreffende de klacht bijstaan.
De minderjarige gebruiker wordt steeds bijgestaan door een meerderjarige, naar eigen keuze, om een klacht te formuleren

AFHANDELING VAN DE KLACHT

Deel 2 IN TE VULLEN DOOR DE **(DIENST)VERANTWOORDELIJKE**

DATUM ONTVANGST KLACHT ……./……./……..

MELDING KLACHT IN DE TEAMVERGADERING VAN ……/……./……

ONTVANGST VAN DE KLACHT DOOR DE DIRECTEUR OP……../……../……
BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR DE DIRECTEUR OP……../……../……

VOORGESTELDE OPLOSSING DOOR DE DIRECTEUR?
……
……
……
……
……
……
…….

SCHRIFTELIJK ANTWOORD AAN DE GEBRUIKER OP…… /……/……./DOOR……
(binnen de 14 dagen na indiening van de klacht)

MOETEN ER MAATREGELEN GENOMEN WORDEN OP NIVEAU VAN DE DIENST?

BESPREKING IN DE TEAMVERGADERING/ TEAMOVERLEG VAN ……../……./…….

MAATREGEL……
……
……
……
……
…….

MOETEN ER MAATREGELEN GENOMEN WORDEN OP NIVEAU VAN DE ORGANISATIE?

BESPREKING IN HET DIRECTIETEAM VAN ……../……./…….

MAATREGEL……
……
……
……
……
…….

0 KLACHT GEGROND JA/ NEEN/ ONDUIDELIJK
0 AFHANDELING VAN DE KLACHT JA/ NEEN

0 Persoon is tevreden met het antwoord
0 Persoon neemt vrede met het antwoord (kan er zich bij neerleggen)
0 Persoon is ontevreden met het antwoord; opmerking blijft bestaan

0 KLACHT GAAT DOOR NAAR DE KLACHTENCOMMISSIE JA/ NEEN