



# HUISHOUDELIJK REGLEMENT INCLUSIEVE GROEPSOPVANG TIERLANTIJN

---

Hoofdzetel: OLO-Rotonde vzw, Miksebaan 264 B, 2930 Brasschaat - 03/633 98 50 - BE67 2200 3200 5487  
info@olo-rotonde.be - www.olo.be - www.rotonde.eu

Erkend en gesubsidieerd door:

**VAPH**  
VLAARIS AGENTSCHAP VOOR  
PERSONEN MET EEN HANDICAP

Opgroeien Kind & Gezin

 Vlaanderen  
in onderwijs & vorming

## Inhoud

1	Contactgegevens .....	4
1.1	Contactpersoon Organisator .....	4
1.2	Contactgegevens en contactpersonen van de verschillende vestigingen .....	4
1.3	Bereikbaarheid van de opvanglocaties bij noodgevallen .....	5
1.4	Openingsdagen en openingsuren .....	5
1.5	Contactgegevens Kind en Gezin .....	5
2	Verzekering .....	6
3	Intern werkingskader .....	6
3.1	Doelgroepomschrijving .....	6
3.2	Principes van ons pedagogisch beleid .....	6
3.2	Wenbeleid .....	8
3.3	Principes rond het lezen van ons kwaliteitshandboek .....	8
4	Wederzijdse afspraken .....	8
4.1	Inschrijving .....	8
4.2	Aanpassingen opvangplan en annulering .....	10
4.3	Breng- en haalmomenten .....	11
4.4	Voeding .....	12
4.5	Kleding en verzorging .....	12
4.6	Uitstapjes en veiligheid bij verplaatsingen .....	13
4.7	Buggy's en autostoelen .....	13
4.8	Opvang van een ziek kind .....	13
4.9	Regeling wanneer uw kind ziek wordt of een ongeval krijgt tijdens de opvang .....	14
4.10	Medicatie .....	15
5	Recht op privacy en bescherming van persoonsgegevens .....	16
6	Prijsbeleid .....	17
6.1	Waarborg .....	17
6.2	Bijdrage van het gezin .....	17
6.3	Facturatie en betalingsregeling .....	20
6.4	Fiscaal attest .....	21
6.5	Opzegregeling .....	21
7	Wijzigingen van het huishoudelijk reglement: .....	22
8	Klachtenbehandeling .....	22
	Bijlage 1: Verklaring huishoudelijk reglement Groepsopvang .....	24

2

Beste ouder,

Bedankt voor uw interesse in onze inclusieve groepsopvang Tierlantijn.

Wij bieden met veel enthousiasme professionele zorg en begeleiding aan kinderen van 0 tot 5 jaar. Wij vinden het erg belangrijk dat uw kind het bij ons naar zijn zin heeft, daarom staat in onze organisatie het kind centraal! Uw kind zal zich thuis voelen en veiligheid ervaren. Ons team is betrokken en werkt met plezier. We geven ruimte voor ontwikkeling en zelfontplooiing en stimuleren het nemen van initiatieven.

Onze organisatie is open en transparant. Wij hechten waarde aan een goed en open contact tussen de ouders en kinderbegeleiders. Wanneer wij goed op de hoogte zijn van bijzonderheden over uw kind, kunnen we daar ook adequaat op inspelen.

Kortom Tierlantijn is een plek waar u als ouder met een gerust gevoel uw kind achter laat...

Tierlantijn biedt inclusieve kinderopvang, we staan dus ook open voor kinderen met extra zorgbehoeften of een beperking. We geloven heel sterk in de meerwaarde van inclusieve kinderopvang, zowel voor de kinderen met een beperking als voor de andere kinderen.

Laat dit huishoudelijk reglement een kennismaking zijn met onze werking.

3

Sanne Bernaerts  
Sofie Verlinden  
Ilse Luts  
Clusterverantwoordelijken groepsopvang

Inge Waterschoot

Directeur Inclusieve Kinderopvang

## 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](mailto:info@olo-rotonde.be)  
Ondernemingsnummer: 0406 677 745

### 1.2 Contactgegevens en contactpersonen van de verschillende vestigingen

Tierlantijn Ekeren Den Geer 4 2180 Ekeren 03/270.75.13 <a href="mailto:ekeren@tierlantijn.be">ekeren@tierlantijn.be</a>	Tierlantijn Essen Hofstraat 14 2910 Essen 03/689.34.35 <a href="mailto:essen@tierlantijn.be">essen@tierlantijn.be</a>
Tierlantijn Kapellen Kapelsestraat 37 2950 Kapellen 03/664.87.23 <a href="mailto:kapellen@tierlantijn.be">kapellen@tierlantijn.be</a>	Tierlantijn De Blokkedoos Augustijnslei 124 2930 Brasschaat 03/652.01.33 <a href="mailto:blokkedoos@tierlantijn.be">blokkedoos@tierlantijn.be</a>
Tierlantijn 't Zandmannetje Eikendreef 16 2930 Brasschaat 03/690.03.98 <a href="mailto:zandmannetje@tierlantijn.be">zandmannetje@tierlantijn.be</a>	Tierlantijn Merksem Terlindehofstraat 150 2170 Merksem 03/270.06.75 <a href="mailto:merksem@tierlantijn.be">merksem@tierlantijn.be</a>
Tierlantijn Antwerpen Willem Eekelaersstraat 24 2020 Antwerpen 03/690 03 93 <a href="mailto:antwerpen@tierlantijn.be">antwerpen@tierlantijn.be</a>	Tierlantijn Duimelot Miksebaan 264B 2930 Brasschaat 03/690.03.99 <a href="mailto:duimelot@tierlantijn.be">duimelot@tierlantijn.be</a>
Tierlantijn Wilrijk Egied Segerslaan 31 2610 Wilrijk 03/690 03 95 <a href="mailto:wilrijk@tierlantijn.be">wilrijk@tierlantijn.be</a>	

De dagelijkse leiding van de groepsopvang is in handen van de operationeel verantwoordelijken, de clusterverantwoordelijken en de directeur kinderopvang.

Elke vestiging heeft een operationeel verantwoordelijke, zij zijn te bereiken via bovenstaande contactgegevens.

Sanne Bernaerts is de clusterverantwoordelijke van Tierlantijn Essen, Ekeren en Kapellen en is te bereiken op het GSM nummer: 0470/10.80.64 of via mail: [sbernaerts@tierlantijn.be](mailto:sbernaerts@tierlantijn.be)

Sofie Verlinden is de clusterverantwoordelijke van Tierlantijn Brasschaat (De Blokkedoos, 't Zandmannetje en Duimelot) en is te bereiken op het nummer: 03/633 98 51 of via mail: [sverlinden@tierlantijn.be](mailto:sverlinden@tierlantijn.be)

Ilse Luts is de clusterverantwoordelijke van Tierlantijn Antwerpen, Merksem en Wilrijk en is te bereiken op het nummer: 03/633 98 51 of via mail: [iluts@tierlantijn.be](mailto:iluts@tierlantijn.be)

Inge Waterschoot is directeur van de inclusieve kinderopvang (groepsopvang en buitenschoolse opvang) en is te bereiken op het nummer 03/633 98 51 of via mail: [info@tierlantijn.be](mailto:info@tierlantijn.be).

Gitte Van Dijck en Magali van de Walle zijn de inhoudelijk verantwoordelijken van de inclusieve kinderopvang (groepsopvang en buitenschoolse opvang).

Meer info vindt u ook op onze website: [www.olo-rotonde.be](http://www.olo-rotonde.be).

### **1.3 Bereikbaarheid van de opvanglocaties bij noodgevallen**

Tijdens de openingsuren van de opvanglocatie kunt u terecht op het telefoonnummer of het e-mail adres 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 clusterverantwoordelijken op de hoger vermelde nummers.

### **1.4 Openingsdagen en openingsuren**

Al onze vestigingen zijn open van maandag tot vrijdag van 07:15u tot 18:15u.

In de zomer- en kerstvakantie sluiten wij voor onze jaarlijkse vakantie. De vakantie duurt nooit langer dan twee aaneensluitende weken. De verantwoordelijke maakt jaarlijks, uiterlijk op 31 december, de vakantiedata van het volgende jaar bekend via de website en hangt dit overzicht uit in de groepsopvang. Ieder jaar worden er ook 2 pedagogische studiedagen ingepland.

### **1.5 Contactgegevens Kind en Gezin**

De groepsopvang heeft een erkenning en staat onder toezicht van Kind & Gezin. De vergunningen hangen uit in de vestigingen. De bepalingen in dit huishoudelijk reglement blijven van toepassing zolang deze niet in strijd zijn met de regelgeving van Kind en Gezin en de algemene toepassingen binnen de werking zelf.

Kind en Gezin  
Hallepoortlaan 27  
1060 Brussel  
Tel: 02/533.14.14

Fax: 02/534.14.48

Voor allerhande vragen kunt u zich wenden tot de Kind en Gezin-lijn.  
Tel: 078/150.100

E- mail: [info@kindengezin.be](mailto:info@kindengezin.be)

Via het contactformulier op de website van Kind en Gezin:  
<http://www.kindengezin.be/formulieren/contact.jsp>

## 2 Verzekering

Tierlantijn heeft een verzekering afgesloten met dekking van de burgerlijke aansprakelijkheid. Daarnaast is de opvang ook verzekerd voor persoonlijke ongevallen van de kinderen. Deze verzekering geldt voor de opvangmomenten en wanneer de ouders niet aanwezig zijn.

De gegevens van onze verzekering zijn de volgende:

1. Arbeidsongevallen met polis nummer WB00392185 bij Fidea 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 (plaatselijk) verantwoordelijke. Daarna brengen wij de verzekeringsinstelling op de hoogte.

6

## 3 Intern werkingskader

### 3.1 Doelgroepomschrijving

Tierlantijn biedt inclusieve kinderopvang aan baby's en peuters van 0 tot 5 jaar. Dit wil zeggen dat alle ouders met nood aan opvang voor kinderen tot 5 jaar bij ons terecht kunnen. Ook kinderen met extra zorgbehoeften en/of een beperking kunnen opgevangen worden.

Deze kinderen worden samen met andere kinderen opgevangen en krijgen de extra ondersteuning die ze nodig hebben. Dit steeds in overleg met de ouders omdat we ons willen verzekeren dat ons aanbod overeenstemt met de noden van het kind.

### 3.2 Principes van ons pedagogisch beleid



## **Ik voel me welkom en graag gezien**

Een goede relatie met begeleiders is essentieel zodat kinderen, groot en klein, tot een harmonieuze ontwikkeling en ontplooiing komen. Kinderen ontwikkelen vanuit deze relaties vertrouwen, wat ze nodig hebben om zich goed te voelen en te groeien.

Elk kind heeft recht op zijn eigen identiteit en dient hierin gerespecteerd te worden om een positief zelfbeeld en zelfvertrouwen te krijgen. Onze begeleiders hebben op een empathische manier aandacht voor de individuele noden en behoeften van elk kind.

## **Ik kan mezelf zijn. Ik voel me thuis!**

Wij willen dat kinderen zich in onze opvang "thuis" voelen. Kinderen moeten een gevoel van geborgenheid en veiligheid ervaren. Ze ontleen dit aan hun band met de begeleiders, maar tevens ontwikkelen ze dit vanuit een adequate aanpak en een aangepaste ruimte.

We zoeken actief naar welke benadering voor welk kind het meest aangewezen is. Een benadering met regels, afspraken en structuur, is noodzakelijk. Dit geeft kinderen een gevoel van duidelijkheid, voorspelbaarheid en veiligheid. Tegelijk zoeken we ook naar de nodige aanpassingen en uitzonderingen, die tegemoet komen aan de ontwikkelingsnoden van ieder kind.

## **Ik speel dus ik leer... Elke dag een beetje anders, elke dag een beetje meer.**

Om tegemoet te komen aan de nieuwsgierigheid van de kinderen bieden we een stimulerende omgeving met spelmateriaal en spelactiviteiten die aangepast zijn aan de leeftijd en de interesses van de kinderen. Wij bieden mogelijkheden aan die de sociale, emotionele, motorische en cognitieve ontwikkeling stimuleren.

We bieden een plek waar kinderen kunnen leren om een band op te bouwen met andere kinderen en volwassenen, waar zij uitdagingen krijgen, verschillende (spel-)activiteiten kunnen ondernemen en nieuwe vaardigheden kunnen aanleren.

Omgaan met vriendjes, leren delen, vragen en geven, respect hebben voor elkaar, leren omgaan met de onderlinge verschillen en met verschillende culturen, omgaan met conflicten, ...: het hoort allemaal tot de sociale ontwikkeling van een kind.

## **Ik word groot op mijn tempo en dat is OK!**

We bieden elk kind zoveel mogelijk ontwikkelingskansen, rekening houdend met de individuele draagkracht. We willen de kinderen een positief zelfbeeld meegeven en een fundamenteel basisvertrouwen in de mensen die hen omringen.

Tierlantijn is een warme en veilige plek waarin elk kind zich goed kan voelen. Het basisprincipe is respect voor elk kind, voor zijn eigenheid en zijn persoonlijkheid.

We bieden inclusieve opvang, ook kinderen met een specifieke zorgbehoefte zijn welkom en krijgen ondersteuning op maat.

Het ontwikkelingsprobleem bij het kind wordt niet centraal gesteld, wel gaan we actief op zoek naar welke signalen qua ontwikkelingsnoden het kind ons geeft en op welke manier we hieraan kunnen tegemoetkomen. De insteek hierbij is voornamelijk pedagogisch van aard. Dit resulteert in een gevarieerde aanpak, waarbij er naast oog en oor voor het welbevinden en de betrokkenheid van ieder kind (met of zonder een extra zorgbehoefte), minstens evenveel aandacht wordt geschonken aan de relaties die er tussen de kinderen ontstaan.

Diversiteit in een groep is een verrijkende ervaring voor iedereen; kinderen leren van elkaar en vullen elkaar in hun kennen, kunnen en weten aan.

## **Mijn ouders weten hoe ik mijn dag heb beleefd.**

Een goede opvang van kinderen kan niet zonder een goede samenwerking met de ouders. Ons doel is ook een open en eerlijke samenwerking met de ouders op te bouwen om zo samen een warme plek te creëren waar elk kind zich goed kan voelen. De samenwerking moet gebaseerd zijn op wederzijds vertrouwen. Samen met de ouders wennen aan de

nieuwe omgeving, stimuleert het kind om zijn vertrouwen over te dragen aan de nieuwe opvoeder.

Ouders worden steeds geïnformeerd over het verloop van de opvang, de pedagogische aanpak en de vorderingen van het kind.

### **3.2 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 samen met de ouder of alleen te laten wennen aan het gebeuren in onze groepsopvang. Ouders kunnen steeds in overleg met de plaatselijk 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 wordt geleidelijk aan gedaan, 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.

Als nieuwe kindjes komen wennen betaalt u niets voor deze uren.

### **3.3 Principes rond het lezen van ons kwaliteitshandboek**

Geïnteresseerde ouders kunnen ons kwaliteitshandboek inkijken. Het boek blijft echter in de groepsopvang. Het bureau van de verantwoordelijke of de personeelsruimte schenkt de mogelijkheid tot het rustig doornemen van de teksten.

8

## **4 Wederzijdse afspraken**

### **4.1 Inschrijving**

Wij vragen voor het welbehagen en 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 Kind en Gezin:

#### Voorrangsgroep 1:

- ouders die opvang nodig hebben in het kader van de werksituatie. Dit geldt voor iedereen die werk zoekt, werk wil houden of een beroepsgerichte opleiding volgt.
- alleenstaande ouders
- gezinnen met een laag gezamenlijk belastbaar inkomen
- pleegkinderen die opvang nodig hebben

20% van de opgevangen kinderen moet uit een kwetsbaar gezin komen of uit een gezin dat voldoet aan minstens 2 van bovenstaande voorrangscriteria.

Kwetsbare gezinnen moeten aan 1 of 2 van volgende kenmerken voldoen:

- een laag gezamenlijk belastbaar inkomen
- laag opleidingsniveau (secundair onderwijs niet afgemaakt)



- problematische gezondheids- en/of zorgsituatie (gezinslid met handicap, gezinslid met verminderd zelfzorgvermogen, opvang omwille van sociale of pedagogische redenen)

Als een gezin slechts aan 1 van de kenmerken uit bovenstaande lijst voldoet, moet er nog minstens aan 1 van volgende kenmerken voldaan zijn:

- werk/opleiding
- alleenstaanden

Binnen onze inclusieve kinderopvang geven we ook absolute voorrang aan kinderen met een specifieke zorgbehoefte.

#### Voorrangsgroep 2:

- Broers of zussen van kinderen die al in de opvang zitten

#### Voorrangsgroep 3:

- medewerkers van OLO-Rotonde vzw

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

#### 4.1.2 Effectief inschrijven

9

Als u gebruik wil maken van de groepsopvang, dient u eerst uw kind vóór de effectieve aanvangsdatum van de opvang in te schrijven. Hiervoor maakt u een afspraak met de operationeel verantwoordelijke van de locatie waar u uw kindje wenst in te schrijven.

De operationeel 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. De dagen die in het opvangplan worden vastgelegd gelden tot uw kindje naar school gaat.

Tierlantijn houdt 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 groepsopvang altijd volledig is. Geef wijzigingen over uw kind, familiale- of contactgegevens onmiddellijk schriftelijk door.

Een kind is pas definitief ingeschreven als wij de documenten zoals opgesomd in de schriftelijke overeenkomst in ons bezit hebben en de waarborg betaald is.

#### 4.1.3 Er is geen plaats vrij

Indien er geen plaats is op het moment dat u de aanvraag voor een inschrijving doet, wordt u door de verantwoordelijke op een wachtlijst gezet.

De verantwoordelijke zal contact met u opnemen zodra er een plekje vrij komt.

#### 4.1.4 Occasionele opvang

Indien u geen vaste plaats heeft, kunt u vanaf de 15<sup>de</sup> van elke voorgaande maand vragen of er plaats is. Dit wordt occasionele opvang genoemd. Indien u nood heeft aan dringende opvang, kunt u terecht op de locatie waar men op dat moment nog plaats vrij heeft, echter enkel en alleen indien het dossier al volledig in orde is gemaakt.

## **4.2 Aanpassingen opvangplan en annulering**

### 4.2.1 Aanpassing opvangplan of startdatum

Als uw effectieve nood aan opvang wijzigt, moet u dit 2 maanden op voorhand melden aan de verantwoordelijke. Bij een vermindering van de nood aan opvang (bv. door loopbaanvermindering, zwangerschapsrust,...) kan uw opvangplan aangepast worden. Een opvangplan kan maar gewijzigd worden voor een periode van minstens 2 maanden naar een opvangplan van minstens 2 dagen per week.

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.

Wanneer de start van de opvang van uw kindje uitgesteld wordt door bv. een verlenging van uw zwangerschapsverlof, vakantieverlenging, enz. worden voor deze gereserveerde dagen de respijtdagen ingezet of wordt voor deze gereserveerde periode de forfaitaire maandprijs aangerekend.

### 4.2.2 Afwezigheden

Weet u dat uw kind een dag of langer niet aanwezig zal zijn? 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.

### 4.2.3 Respijtdagen (niet geldig bij een forfaitaire maandprijs)

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.

Het aantal respijtdagen waarop u recht heeft wordt pro rata berekend, rekening houdend met hoeveel halve of volledige dagen per week 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 | 30 respijtdagen per jaar |
| - 4 volledige dagen komt | 24 respijtdagen per jaar |
| - 3 volledige dagen komt | 18 respijtdagen per jaar |
| - 2 volledige dagen komt | 12 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 indien uw opvangplan wijzigt, worden de respijtdagen opnieuw berekend.

Bij collectieve sluitingsperiodes of wanneer de opvang gesloten is wegens een brugdag verliest u geen respijtdag.

Wanneer u extra dagen hebt gereserveerd maar uw kindje komt toch niet, dan worden deze dagen omgezet in respijtdagen of aangerekend.

#### 4.2.4 Ongerechtvaardigde afwezigheid (niet geldig bij een forfaitaire maandprijs)

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.

#### 4.2.5 Afwezigheden bij een forfaitaire maandprijs

Sommige vestigingen hanteren een vaste dagprijs (zie: 6.2.2). Deze dagprijs wordt – afhankelijk van het aantal dagen dat uw kindje komt – omgezet in een forfaitaire maandprijs. In deze maandprijs werden reeds 10 respijtdagen verrekend. Afwezigheden omwille van ziekte, verlof,... hebben geen invloed op de forfaitaire maandprijs die wordt aangerekend.

### **4.3 Breng- en haalmomenten**

Tijdens de breng- en afhaalmomenten kan u informatie uitwisselen met een begeleider of de verantwoordelijke.

Het is belangrijk de openingsuren en/of de uren van brengen en ophalen van de vestiging te respecteren. Gelieve de opvang ook te verwittigen indien de uren van het brengen of ophalen van uw kind wijzigen. Breng uw kind bij voorkeur vóór 9 uur en haal uw kind op ten laatste 5 minuten voor sluitingstijd. Gelieve ook het rustmoment te respecteren.

Ouders of voogden hebben toegang tot alle ruimtes waar hun kind wordt opgevangen. Bij het ophalen van uw kind kan u, in overleg en na toestemming, zelf de ruimte binnen stappen en uw kindje ophalen. Let er op dat u hierbij altijd rekening houdt met de veiligheid van andere kinderen:

- Het dragen van beschermende hoesjes om de schoenen is verplicht. Deze hoesjes zijn ter beschikking.
- Om de rust van de kinderen te garanderen is het niet toegestaan om in de slaap- of rustruimten binnen te lopen als er kindjes liggen te slapen.
- Kinderen die slapen worden door de begeleider uit hun bedje gehaald.

Kinderen moeten worden opgehaald vóór sluitingstijd. Indien u om dwingende redenen niet op tijd kan zijn, gelieve de opvang dan tijdig te verwittigen. Voor kinderen die laattijdig worden afgehaald rekenen wij een boete aan. (voor tarieven zie bijlage "Bijdragen en Kosten").

Dagelijks noteren wij de aan- en afwezigheid evenals het exacte uur van aankomst en vertrek, zowel op papier als in de computer in ons aanwezigheidsregister.

Bij het afhalen van de kinderen moet u zich als ouder steeds aanmelden bij de begeleiders en de dagregistratie van uw kind aftekenen. Indien de ouder niet aftekent, verklaart hij/zij zich akkoord met de genoteerde uren.

Tierlantijn vertrouwt de kinderen alleen toe aan de personen die worden vermeld op de inlichtingenfiche. 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.

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.

#### **4.4 Voeding**

Kinderen die 's morgens naar de opvang komen, moeten ontbeten hebben. Er wordt evenmin een avondmaal voorzien. In voorafgaandelijk overleg met de verantwoordelijke kan eventueel een uitzondering toegestaan worden.

Het middagmaal voor de peuters start tussen 11:00 en 11:30 uur. Kinderen die later naar de opvang komen moeten thuis al gegeten hebben.

Onze groepsopvang zorgt voor maaltijden die aangepast zijn aan de leeftijd van uw kind. De maaltijden worden bereid door Agape, een centrale keuken die maaltijden bereidt voor scholen en kinderdagverblijven. (meer info: [www.agapebrussel.be](http://www.agapebrussel.be) )

Wanneer uw kind een dieet volgt zoals bv. een glutenvrij dieet, of wanneer u speciale wensen hebt, bv. vegetarische, halal of koosjere voeding, zal de groepsopvang hieraan in de mate van het mogelijke tegemoetkomen. Gelieve hierover afspraken te maken met de verantwoordelijke.

Flesvoeding voor baby's en/of bijzondere dieetproducten brengt u zelf mee. U bezorgt de groepsopvang informatie over het product, de bereidingswijze en – voor dieetproducten – de nodige medische achtergrondinformatie. Elke verpakking of fles heeft een etiket waarop de naam van uw kind vermeld staat.

12

#### **4.5 Kleding en verzorging**

We vragen ouders om volgende zaken mee te brengen naar de opvang:

*Voor een baby*

- Gesteriliseerde papflessen
- Melk of melkpoeder
- Luiers
- Tutje en/of knuffel
- Reservekledij
- Een linnen zak voor vuile kleren

*Voor een peuter*

- Luiers
- Reservekledij
- Kledij om buiten te spelen (vb. trui of jas, schoenen,...)
- Tutje en/of knuffel
- Begint uw kindje met zindelijkheidstraining, dan zijn extra onderbroekjes zeker welkom.
- Een linnen zak voor vuile kleren

Merk alle kledij en persoonlijke bezittingen (tutjes, flessen, ...) met de naam van uw kind.

In bepaalde vestigingen wordt er per dag wordt er een supplement gevraagd voor verzorgingsproducten (natte doekjes, billetjes zalf, EHBO producten, zonnecrème e.a.). Meer informatie vindt u in de bijlage : "Bijdragen en Kosten".

Heeft uw kind bijzondere verzorgingsproducten nodig, gelieve die dan zelf mee te brengen.

Zowel voor de kinderen als de begeleiders zijn de volgende zaken verboden in de opvang:

- Armbandjes
- Kralen aan tutters of aan hals of armband
- Kettinkjes
- Oorbellen
- Speldjes
- juwelen
- Enz.

Dit voor de veiligheid van uw kind en de andere kinderen.

#### **4.6 Uitstapjes en veiligheid bij verplaatsingen**

Wanneer wij met de kindjes een uitstapje maken, zal er altijd schriftelijk toestemming gevraagd worden aan de ouder. Verder zorgen wij er uiteraard voor dat wij voldoende veiligheidsmaatregelen treffen voor een uitstap.

De kinderen worden bij een uitstap begeleid door onze eigen professionele medewerkers en eventueel stagiaires.

13

Kinderen die niet mee op uitstap gaan worden door andere begeleiders opgevangen in de groepsopvang.

De verplaatsingen vinden enkel plaats in de onmiddellijke omgeving van de vestigingen. Hierbij worden de kindjes zo veel mogelijk in buggy's of in een grote zespersoons kar vervoerd.

#### **4.7 Buggy's en autostoelen**

In elk kinderdagverblijf is er ruimte voorzien waar u eventueel uw buggy of autostoel kan achterlaten. We maken u er attent op dat u dat doet op eigen risico en dat er geen enkele verantwoordelijkheid over de buggy's en autostoelen bij ons rust.

#### **4.8 Opvang van een ziek kind**

Zieke kinderen kunnen niet in de groepsopvang terecht. Het is aangewezen dat u oplossingen achter de hand hebt voor de opvang van een ziek kind dat niet naar de groepsopvang kan komen.

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.

Geef de groepsopvang informatie over eventuele medicatie (doktersvoorschrift) en verzorging. Zorg ervoor dat u steeds telefonisch bereikbaar bent. We vragen u met aandrang om ook niet onmiddellijk zichtbare medische problemen te signaleren aan de verantwoordelijke, vooral wanneer er om die reden bijzondere waakzaamheid nodig is of

wanneer er eventueel gevaar kan zijn voor de gezondheid van andere kinderen en van de begeleiders.

De verantwoordelijke van de groepsopvang heeft steeds het laatste woord in de beslissing of uw kind al dan niet naar de opvang kan komen. 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. Uw kind mag terug naar de opvang komen indien het 24u koortsvrij is.
  - 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 checklist ziekten en symptomen 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 last heeft van hoofdluis

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, gebeurt dit steeds anoniem.

#### **4.9 Regeling wanneer uw kind ziek wordt of een ongeval krijgt tijdens de opvang**

Zorg ervoor dat de inlichtingenfiche van uw kind altijd actueel 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, 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 voogden 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, melden we 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.

#### **4.10 Medicatiebeleid**

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 het protocolakkoord verpleegkundige handelingen dat bepaalt dat begeleiders enkel medicatie mogen toedienen binnen een strikt kwaliteitskader en onder strikte voorwaarden.

De groepsopvang geeft nooit op eigen initiatief medicatie aan de kinderen. Veel klachten verdwijnen spontaan en moeten niet met medicatie behandeld worden. Sommige klachten, zoals koorts en pijn, wijzen op een beginnend gezondheidsprobleem. Door medicatie te geven kan een ziekte soms tijdelijk verdoezeld worden. Dat kan gevaarlijk zijn en de juiste diagnose bemoeilijken.

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 groepsopvang is;
- we schriftelijke toestemming hebben van u (ouders of opvoedingsverantwoordelijken) om de medicatie aan uw kind te geven.

Indien uw kind medicatie moet nemen, vraagt u aan uw arts om liefst medicatie voor te schrijven die u zelf kan toedienen (op momenten dat het kind onder uw toezicht is). Indien het kind toch medicatie moet nemen terwijl het in de groepsopvang is, vragen we u ons een ondertekend toestemmingsformulier 'Toezicht op inname medicatie', te bezorgen samen met een voorschrift van de arts of een 'medicatie-attest'. Dit geldt ook voor medicijnen die vrij verkrijgbaar (zonder voorschrift) zijn.

Het voorschrift van de arts of het door de arts ondertekende medicatie-attest, moet zeker volgende gegevens bevatten:

- Naam van het medicijn, sterkte per tablet of hoeveelheid vloeistof
- Toe te dienen hoeveelheid
- Tijdstip van toedienen: op strikt tijdstip (+/- 30 minuten)  
bij eten, voor eten, specificatie welke maaltijd
- Datum van begin en einde of vermelding "chronisch" (altijd)
- Handtekening van de arts

De medicatie zelf moet worden meegebracht in een herkenbare gesloten verpakking

- In een volledige strip (bevat naam en sterkte en vervaldatum)
- In het originele doosje of potje (losse medicatie)
- In de originele fles (siropen, ...)
- In een hermetisch afgesloten zakje aangeleverd door apotheek (met naam en sterkte en vervaldatum)

In de groepsopvang bewaren we de medicatie voor de dag, afzonderlijk en kindveilig volgens de geldende normen (gesloten kast, zo nodig in koelkast in een afgesloten box). Tierlantijn houdt maximaal medicatie voor 1 week in bewaring.

Elke keer de begeleiders medicatie aan uw kind toedienen, noteren ze dit op een daartoe bestemd formulier.

Indien uw kind medicatie moet krijgen 'onder bepaalde omstandigheden' (bv. bij gekende aandoeningen, zoals acute allergische reacties), is het belangrijk die informatie aan Tierlantijn door te geven. We vragen dan eveneens een door u ondertekend

toestemmingsformulier en een medicatie-attest van de arts. Op dit laatste moet goed omschreven zijn hoe de begeleiders de omstandigheden kunnen herkennen waarin de medicatie moet worden toegediend.

De toestemmingsformulieren kan u vinden op onze website. U kan ook een exemplaar vragen aan de plaatselijk verantwoordelijke.

## 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 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 Kind en Gezin, gegevens m.b.t. ontwikkelingsopvolging,... zijn opgenomen. Ook de aanwezigheidsregistraties worden bewaard conform de richtlijnen. Medische en andere gevoelige gegevens worden (apart) enkel bewaard met uw toestemming. 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, vragen we per concrete situatie expliciet om uw toestemming.

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](mailto:informatieveiligheid@olo-rotonde.be)).

## **6 Prijsbeleid**

### **6.1 Waarborg**

Door nieuwe gezinnen, ook bij eventuele occasionele opvang, dient vóór de effectieve start van de opvang per opgevangen kind 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. Zo niet vervalt de inschrijving en dient de inschrijvingsprocedure opnieuw opgestart te worden. De ontvangst van deze waarborgsom garandeert u een plaats in onze opvang overeenkomstig de opvangovereenkomst.

Meer informatie over het bedrag en de voorwaarden van deze waarborg vindt u in de bijlage "Bijdragen en Kosten"

De waarborgsom zal worden terugbetaald, zonder intrest, wanneer de zwangerschap vroegtijdig wordt verbroken (medisch attest), en bij het beëindigen van de effectieve opvang, indien alle kosten vereffend zijn.

Deze som zal echter, geheel of gedeeltelijk in verhouding tot de aangetoonde schade, definitief aan ons toekomen indien u:

- de facturen niet betaalt
- de regels om de opvang te stoppen niet respecteert
- de opvang na reservering annuleert (behalve bij een vroegtijdige verbreking van de zwangerschap)

Onder bepaalde voorwaarden, vastgelegd door Kind en Gezin, wordt een verlaagd tarief gehanteerd.

Voor nieuwe klanten in de occasionele opvang zal vrijstelling verleend worden van deze waarborgsom indien zij instemmen met domiciliëring van de facturen. Zo niet zal toch een waarborgsom verschuldigd zijn.

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

### **6.2 Bijdrage van het gezin**

#### **6.2.1 Tierlantijn Zandmannetje en Duimelot: IKT (InKomensTarief)**

Tierlantijn Duimelot en Zandmannetje worden volledig gesubsidieerd door Kind en Gezin. De prijs voor de opvang wordt hier dan ook vastgesteld op basis van het inkomen van het gezin volgens de wettelijke bepalingen (IKT tarief). De opvangprijs staat in verhouding tot de verblijfsduur van het kind in de opvang en het gezinsinkomen. Alle maaltijden (uitgezonderd flesvoeding) zijn in de prijs inbegrepen.

Om de facturatie op te maken hebben wij een attest inkomenstarief nodig. Dat attest vraagt u aan via de site van Kind en Gezin. Indien het berekende tarief te hoog is voor u als gezin, kan u zich wenden tot het OCMW van uw woonplaats dat eventueel op basis van een sociaal onderzoek, een sociaal tarief kan toekennen.

Voor de berekeningswijze van de bijdrage van het gezin vindt u alle informatie terug in de bijlage "Bijdragen en Kosten-IKT".

Naast voornoemde basisbijdrage worden voor enkele specifieke opvangkosten bijkomende financiële kosten aangerekend, deze vindt u in de bijlage: "Bijdragen en Kosten-IKT". Deze bijkomende kosten zal u afzonderlijk vermeld terugvinden op uw factuur.

Als u een volledige dag hebt gereserveerd en uw kindje maar een halve dag blijft, wordt een halve respitdag afgetrokken. Heeft u geen respitdagen meer over, dan betaalt u 60% van de dagprijs

#### 6.2.2 Tierlantijn Ekeren: vaste maandprijs

Tierlantijn Ekeren ontvangt geen subsidies van Kind en Gezin, we rekenen een vaste dagprijs. Deze dagprijs wordt – afhankelijk van het aantal dagen dat uw kindje komt – omgezet in een forfaitaire maandprijs. De berekening van deze maandprijs vindt u in de bijlage "Bijdragen en Kosten-forfaitaire maandprijs".

Tierlantijn werkt samen met de stad Antwerpen aan kwaliteitsvolle, laagdrempelige opvang: Tierlantijn neemt regelmatig deel aan vormingen en biedt ouders een vermindering aan op hun factuur via de kinderopvangtoelage van de stad Antwerpen. Alle info over de kinderopvangtoelage vindt u in de bijlage "Bijdragen en Kosten-forfaitaire maandprijs".

U kan ook rekenen op de kinderopvangtoeslag van de Vlaamse overheid (het groeipakket).

#### 6.2.3 Tierlantijn De Blokkedoos, Essen, Kapellen, Wilrijk, Antwerpen en Merksem: IKT-mix

Deze vestigingen worden gedeeltelijk gesubsidieerd door Kind en Gezin. Hier hanteren we het systeem van IKT mix. Dit betekent dat we in deze vestigingen 2 prijssystemen hanteren: een prijs op basis van het inkomen (IKT) en een vaste prijs. In Tierlantijn Wilrijk, Antwerpen en Merksem kunnen ouders die een vaste prijs betalen ook genieten van de kinderopvangtoelage van de stad Antwerpen. Alle info vindt u in de Bijlage Bijdragen en kosten.

Ouders die een vaste prijs betalen, hebben ook recht op de kinderopvangtoeslag. De plaatsen zijn in de vestigingen als volgt verdeeld:

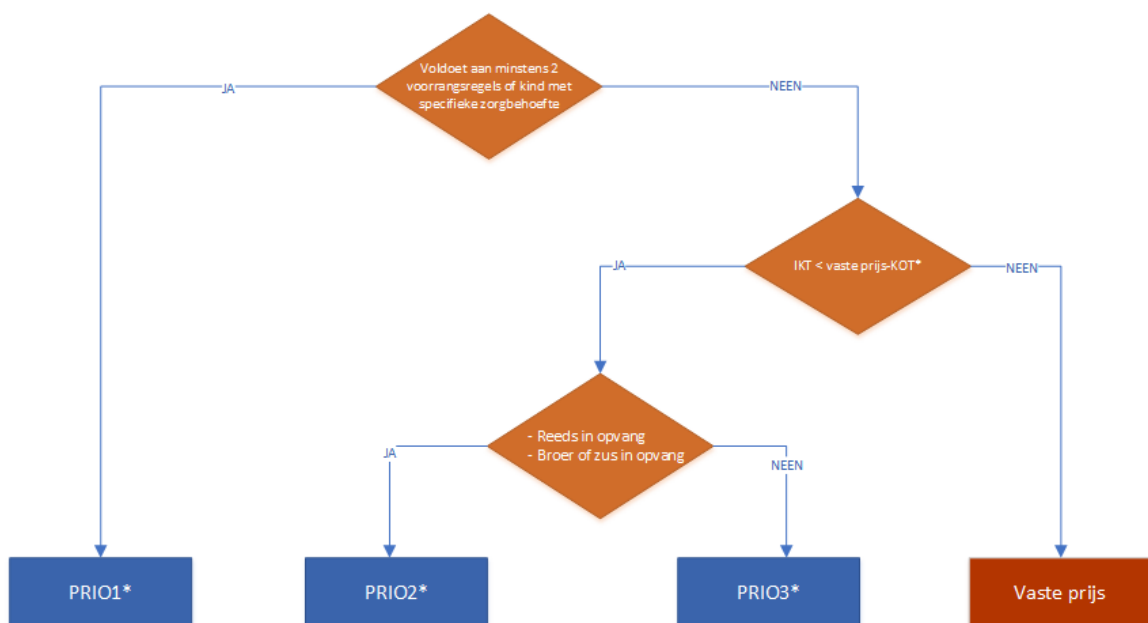
<b>Locatie</b>	<b>Aantal plaatsen IKT</b>	<b>Aantal plaatsen vaste prijs</b>
De Blokkedoos	28	18
Tierlantijn Essen	16	5
Tierlantijn Kapellen	24	5
Tierlantijn Wilrijk	24	10
Tierlantijn Antwerpen	17	8
Tierlantijn Merksem	18	14

Gezinnen die het systeem inkomenstarief het meest nodig hebben kunnen bij voorrang instappen in of doorschuiven naar de IKT plaatsen. Dit betekent concreet dat, zodra er een plaats met subsidie voor inkomenstarief vrij komt, voorrang gegeven wordt aan een kwetsbaar gezin of een pleeggezin. Het is dus mogelijk dat een nieuw gezin voorrang krijgt op een gezin dat reeds gebruik maakt van de opvang met vaste prijs.

➔ Voor Tierlantijn Blokkedoos, Essen en Kapellen

Om te bepalen of we een vaste prijs of een prijs volgens het inkomen aanrekenen, hanteren we volgende beslissingsboom:

### Beslissingsboom IKT-mix



\* Voor meer info over de voorrangsregels: zie huishoudelijk reglement pagina 9

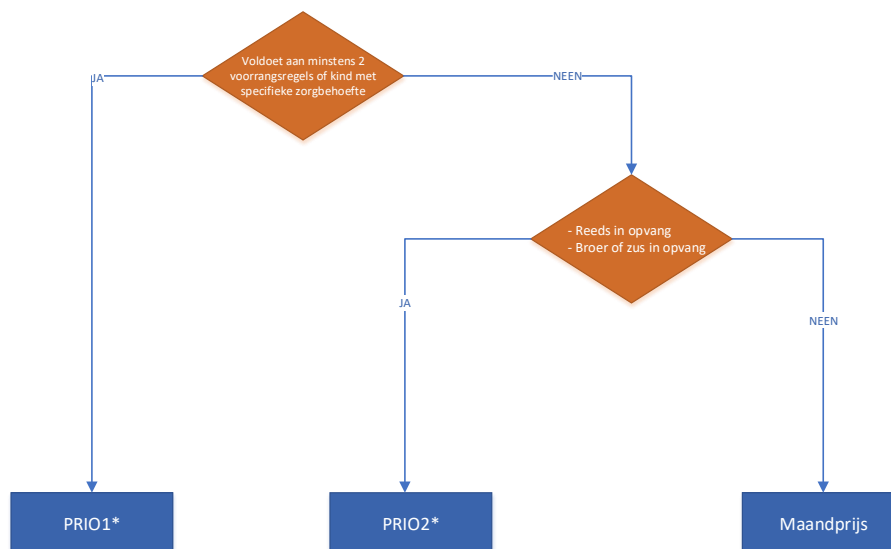
\* KOT = Kinderopvangtoeslag

\* Alle aanvragen binnen PRIO1, PRIO2, PRIO3 worden chronologisch verwerkt

- Er geldt een absolute voorrang voor kinderen uit gezinnen die voldoen aan minstens 2 voorrangsregels en kinderen met een specifieke zorgbehoefte. Deze kinderen krijgen prio 1.
- Als u een IKT attest heeft met een bedrag  $< (\text{€}29 - \text{KOT})$ , en uw kind zit reeds in de opvang of heeft een broer of zus in de opvang, dan krijgt het prio 2.
- Als u een IKT attest heeft met een bedrag  $< (\text{€}29 - \text{KOT})$ , en uw kind zit nog niet in de opvang en heeft geen broer of zus in de opvang, dan krijgt het prio 3.
- Als u een IKT attest heeft met een bedrag  $> (\text{€}29 - \text{KOT})$ , betaalt u een vaste prijs. Rekening houdend met de kinderopvangtoeslag heeft u immers financieel gezien geen voordeel bij een IKT plaats.

→ Voor Tierlantijn Antwerpen, Merksem en Wilrijk

## Beslissingsboom IKT-mix



20

\* Voor meer info over de voorrangsregels: zie huishoudelijk reglement pagina 9

\* Alle aanvragen binnen PRIO1 en PRIO2 worden chronologisch verwerkt

- gezinnen die voldoen aan 2 voorrangsregels of een kindje met een specifieke zorgbehoefte hebben krijgen absolute voorrang, ze krijgen prio 1
- kinderen die reeds in de opvang zitten of een broer of zus hebben die reeds in de opvang zit, krijgen prio 2
- alle andere gezinnen betalen de forfaitaire maandprijs.

Binnen de prioriteitenlijsten worden plaatsen chronologisch, dus op datum van inschrijving, behandeld. Bovenstaande regels gelden dus zowel voor kinderen die op de wachtlijst staan als voor kinderen die al naar de opvang komen.

Bij een wijziging van tarief zal er een nieuwe schriftelijke overeenkomst worden opgemaakt. Deze overeenkomst kan niet eenzijdig gewijzigd worden. Wanneer u een contract heeft met een IKT-tarief, is een overstap naar een vrije plaats mogelijk als u zelf vragende partij bent (bv. omdat het financieel interessanter is). U wendt zich hiervoor best tot de operationeel verantwoordelijke. Het is niet mogelijk om beide prijssystemen te combineren.

De dienstverlening in de 2 prijssystemen is uiteraard gelijk.

### 6.3 Facturatie en betalingsregeling

De betalingstermijn van onze facturen bedraagt 30 dagen na de verzendingsdatum. Indien er een betalingsherinnering wordt gestuurd rekent OLO-Rotonde hiervoor 6,00 EUR administratieve kosten aan.

Bij niet betaling wordt een 2<sup>de</sup> rappel aangetekend verzonden. Hiervoor wordt een extra administratieve kost van 11,50 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 verwijlrenten (7% per jaar en dit vanaf de datum van de verzending van de factuur).

In geval van wanbetaling en/of betwisting zijn de Rechtbank van Eerste Aanleg te Antwerpen of het Vredegerecht Brasschaat bevoegd om van de zaak kennis te nemen.

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

#### **6.4 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.

#### **6.5 Opzegregeling**

Opzeggen van deze overeenkomst kan op elk moment door beide partijen en dit op schriftelijke wijze minstens 2 maanden op voorhand (=opzegtermijn). Tijdens de opzegtermijn loopt de opvang van het kind verder volgens de reservering en de afgesproken prijs voor opvang.

21

Bij het niet nakomen van de contractuele bepalingen, zowel door Tierlantijn als door de ouders, kan er een schadevergoeding verschuldigd zijn dewelke in verhouding staat met de geleden schade. Er kan geen schadevergoeding worden gevraagd in geval van overmacht bij één van beide partijen.

##### 6.5.1 Opzegregeling voor de ouders

De opzeg moet minstens 2 maanden op voorhand schriftelijk of via mail gebeuren, gericht aan de verantwoordelijke. De opzegtermijn gaat in vanaf de dag na ontvangst van de schriftelijke opzegging. Dit geldt zowel voor volledige als voor gedeeltelijke opzegging. De opzegvergoeding blijft 2 maanden verschuldigd, ook al komt uw kind niet meer naar de opvang. Bv. Als u de opvang opzegt op 15 februari, gaat de opzegtermijn in op 16 februari. U betaalt dan tot en met 15 april de afgesproken maandprijs.

Indien u de opvang stopzet zonder de opzegtermijn te respecteren, rekenen we u per dag met ongerechtvaardigde afwezigheid de dagprijs aan voor de duur van de normale opzegtermijn. Wanneer de opzegtermijn gerespecteerd wordt, kan er geen opzegvergoeding gevraagd worden.

##### 6.5.2 Opzegregeling door de voorziening

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

Wanneer het opvangplan niet nageleefd wordt, of bij niet betaling van de facturen, kan de organisator de opvang van het kind eveneens stopzetten.

De opzegging of schorsing wordt per aangetekende brief meegedeeld met vermelding van de reden en de ingangsdatum. De normale opzegtermijn van twee maanden zal van toepassing zijn.

### 6.5.3 Opzeg bij zware fout van één 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. De opzegtermijn moet dan niet gerespecteerd worden en er is geen opzegvergoeding verschuldigd. Deze bepaling geldt eveneens in het geval Kind en Gezin beslist tot opheffing van de vergunning.

## 7 Wijzigingen van het huishoudelijk reglement:

Wijzigingen aan dit huishoudelijk reglement worden minimaal 2 maanden voor ze ingaan, schriftelijk meegedeeld en door de contracthouder voor ontvangst en kennisname ondertekend. De contracthouder heeft het recht om binnen 2 maanden na kennisname van de 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 [www.tierlantijn.be](http://www.tierlantijn.be). 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 de Klachtendienst van Kind en Gezin. U kan dit doen via mail: [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be) of telefonisch: 02/533.14.14. U kan zich ook onmiddellijk tot Kind en Gezin wenden.

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

## **Bijlage 1: Verklaring huishoudelijk reglement Groepsopvang**

De heer en/of mevrouw

.....

Adres:

Straat + huisnummer.....

Postcode.....Gemeente.....

Hebben kennis genomen van al de artikelen van het huishoudelijk reglement geldig vanaf 1 januari 2023 van de groepsopvang georganiseerd door Tierlantijn, waarvan zij een exemplaar ontvangen hebben.

Deze verklaring wordt in het individueel dossier van het kind in de groepsopvang bewaard.

Datum.....

Handtekening ouders (of voogd)

.....



## KLACHTENFORMULIER

### Deel 1 IN TE VULLEN DOOR **DE GEBRUIKER**<sup>1</sup> /**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)

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

25

WAT WERD REEDS GEDAAN OM TOT EEN OPLOSSING TE KOMEN?

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

WELKE OPLOSSING VERWACHT IK?

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

HANDTEKENING VAN DE INDIENER

---

<sup>1</sup> 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... ) 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.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

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

KLACHT GAAT DOOR NAAR DE KLACHTENCOMMISSIE JA/ NEEN