



# 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-rotonde.be

Erkend en gesubsidieerd door:

**VAPH**  
VLAAMS 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 Opgroeien	5
2	Verzekering	6
3	Intern werkingskader	6
3.1	Doelgroepomschrijving	6
3.2	Principes van ons pedagogisch beleid	7
3.2	Wenbeleid	10
3.3	Verjaardagen	11
3.4	Principes rond het lezen van ons kwaliteitshandboek	11
4	Wederzijdse afspraken	11
4.1	Inschrijving	11
4.1.1	Vorrangsregels:	11
4.1.2	Effectief inschrijven	11
4.1.3	Er is geen plaats vrij	12
4.2	Aanpassingen opvangplan en annulering	12
4.2.1	Aanpassing opvangplan of startdatum	12
4.2.2	Afwezigheden	12
4.2.3	Respijtdagen (niet geldig bij een forfaitaire maandprijs)	13
4.2.4	Ongerechtvaardigde afwezigheid (niet geldig bij een forfaitaire maandprijs)	13
4.3	Breng- en haalmomenten	13
4.4	Voeding	14
4.5	Kleding en verzorging	15
4.6	Veilig slapen	15
4.7	Buggy's en autostoelen	16
4.8	Opvang van een ziek kind	16
4.9	Regeling wanneer uw kind ziek wordt of een ongeval krijgt tijdens de opvang	17
4.10	Medicatiebeleid	17
5	Recht op privacy en bescherming van persoonsgegevens	18
6	Prijsbeleid	19
6.1	Waarborg	19
6.2	Bijdrage van het gezin	20
6.2.1	Tierlantijn Deurne, Ekeren, Zandmannetje en Duimelot: IKT (InKomensTarief)	20
6.3	Facturatie en betalingsregeling	21
6.4	Fiscaal attest	21
6.5	Opzegregeling	21
6.5.1	Opzegregeling voor de ouders	22
6.5.2	Opzegregeling door de voorziening	22
6.5.3	Opzeg bij zware fout van één van de partijen	22
7	Wijzigingen van het huishoudelijk reglement	22
8	Klachtenbehandeling	22
	Bijlage 1: Verklaring huishoudelijk reglement Groepsopvang	24

2

Beste ouder,

Bedankt voor uw vertrouwen in onze inclusieve groepsopvang 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.

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>	Tierlantijn Deurne Ter Rivierenlaan 80 2100 Deurne 0487/67 76 20 <a href="mailto:deurne@tierlantijn.be">deurne@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, Deurne, 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).

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.

5

Indien nodig kan u ook contact opnemen met één van de clusterverantwoordelijken op de hoger vermelde nummers.

### **1.4 Openingsdagen en openingsuren**

Onze vestigingen zijn open van maandag tot vrijdag van 07:15u tot 18:15u. Tierlantijn Deurne is geopend van 07:00u tot 18:00u.

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 of 3 pedagogische studiedagen ingepland.

### **1.5 Contactgegevens Opgroeien**

De groepsopvang heeft een erkenning en staat onder toezicht van Opgroeien. De vergunningen hangen uit in de vestigingen. Als de vergunning wijzigt of als Opgroeien beslist voor één van onze vestigingen een traject handhaving op te starten, dan zal u hierover onmiddellijk geïnformeerd worden. U kan onze opvanginitiatieven en een eventuele status handhaving hier terugvinden: <https://www.opgroeien.be/kinderopvangzoeker>. Inspectieverslagen zullen steeds bezorgd worden aan de ouders van de vestiging die geïnspecteerd werd.

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

Contactgegevens Opgroeien:  
Hallepoortlaan 27  
1060 Brussel  
Tel: 02/533.14.14

Voor allerhande vragen kunt u zich wenden tot de Kind en Gezin-lijn.  
Tel: 078/150.100  
Via het contactformulier op de website van Kind en Gezin:  
<https://www.kindengezin.be/nl/contactformulier>

## **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 03/97.276.305/000 bij AG Insurance, E. Jacquainlaan 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 (plaatselijk) verantwoordelijke. Daarna brengen wij de verzekeringsinstelling op de hoogte.

## **3 Intern werkingskader**

### **3.1 Doelgroepomschrijving**

Tierlantijn biedt inclusieve kinderopvang aan baby's en peuters van 0 tot 3 jaar. Dit wil zeggen dat alle ouders met nood aan opvang voor kinderen tot 3 jaar bij ons terecht kunnen. Ook kinderen met extra zorgbehoeften en/of een beperking kunnen opgevangen worden. Voor hen gaan we minder strikt om met de leeftijdsgrens maar wordt er gekeken of ons aanbod aansluit bij de noden van het kind.

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



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.

7

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 tegemoet gekomen 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 samen gaan 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 (vb 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

groeïend zelfvertrouwen en respect voor de omgeving, het zijn de resultaten van de spontane vrije beweging in een natuurlijke 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 natuurlijke 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, ...

## **3.2 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 operationeel 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 Verjaardagen**

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

### **3.4 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.

## **4 Wederzijdse afspraken**

### **4.1 Inschrijving**

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

#### 4.1.1 Voorrangsregels:

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

We geven absolute voorrang aan:

- gezinnen die samen gemiddeld 4/5de werken of een 4/5<sup>de</sup> dagopleiding volgen die leidt naar werk of een combinatie van beide. Ouders tekenen een verklaring op eer dat ze voldoen aan deze voorwaarde. Opgroeien kan wel bewijzen opvragen bij de ouders.
- Broers en zussen die tegelijk naar de opvang komen
- Pleegkinderen

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

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

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

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

#### 4.1.2 Effectief inschrijven

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 verantwoordelijke van de locatie waar u uw kindje wenst in te schrijven.

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

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

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.

## 12

### **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 respitdagen 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, bv. omwille van vakantie? Geef dit dan zo snel mogelijk door aan de opvang. Kinderen die op de wachtlijst staan, kunnen mogelijk gebruik maken van de lege plaats.

Enkele weken voor elke schoolvakantie zullen we u vragen om de aanwezigheden van uw kindje tijdens de vakantie door te geven.

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.

13

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 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.

14

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 (zoals bv. sojamelk) 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.

#### **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.

15

In de meeste 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 Veilig slapen**

Omwille van de veiligheid van de kinderen respecteren we volgende richtlijnen rond veilig slapen:

- Kinderen jonger dan één jaar worden steeds op de rug te slapen gelegd.
- Baby's jonger dan 6 maanden slapen steeds in de leefruimte. Zo kunnen we regelmatig en rechtstreeks toezicht houden.
- Kleine knuffels mogen mee in het bed tot het kindje in slaap is gevallen, daarna wordt de knuffel weggenomen.
- Tetradoeken, tutkettingen en grote knuffels worden niet mee in het bedje gelegd.

#### **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.

16

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.

17

#### **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.

Het uitgangspunt is dat geneesmiddelen niet thuishoren in de opvang. De groepsopvang geeft 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 groepsopvang is. Indien uw kindje 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

Als de naam van de arts niet op het etiket staat, kunnen we het geneesmiddel niet toedienen.

Uitzonderingen:

- Nesivine® en Otrivine® in pediatrie vorm

- Daktozin pasta®

kunnen we wel toedienen zonder voorschrift voor maximaal 5 opeenvolgende dagen

We spreken van koorts wanneer kinderen een lichaamstemperatuur hebben van 38°C of meer. Bij kinderen jonger dan 3 maanden of als we ons zorgen maken zullen we u vragen om zo snel mogelijk uw kind te komen ophalen. Bij oudere kinderen en wanneer er geen alarmerende symptomen zijn, zullen we u eveneens contacteren om afspraken te maken:

- Bij tekenen van discomfort (huilerig, pijn, ongemak, minder eetlust, minder actief) kunnen we uitzonderlijk een eerste dosis koortswerende medicatie geven
- Over het ophalen van het kindje: 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 ook niet meteen terug naar de opvang. Als kinderen 24u koortsvrij zijn, kunnen ze opnieuw terecht in de opvang. Ook na vaccinaties kan een kind koorts maken, maar als er dan geen bijkomende tekenen zijn mag een kind gewoon terug naar de opvang. Wel belangrijk om te nuanceren: bij het doorkomen van tandjes bij jonge kinderen kan een verhoging optreden. Maar wanneer de lichaamstemperatuur de grens van 38°C bereikt, kan dat niet meer enkel worden toegeschreven aan doorkomende tandjes

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.

18

## 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 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.

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 Deurne, Ekeren, Zandmannetje en Duimelot: IKT (InKomensTarief)

Tierlantijn Deurne, Ekeren, 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 respijtdag afgetrokken. Heeft u geen respijtdagen meer over, dan betaalt u 60% van de dagprijs

### 6.2.2 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	34	12
Tierlantijn Essen	16	5
Tierlantijn Kapellen	24	5
Tierlantijn Wilrijk	25	9
Tierlantijn Antwerpen	18	7

Tierlantijn Merksem	24	8
---------------------	----	---

Gezinnen die het systeem inkomenstarief het meest nodig hebben kunnen bij voorrang instappen in of doorschuiven naar de IKT plaatsen. De verantwoordelijke maakt een simulatie. Als blijkt dat het IKT tarief goedkoper is dan de vaste prijs op jaarbasis dan komt het gezin op de IKT lijst.

Binnen de IKT lijst worden plaatsen chronologisch, dus op datum van inschrijving, behandeld. Dit geldt 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 verwijlinteressen (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.

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 het Opgroeipunt, het telefonisch en online meldpunt van Opgroeien.

Het Opgroeipunt is te bereiken:

- telefonisch: 078 170 000 (elke werkdag van 8 tot 20 uur)
- via het contactformulier op [opgroeien.be/opgroeipunt](http://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](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.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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