



tutters & belLEN
KINDERDAGVERBLIJF

HUISHOUDELIJK REGLEMENT // KDV TUTTERS & BELLEN

versie juli 2024





tutters & belLEN

KINDERDAGVERBLIJF

Dit is het huishoudelijk reglement van de **Groepsopvang** Tutters & Bellen bv.
We leggen in dit reglement de algemene bepalingen vast over de werking, de leefregels van onze kinderopvanglocaties en **de rechten en plichten van de organisator en het gezin**.
Dit reglement is voor alle opgevangen kinderen en hun gezin op dezelfde manier van toepassing.

Geldig vanaf 1 juli 2024.

Respecteer dit reglement. Zo kunnen wij uw kind opvangen in de beste omstandigheden.

Inhoud

| | |
|------------------------------------|----|
| Organisator | 2 |
| De kinderopvanglocaties | 3 |
| Openingsdagen en - uren | 4 |
| Bereikbaarheid in noodgevallen | 4 |
| Missie, visie & pedagogisch beleid | 5 |
| Ouderbetrokkenheid | 6 |
| Prijsbeleid | 7 |
| Facturatie | 9 |
| Opnamebeleid | 10 |
| Schriftelijke overeenkomst | 12 |
| Wennen in de opvang | 13 |
| Brengen en afhalen van uw kind | 14 |
| Gezondheid en welzijn van uw kind | 16 |
| Belangrijke informatie | 20 |
| Opzegmodaliteiten | 23 |
| Wijzigingen & ondertekening | 24 |



Organisator

Tutters & Bellen bv

Maatschappelijke zetel:
Familiestraat 37, 2060 Antwerpen

BTW BE 0684.504.551

De organisator van Tutters & Bellen is

Maxim Quintelier
maxim@tuttersenbellen.be

De kinderopvanglocaties

KDV Tutters & Bellen - de Zoo (volgens Inkomenstarief)

Provinciestraat 55, 2018 Antwerpen // dezoo@tuttersenbellen.be // 03 303 20 62

Deze opvanglocatie heeft een **capaciteit van 50 opvangplaatsen** in **3 leefgroepen**:

- 1x babygroep met plaats voor 14 baby's tot de leeftijd van 12 maanden
- 2x mixgroep met 18 plaatsen met de leeftijd van 1 tot 3 jaar

Sinds 8 januari 2018 vergund onder **erkenningnummer 910024888**.

KDV Tutters & Bellen - Nieuw Zuid (volgens Inkomenstarief)

André Delvauxpad 66, 2000 Antwerpen // nieuwzuid@tuttersenbellen.be // 03 303 20 62

Deze opvanglocatie heeft een **capaciteit van 54 opvangplaatsen** in **3 leefgroepen**:

- 1x babygroep met plaats voor 18 baby's tot de leeftijd van 12 maanden
- 2x mixgroep met 18 plaatsen met de leeftijd van 1 tot 3 jaar

Sinds 13 maart 2019 vergund onder **erkenningnummer 910026325**.

KDV Tutters & Bellen - De Unief ('vaste prijs' en Kinderopvangtoelage)

Keizerstraat 71, 2000 Antwerpen // deunief@tuttersenbellen.be // 03 303 20 62

Deze opvanglocatie heeft een **capaciteit van 54 opvangplaatsen** in **3 leefgroepen**:

- 1x babygroep met plaats voor 18 baby's tot de leeftijd van 12 maanden
- 2x mixgroep met 18 plaatsen met de leeftijd van 1 tot 3 jaar

Sinds 10 april 2024 vergund onder **erkenningnummer 910032652**.

Openingsdagen en -uren

Het kinderdagverblijf is **open** op maandag tot vrijdag van 7 tot 19 uur.

Het kinderdagverblijf is **gesloten** op zaterdag, zondag, wettelijke feestdagen en brugdagen.

Het kinderdagverblijf neemt **vakantie** :

- 1 week tijdens de paasvakantie;
- 2 weken tijdens het bouwverlof;
- 1 week tussen Kerstmis en Nieuwjaar.

Voor de kerstvakantie informeren we u via ons digitaal communicatiekanaal Bitcare over alle sluitingsdagen van het volgende jaar.

Om onze kinderbegeleiders te kunnen blijven bijscholen, is elke groepsopvang ook maximaal twee dagen per jaar gesloten wegens collectieve pedagogische studiedag. Hiervan zal tijdig (minstens een maand voordien) iedereen persoonlijk van op de hoogte worden gebracht.

Bereikbaarheid in NOODGEVALLEN

- **Tijdens de openingsuren:** contacteer de verantwoordelijke via ons vast nummer.
- In geval van nood is de organisator **buiten de openingsuren** van het kinderdagverblijf bereikbaar op 0486/044.150.
Wij willen je met aandrang vragen dit nummer enkel te bellen in een crisissituatie.

U kan ook steeds mailen naar organisator@tuttersenbellen.be.
We checken op regelmatige tijdstippen deze mail.

Contactgegevens van Agentschap Opgroeien

Agentschap Opgroeien

Hallepoortlaan 27

1060 Brussel

Telefoonnummer Kind en Gezin-Lijn: 078 150 100

Via het contactformulier op de website van Kind en Gezin:

<http://www.kindengezin.be/formulieren/contact>.



Missie, visie & pedagogisch beleid

Als kinderdagverblijf willen we een hoogstaande kwalitatieve opvang bieden aan kinderen tussen 0 en 3 jaar.

Tutters & Bellen wil een veilig en warm klimaat scheppen dat de ontwikkeling van de kinderen bevordert en hun de beste kansen biedt om hun talenten en vaardigheden te ontplooien.

Onze aandacht gaat vooral uit naar:

- Respect voor de eigenheid en het unieke van elk kind.
- Een stimulerende omgeving met activiteiten aangepast aan de ontwikkeling van de kinderen.
- Een klimaat van geborgenheid, affectie en continuïteit.
- Het bevorderen van de zelfstandigheid.
- Een open sfeer.

Om dit te verwezenlijken werken we volgens een pedagogische visie die conform is aan de richtlijnen van K&G. Deze omschrijft wat de begeleiding beoogt en hoe het kinderdagverblijf deze pedagogische opdracht in omgang met de kinderen tracht waar te maken.

Bij Tutters & Bellen willen we een kwaliteitsvolle, educatieve kinderopvang garanderen, waarbij de pedagogische pijlers van ontwikkeling, ontdekken, emotionele veiligheid en taal centraal staan. Zo hebben de kinderen al meteen een stapje voor!

Agentschap Opgroeien oefent toezicht uit op het pedagogisch functioneren in het kinderdagverblijf en adviseert waar nodig.

Daarnaast laten we ons ook bijstaan door professionele, gespecialiseerde diensten zoals onze PTO-samenwerking (Pedagogische en taalondersteuning) met Mentees (www.menteesvzw.be).

Bij ons zijn alle kinderen en hun ouders welkom. We maken **geen onderscheid** in:

- fysieke en mentale capaciteiten
- sociale of etnische afkomst
- culturele, filosofische of religieuze overtuiging
- politieke overtuiging
- geslacht of nationaliteit
- sociale status.

We streven binnen onze werking tevens voor een inclusief beleid.

Dit wilt zeggen dat we bijzondere aandacht hebben voor kinderen met **specifieke zorgbehoeften** (d.w.z. kinderen met een beperking, chronische ziekte of ontwikkelingsproblemen), zodat zij terecht kunnen bij ons wanneer de intensiteit van zorg haalbaar is binnen de werking van het kinderdagverblijf. Hierbij wordt vooraf goed en open gecommuniceerd met de ouders over de wederzijdse verwachtingen en praktische zorgen.

Als ouder geeft u ons alle inlichtingen die nodig zijn om de opvang van uw kind af te stemmen op de individuele noden van uw kind. U kan met al uw vragen terecht bij alle medewerkers.

We beschikken over **een team deskundige medewerkers**, die beantwoorden aan de diplomaverenisten van Agentschap Opgroeien en de verwachtingen van het organiserend bestuur.

De organisatoren hebben de leiding over het personeel. De medewerkers die instaan voor de verzorging en de opvoeding van de kinderen worden eveneens begeleid door de verantwoordelijke(n) en ondersteund door de teamcoach.

Alle medewerk(st)ers volgen regelmatig **bijscholing** via een aangepast vormingsplan.

De verantwoordelijken waken over de 'pedagogische' ondersteuning en begeleiding van de kinderen. Deze omvat: de opvolging van hun fysische, psychische en emotionele ontwikkeling. Indien er vragen of bezorgdheden zijn zal dit steeds besproken worden met de ouders. Samen met de begeleid(st)ers wordt er op regelmatige basis een evaluatie gemaakt hoe het kind zich voelt in de opvang. De bijzondere aandacht gaat naar het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen. Dit vertaalt zich in een 'portretje' dat aan de ouders meegegeven wordt, de zogenaamde 'Ziko-Vo', dit 3 maal per jaar.

Tutters & Bellen beschikt over een kwaliteitshandboek waarin de werking en evaluatie van de werking omschreven staat.

Onze procedure betreffende het pedagogisch beleid is te vinden in ons kwaliteitshandboek dat ter inzage ligt in het kinderdagverblijf. Onze visies m.b.t. ouderparticipatie en pedagogisch beleid kan u ook bekijken op onze website.

Ouderbetrokkenheid & communicatie

Bij Tutters & Bellen zijn we ervan overtuigd dat we alleen samen met de ouders de beste zorgen kunnen aanbieden voor hun kinderen. Met ouderavonden, contactmomenten, kwaliteitscontrole, feedbackgesprekken, (baby)yoga, infosessies, een vlotte digitale communicatie, persoonlijk contact,... streven we er dan ook naar om hun betrokkenheid zo hoog mogelijk te houden.

Laat je niet tegenhouden ons jouw bedenkingen, tips, ideeën, bezorgdheden,... te laten weten!

In ons kinderdagverblijf wordt **Nederlands** gesproken voor een vlotte, universele communicatie en om ongelukkige misverstanden te beperken.

Digitale werking

Omdat wij vandaag verantwoordelijk zijn voor het milieu van morgen, werken we mee aan een papiervrije werkomgeving. In dit kader maken bij Tutters & Bellen zowel ouders als kinderbegeleiders gebruik van de applicatie "Bitcare".

In Bitcare kunnen alle belangrijke gebeurtenissen worden gelogd door de kinderbegeleiders, en eventueel worden voorzien van de nodige toelichting. De kinderbegeleiders houden per kind bij hoe zijn/haar dag was. Gaat je kind een dutje doen, eet het zijn middagmaaltijd niet op of wordt het ziek? U krijgt stevast een melding via uw GSM, zodat u met een gerust hart kan werken. Ook als uw kind materiaal nodig heeft in het kinderdagverblijf (specifieke kledij, zonnemelk, ...) wordt dit gemeld via de app! Ouders blijven dus gedurende de hele dag op de hoogte.

De app is geen eenrichtingsverkeer. Ouders kunnen opmerkingen, vragen,... voor de begeleiders of coördinatoren kwijt via de app. Het maakt dus tweerichtingsverkeer mogelijk.

Belangrijk hierbij is dat de app de dagelijkse, mondelinge communicatie tussen begeleid(st)ers en ouders bij het afzetten en ophalen van hun kind niet vervangt!

Heeft u klachten of vragen die niet voor de begeleiding zijn? Contacteer dan zeker de verantwoordelijken: spreek hun aan op locatie, bel of stuur een mailtje naar verantwoordelijke@tuttersenbellen.be.

De Ouder app is gratis te downloaden in de App Store en Google Play Store. Als ouder dient u de witte app te gebruiken op uw Apple en/of Android smartphone of tablet.



Meer info omtrent Bitcare:

<http://bitcare.com/nl/ideaal-voor-de-ouders.html>

Tutorial filmpje: <https://www.youtube.com/watch?v=SWtvIFp7iug>

Download de app voor ouders:



<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bitcare.parent&hl=nl>



<https://itunes.apple.com/nl/app/bitcare-for-parents/id1061593543?l=en&mt=8>

Prijsbeleid - Systeem IKT (volgens inkomen)

In onze **gesubsidieerde IKT-opvanglocaties** is de prijs op basis van het **inkomenstarief**.

De ouder kan een simulatie doen op mijn.kindengezin.be door te klikken op 'Inkomenstarief aanvragen of simuleren', zich aan te melden met zijn digitale sleutel en 'Inkomenstarief berekenen' te kiezen. Op dat 'attest inkomenstarief' staat het bedrag dat het gezin zal betalen per gereserveerde opvangdag.

Dit is een door de overheid vastgelegd tarief op basis van inkomen, gezinssituatie,...

Als het gezin een nieuw attest inkomenstarief, met een nieuw toegekend inkomenstarief heeft, krijgen we elke maand automatisch die tarieven geüpdatet voorafgaand aan de facturatie.

Ouders betalen het inkomenstarief (of individueel verminderd tarief) voor:

- de opvangdagen die gereserveerd zijn in het opvangplan en waarop het kind aanwezig is;
- de extra overeengekomen kinderopvangdagen waarop het kind aanwezig is;
- onaangekondigde afwezigheden, verhoogd met 15 euro toeslag;
- vanaf 2de wemmoment (halve dag aan 60%);

Voor een optimale planning rekenen we volgens gereserveerde dagen van het opvangplan.

Elk kind heeft recht op een aantal dagen afwezigheid (vakantie, ziekte,...).

Een voltijds opvangplan geeft recht op 18 zogenaamde respijtdagen op jaarbasis.

Deeltijds of onvolledige jaren pro-rata te berekenen. U kan dit saldo raadplegen in de app.

Voor ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen (afwezigheden die het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen, de respijtdagen, overschrijden) wordt het officiële prestatiebedrag van Agentschap Opgroeien gehanteerd: op heden bedraagt dit 29,10 euro.

Let op: voor de allerlaagste inkomenstarieven geldt individuele dagprijs + 5 euro toeslag.

Bijkomende kosten:

- Opvang voor 11 uur of langer: 160% van het tarief voor die extra uren.
- Administratie en facturatie: maandelijks forfait van 4,37 euro.
- Gebruik en afvalverwerking van luiers en verzorgingsproducten:
 - wettelijk vastgelegde forfait: 1,82 euro per aanwezigheidsdag.
 - bij gebruik van eigen wasbare luiers, of speciale eigen luiers op doktersvoorschrift, wordt enkel een dagforfait aangerekend voor de afvalverwerking: 0,36 euro.

Alle hierboven vermelde bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

Prijsbeleid - Systeem 'vaste prijs'

Vaste maandprijs

Bij onze locaties, die werken volgens een **een vaste maandprijs** in combinatie met **de Kinderopvangtoelage van Stad Antwerpen**. Tutters en Bellen biedt ouders een bijpassing aan op hun factuur via de kinderopvangtoelage van de Stad Antwerpen.*

Meer informatie over de werking van **de Kinderopvangtoelage van Stad Antwerpen** vindt u op de volgende pagina en online: <http://www.antwerpen.be/kinderopvangtoelage>

Een vaste maandprijs betekent dat de prijs geen invloed heeft op de effectieve aan- of afwezigheden ten gevolge van vakantie of ziekte. De prijs is een globaal berekend gemiddelde.

| | |
|------------------|----------|
| 2 dagen per week | 345 euro |
| 3 dagen per week | 480 euro |
| 4 dagen per week | 640 euro |
| 5 dagen per week | 795 euro |

Extra dagtarief

Mogelijk extra aangevraagde opvangdagen worden aangerekend aan het vast dagtarief van **38 euro** per dag.

Inschrijvingsprijs

Bij de inschrijving wordt een inschrijvingsprijs van 125 euro voor de administratieve verwerking in rekening gebracht. Deze prijs is eenmalig voor de hele duurtijd van uw contract.

Hiermee betalen we de noodzakelijke inschrijvingskosten en registratie van uw kindje, zodat alles goed geregeld is bij aanvang van de opvang!

Kinderopvangtoelage van de stad Antwerpen

Tutters & Bellen werkt samen met de stad Antwerpen aan kwaliteitsvolle, laagdrempelige opvang: Tutters & Bellen biedt ouders een bijpassing aan op hun factuur via de kinderopvangtoelage van de stad Antwerpen.

Om in aanmerking te komen voor de kinderopvangtoelage moet u (één van de ouders of de opvoeder) zich registreren en voldoen aan de volgende voorwaarden:

- u bent gedomicilieerd in de stad Antwerpen
- het kind gaat nog niet naar school (OF kleuteropvang tijdens schoolvakanties is mogelijk tot 5 jaar indien uw kindje reeds naar het kinderdagverblijf ging als baby en/of peuter en daar genoot van de kinderopvangtoelage).
- u betaalt de opvang tijdig én steeds per overschrijving
- u ontvangt slechts 1x bijpassing. Bent u in opzeg bij een ander opvang met kinderopvangtoelage dan zal u pas bijpassing krijgen nadat de opzegperiode voorbij is én de facturen betaald zijn.
- Indien u de belangrijkste opvoeder bent: u bewijst dat ofwel
 - het kind bij u verblijft omwille van een beslissing van het comité bijzondere jeugdzorg of de jeugdrechtbank,
 - er een procedure is opgestart om een dergelijke beslissing te bekomen.

De bijpassing op de factuur geldt voor volgende opvang:

- Enkel opvang op weekdays tussen 6 en 20 uur
- Enkel opvangdagen volgens het opvangplan

Waaruit bestaat de kinderopvangtoelage en hoe moet ik me registreren?

Dit leest u op <http://www.antwerpen.be/kinderopvangtoelage>.

Hoe gebeurt de verrekening?

- De bijpassing wordt onmiddellijk op de factuur verrekend
- Alleen opvangdagen volgens het opvangplan komen in aanmerking. Extra halve of hele dagen krijgen geen bijpassing.
- De stad Antwerpen houdt rekening met een vast aantal afwezigheidsdagen waarop de bijpassing niet wordt gegeven. Deze dagen houden geen verband met de eventuele toegestane afwezigheidsdagen van het kinderdagverblijf.

- In geval van deeltijdse opvang wordt de bijpassing gebaseerd op de voltijdse opvang en pro rata toegekend.
- De bijpassing kan afwijkend zijn in de eerste en laatste opvangmaand o.b.v. de geregistreerde aanwezigheden ongeacht wat de schriftelijke overeenkomst vermeld betreft de start- en einddatum
- De attesten inkomenstarief van Kind & Gezin worden jaarlijks automatisch geïndexeerd op 1 januari wat invloed kan hebben op de bijpassing met als gevolg een gewijzigde facturatieprijs. Ook als ouders hun attest gaan herberekenen o.w. gewijzigde gezinssituatie, gezinsinkomen, ...
- De kinderopvangtoeSLAG (Groeipakket) verhoogt Vlaanderen jaarlijks op 1 september en als die verhoogt, kan dit ook invloed hebben op de bijpassing met als gevolg ook een gewijzigde facturatieprijs. De regie kinderopvang past de formule voor de berekening kinderopvangtoelage steeds aan op 1 januari volgend op die verhoging.

Engagement van Tutters & Bellen:

- De dagprijs kan maar om de 12 maanden met maximum € 2,00 per voltijdse dag verhogen, en maximaal € 38,00 per dag bedragen.
- De maandprijs opgenomen in dit huishoudelijk reglement én schriftelijke overeenkomst omvat alle kosten m.b.t. de opvang volgens het opvangplan.
- Alleen extra (wen)dagen, inschrijvings- of registratiekosten, wanbetalersvergoeding en/of boetes kunnen bijkomend gefactureerd worden.
- Er staat duidelijk omschreven wat er in de prijs is inbegrepen en welke zaken ouders zelf moeten meebrengen.
- Het kinderdagverblijf is minstens 10 uur open per dag. Deze 10 uur zitten in de prijs voor voltijdse opvang vervat.

Indien u als ouder vragen heeft in verband met de registratie en inschrijving voor de kinderopvangtoelage kan u terecht bij het stedelijk contactcenter. Deze dienst is telefonisch bereikbaar op ma, di, wo, do en vrij van 09.00 – 17.00 uur op het nummer 03 22 11 333 of via mail: contactpuntkinderopvang@antwerpen.be

Bij specifieke vragen in verband met uw facturatie kan u contact opnemen met de dienst regie kinderopvang van de stad Antwerpen, tel. 03 338 65 87 of via mail: regie.kinderopvang@antwerpen.be.

U bent als ouder/opvoeder zelf verantwoordelijk voor de correctheid van de medegedeelde gegevens aan Tutters & Bellen en bij de registratie voor de kinderopvangtoelage. De bijpassing kan door de stad Antwerpen worden teruggevorderd in geval van misbruik en naar aanleiding van het doorgeven van foutieve informatie.

Facturatie

U krijgt elke maand per mail een factuur, conform het afgesproken bedrag in het opvangplan van de schriftelijke overeenkomst, voor de opvang van uw kind.

Deze factuur bevat het maandbedrag voor de voorbije maand, eventueel aangevuld met de extra (verbruik)kosten, toeslagen en boetes uit voorgaande maand.

De betaling van de factuur gebeurt automatisch per domiciliëring of handmatig door u uiterlijk voor de 5de kalenderdag na de facturatedatum, op het vermelde rekeningnummer.

Indien de ouders een fout vaststellen op de factuur, vragen wij dit binnen de week door te geven aan de verantwoordelijke. Zoniet wordt de factuur als aanvaard beschouwd.

Nadien zijn correcties met terugwerkende kracht mogelijk tot 3 maanden na de factuurdatum.

Door het betalen van de facturen verklaren ouders zich akkoord met de geregistreerde aanwezigheden.

Laattijdige betalingen brengen intresten en een schadevergoeding op indien er niet wordt betaald binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van een kosteloze betalingsherinnering. De intresten zijn verschuldigd aan de intrestvoet zoals bepaald in artikel 5 van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties en worden berekend vanaf de dag na het versturen van de betalingsherinnering. Het bedrag van de forfaitaire schadevergoeding is het maximale bedrag zoals bepaald in artikel XIX.4 WER (desgevallend geïndexeerd). Als particuliere klant heeft u recht op dezelfde schadevergoeding en intresten als hiervoor is voorzien in het voordeel van TUTTERS & BELLEN BV bij wanprestatie van deze laatste.

De openstaande factuur, boete en interesten vervallen niet door deze opzegging en blijven verschuldigd. Het openstaande bedrag wordt aan een externe incassodienst doorgegeven, welke bij gebrek aan betaling kan overgaan tot het inschakelen van een gerechtsdeurwaarder.

De persoon die de schriftelijke overeenkomst ondertekent, is de debiteur en krijgt de facturen en eventuele aanmaningen. Het is daarom belangrijk dat u elke wijziging in uw gezinssituatie direct meldt aan de opvang.

Hebt u alle facturen correct betaald? Dan krijgt u in de periode februari-maart een fiscaal attest opgestuurd over het afgelopen jaar. Dat attest kunt u gebruiken voor de aangifte van de belastingen en zo te genieten van belastingvermindering.



Opnamebeleid

Opvangaanvraag

De ouders kunnen een opvangaanvraag indienen via de website of de Kinderopvangzoeker van de stad Antwerpen.

Op vragen voor opvang van minder dan 2 dagen (+5u) in de week kan niet ingegaan worden.

Voorrangsregels

Voor een goede werking te kunnen garanderen willen we alle beschikbare plaatsen zo optimaal mogelijk benutten en zoveel mogelijk ouders op een goede manier van dienst zijn.

Om die reden werken we met een transparant systeem in de toekenning van onze plaatsen.

Alle kinderen komen in aanmerking ongeacht nationaliteit, maatschappelijke afkomst, geloofs- of levensovertuiging van de ouders.

Voor de bepaling van de toegekende plaatsen worden de wettelijke voorrangsregels toegepast die door Agentschap Opgroeien werden opgesteld:

1. gezinnen die **in totaliteit gemiddeld** (beide ouders samen) minstens:
 - 4/5de werken;
 - of een 4/5de dagopleiding volgen met het oog op werk;
 - of een 4/5de combinatie van werken en dagopleiding met het oog op werk;
2. broertjes of zusjes van kinderen die tegelijkertijd naar dezelfde kinderopvang gaan;
3. pleegkinderen.

Bovenop deze voorrangsregels bieden we aanvullend voorrang aan de opvangvragen van:

- 10% afwijking van bovenstaande: op advies van instantie die werkt met gezinnen;
- uitbreiding van opvangmomenten van aanwezige kinderen;
- inwoners uit de buurt (op wandelafstand);
- ouders met nood aan flexibele opvang;
- medewerkers van KDV Tutters & Bellen;
- kinderen en kleinkinderen van medewerkers van nabij gelegen ondernemingen;

Na deze voorrangsregels komen kinderen in aanmerking volgens chronologische datum van inschrijving (datum online opvangaanvraag is de referentie).

De ouder(s) bevestigen de voorrangsregel(s) volgens **verklaring op eer**, op moment van aanvraag (tekenen schriftelijke overeenkomst) over de gezinssituatie bij opstart van de opvang. De controle gebeurt door Agentschap Opgroeien. Het gezin moet op hun vraag kunnen aantonen dat hun effectieve situatie in overeenstemming is met hun verklaring op eer.

Toezegging

Als we jouw opvangaanvraag hebben ontvangen, afgetoetst volgens de hierboven vermelde voorrangsregels en de verschillende aanvragen, bekijken we of er een plaats is voor het gewenste opvangplan en de maanden nadien.

Indien er geen plaats is, kunnen we een alternatief opvangplan of andere opvanglocatie aanbieden indien mogelijk. Anders worden jullie opgenomen op de wachtlijst.

Kennismaking

Indien u een plaatsje wordt toegewezen, maakt de verantwoordelijke een afspraak voor een kennismaking en persoonlijk bezoek aan het kinderdagverblijf.

Wat doen we tijdens dit gesprek?

- de verantwoordelijke geeft informatie over de dagelijkse werking van de opvang;
- u krijgt een rondleiding in de toekomstige leefgroep en maakt kennis met de begeleiders;
- we nemen tijd om al uw vragen te beantwoorden.

Indien uw bezoek u bevalt, kan u uw kindje definitief inschrijven in ons kinderdagverblijf.

Waarborg

Bij aanvang van het contract wordt eveneens een eenmalige waarborg van 250 euro gevraagd.

Voor alleenstaande ouders of trap 3-aanvragen is deze waarborg verlaagd naar 50 euro.

Deze waarborg wordt bij het naleven van onderstaande zaken integraal teruggestort na het beëindigen van de overeenkomst:

- naleven van de schriftelijke reservatie van een kinderopvangplaats;
- correcte betaling van alle facturen;
- naleven van de opzeggingsbepalingen.

Inschrijving

Bij de inschrijving worden volgende belangrijke administratieve zaken in orde gebracht:

- U kan u bij ons online inschrijven via de Kinderopvangzoeker van de Stad Antwerpen. Deze linken kan u terugvinden via onze website (www.tuttersenbellen.be) onder de knop 'Inschrijvingen'. Hier kiest u de gewenste locatie;
- Via de Kinderopvangzoeker wordt het proces verdergezet en krijgt u nieuws over de beschikbaarheid van het aangevraagde opvangplan;
- Indien u in aanmerking komt en er een plaatjes vrij is, wordt u uitgenodigd voor een rondleiding;
- Op de rondleiding nemen we de nodige tijd om onze werking en visie te overlopen, onze locatie samen door te lopen en uw vragen te beantwoorden;
- Na de rondleiding krijgt u een vrijblijvende uitnodiging om uw kind ook effectief in te schrijven bij ons. Dit door middel van een link waar u alle persoonsgegevens kan opgeven;
- Na de geboorte van uw kind nemen we terug contact met u op. De verantwoordelijke controleert, bespreekt en vult eventueel ontbrekende en noodzakelijke administratieve, medische en psychosociale gegevens over uw kind en uw gezinssituatie aan;
- U ontvangt nu de schriftelijke overeenkomst met het definitieve opvangplan ter digitale ondertekening;
- De wenmomenten worden later afgesproken, dichterbij de effectieve opstartdatum;

Een inschrijving kan alleen gebeuren via een persoonlijk contact met de ouders en na een rondleiding in het kinderdagverblijf.

Inschrijving definitief

De inschrijving van uw kindje is pas definitief indien we **binnen de 14 dagen** na ondertekening van de schriftelijke overeenkomst, de waarborg ontvingen op onze rekening. Zoniet vervalt uw toegekende plaats.

Het eventuele inschrijvingsgeld (enkel van toepassing bij werking volgens 'vaste prijs') zal u, samen met de afrekening van de eerste maand, digitaal op factuur worden aangeboden.



Schriftelijke overeenkomst met opvangplan

De schriftelijke overeenkomst

De schriftelijke overeenkomst is een contract tussen u en de opvang. Hierin staan uw rechten en plichten. U ondertekent het document voor de start van de opvang.

Wat staat in de schriftelijke overeenkomst?

- Uw contactgegevens en de contactgegevens van de opvang.
- Hoelang uw kind naar de opvang komt.
- Het opvangplan van uw kind.
- Nood- en afhaalcontacten.

Let op: geen schriftelijke overeenkomst = geen opvang

Als u voor de start van de opvang nog geen schriftelijke overeenkomst ondertekend heeft, kan uw kind niet starten. U verliest dan uw plaats.

Wat is het opvangplan?

- Het opvangplan is een plan met alle dagen kinderopvang die u reserveert.
- U maakt dit samen met de verantwoordelijke van de opvang op.
- In het opvangplan staat ook het start- en einduur van de opvang.
- Het opvangplan blijft geldig tot de einddatum van de schriftelijke overeenkomst.

Vanuit het principe **'opvang reserveren is opvang betalen'** willen wij ouders sensibiliseren dat een opvangplan bindend is. Aangezien het kinderdagverblijf een plaatsje vrij houdt voor uw kindje is het ook belangrijk dat deze opvangplaats goed benut wordt.

In de schriftelijke overeenkomst geeft u aan hoeveel dagen uw kindje per week aanwezig zal zijn. U dient uw kindje minstens 2 dagen per week naar de opvang te brengen. Dit om het kindje zich thuis te laten voelen bij Tutters & Bellen en de draagkracht van elk kind te respecteren.

Wanneer het opvangplan systematisch niet wordt nageleefd, kan het kinderdagverblijf eenzijdig de opvang beëindigen.

Wijziging van het opvangplan

Het opvangplan wordt in functie van de behoefte van de ouders vastgelegd. Op vraag van de ouders kan later het opvangplan aangepast worden aan veranderde omstandigheden. Wijzigingen dienen tijdig schriftelijk te worden meegedeeld via email aan de verantwoordelijke.

Welke opties hebt u?

- U hebt meer/minder opvang nodig, bijvoorbeeld als u w werk- of gezinssituatie verandert;
- U hebt opvang op andere dagen nodig, bijvoorbeeld dinsdag in plaats van maandag;
- U hebt (tijdelijk) meer opvang nodig.
Misschien hebt u uitzonderlijk 1 of meer extra dagen opvang nodig.
De verantwoordelijke van de opvang bekijkt of het kan en informeert u.
Als u meer opvang krijgt, veranderen we tijdelijk uw opvangplan.
Na de afgesproken periode geldt opnieuw het oorspronkelijke opvangplan.

Uitbreidingen van het opvangplan kunnen - indien mogelijk - steeds vanaf een nieuwe maand. Verminderen van opvangmomenten moet minstens 2 maanden voordat de wijziging ingaat schriftelijk (via mail) worden aangevraagd aan de verantwoordelijke.

Wanneer (één van de) ouders tijdelijk niet werken door ouderschapsverlof of tijdskrediet, in preventieve moederschapsbescherming zijn of werkloos worden, verwachten wij dat het kind minstens 2 verschillende halve dagen (tot 5u) per week aanwezig is, dit zowel vanuit het belang van het kind als voor de bezetting. Deze tijdelijke wijziging moet ook tijdig (zie hierboven) aangevraagd worden via mail naar de verantwoordelijke.

Ouders brengen bij de aanvraag een bewijs binnen ter staving van de gevraagde wijziging. De ouders krijgen binnen de 7 dagen een antwoord op hun vraag voor wijziging.

Wennen in de opvang

De eerste dagen van de opvang zijn voor een kind een hele aanpassing: nieuwe mensen, nieuwe geluiden, nieuwe geuren. Ook voor de ouders is het een grote stap.

We willen dat uw kind zo weinig mogelijk stress heeft als het voor de eerste keer of na een lange periode van afwezigheid naar de kinderopvang komt.

Om het eerste afscheid voor zowel ouder als kind iets minder zwaar te maken geven wij graag de gelegenheid om wenmomentjes in te plannen.

Ouders en hun oogappels zijn bij Tutters & Bellen meer dan welkom om kennis te komen maken met de leefruimtes, de kinderbegeleiders en de toekomstige vriendjes. De wenmomentjes zien wij als een nuttig tool om de overgang naar het kinderdagverblijf zo soepel mogelijk te laten verlopen.

De eerste stap die in het gewenningsproces wordt gezet is het kort kennismaken met de omgeving, samen met de ouder. Bij de kennismaking worden er wenmomentjes vastgelegd, zodat de kindjes ook zonder mama of papa een aantal uurtjes in het kinderdagverblijf zullen vertoeven.

Tijdens de inschrijving wordt de wenprocedure uitgelegd en worden enkele momenten afgesproken waarop het kind naar het kinderdagverblijf komt voor de eigenlijke aanvang van de opvang.

Wennen voor de start: de kennismaking

Elk kind komt minstens een uur samen met een ouder wennen in het kinderdagverblijf en zo kennismaken met de begeleiders en de leefgroep.

De kinderbegeleiders vragen informatie over uw opvoedingsgewoontes en aanpak. U bent op dat moment zelf verantwoordelijk voor uw kind en dit eerste wenmoment (1-3 uur) onder uw begeleiding wordt niet aangerekend.

Afhankelijk van dit eerste wenmoment bekijken we samen met de ouders hoe we het vervolg van de wenmomenten aanpakken.

Wennen bij de start

U kan uw kind tijdens de afgesproken wendag(en) naar de opvang brengen. We adviseren om uw kind maar een paar uur per dag naar de opvang te brengen. Dit is niet verplicht.

U bespreekt samen met de opvang hoeveel dagen uw kind nodig heeft om te wennen voor het opvangplan start.

Wenmomenten onder begeleiding van een ouder zijn gratis, andere korter dan een halve dag (<5u) worden gerekend aan 60% van het dagtarief. Boven de 5 uur geldt de reguliere dagprijs.

Wennen bij de overgang naar de volgende leefgroep

De baby- & misgroepen zijn niet hetzelfde. Eten, slapen en spelen zijn anders. De kinderen kunnen een aantal uren per dag wennen in de volgende groep voor ze definitief verhuizen.

Er zijn geen strikte leeftijdsgrenzen om kinderen te laten overgaan naar een volgende leefgroep. Wij houden rekening met de ontwikkeling van het kind, maar ook met de beschikbare plaatsen. We zorgen voor een evenwichtige groepsverdeling.

Rond de leeftijd van 1 jaar zal het kind 1 dag in de week naar de oudere groep om kennis te maken met de begeleiders, kinderen, manier van aanpak,... Na enkele weken verhuist het kind definitief naar de hogere groep. Van deze manier van werken kan uiteraard afgeweken worden, indien we merken dat dit voor bepaalde kinderen niet de beste optie is. We bespreken dit eerst met u.

Wennen na lange afwezigheid

Is uw kind lang afwezig geweest in de opvang? Wij bespreken samen met u of uw kind opnieuw moet wennen.

Brengen en afhalen van uw kind

Toegangscontrole

Ouders dienen bij het afzetten én ophalen van hun kind steeds aan te bellen via de videofoon. Ouders mogen een of meerdere 'afgevaardigden' (steeds meerderjarig) laten registreren die in hun naam ook het kind mag komen afzetten of ophalen. Dit dient steeds vooraf én digitaal per mail te worden doorgegeven dmv een foto/scan van de identiteitskaart van de betrokken persoon. De begeleiding voert hierop controle uit of de aangeboden personen binnen mogen. Het is daarom ook niet toegelaten om de deur te openen voor andere personen. De inkomdeur dient steeds te worden gesloten bij het binnen- of buitenkomen.

Opgelet: De toegangsdeuren van de leefruimtes zijn tevens branddeuren. Gelieve deze deur dus eveneens niet te blokkeren of open te laten staan. Zo verkleinen we niet enkel de kans dat ongewenste bezoekers zomaar vrije toegang tot het hele gebouw hebben, we vermijden eveneens de verspreiding van een eventuele brand of rook.

Voor de hygiëne van alle kruipende en spelende kindjes vragen we ten alle tijde schoenen in de gang uit te doen en de leef- en slaapruidtes enkel op kousen te betreden.

Ouders hebben toegang tot alle ruimtes waar het kind opgevangen wordt.

Bij het betreden van de slaapkamer vragen wij om vooraf een begeleidster te raadplegen. Voor de goede slaapruid van alle kindjes laten we niemand toe in deze ruimtes tijdens de rust.

Voor uw, onze en de veiligheid van uw kind volgen we deze richtlijnen omtrent toegangsverlening strikt op!

Indien deze afspraken niet correct worden nageleefd en aan een eerste waarschuwing geen gevolg wordt gegeven of indien het een ernstige inbreuk betreft die de veiligheid in het gedrang brengt, heeft de kinderopvang ten alle tijde het recht de toegangsrechten van de persoon te blokkeren. Bij zeer ernstige overtredingen of ongeoorloofde toegang tot het gebouw kan de overeenkomst per direct worden verbroken.

Brengen van uw kind

Binnen de afgesproken dag- en uurregeling mogen de ouders hun kind op elk moment brengen of afhalen. We vragen wel om ons voor 10u te verwittigen via de Bitcare-chat, mocht u uw kind later dan 10u brengen, zodat hiermee rekening gehouden kan worden voor het middagmaal. Ook vragen we om rekening te houden met onze dagplanning en de continuïteit van de groep. Als je kind bijvoorbeeld in de opvang zal eten, breng het dan vóór 11u. Nadien is uiteraard ook mogelijk, maar dan kan je kind niet meer mee-eten, met uitzondering van flesjes. Enkel in uitzonderlijke omstandigheden en in overleg kan een maaltijd aan de kant worden gehouden en afzonderlijk gegeven.

We willen vragen om het brengmoment te beperken tot maximaal 15 minuten. Dit voor het welzijn en stabiliteit van het kind en andere kinderen uit de groep.

Indien kinderen over de middag worden gebracht (of afgehaald), vragen wij om de stilte in het kinderdagverblijf te bewaren.

Indien broers of zussen de ouders vergezellen bij het brengen of afhalen, vragen wij om de rust in de gangen en de lokalen te respecteren.

Afhalen van uw kind

Ouders mogen hun kind op elk moment van de dag afhalen. Wij respecteren de rust van de kinderen zoveel als mogelijk. Dus indien mogelijk vragen wij, eens uw kindje in de mixgroep verblijft, haar/hem niet pp te halen tijdens de middagdut (tussen 12u30 en 14u).

We vragen eveneens ons te verwittigen via de Bitcare-chat mocht je kind voor 16u worden opgehaald. Dit om te vermijden dat ouders in de opvang staan terwijl het kind op wandeling is, net een dutje aan het doen is,...

De ouders en de begeleidsters kunnen van het afhaalmoment gebruik maken om mondeling informatie uit te wisselen en/of toelichting te geven bij het digitaal 'heen-en-weerschriftje' dat de ouders online kunnen opvolgen via Bitcare.

Afwezigheid

Ouders melden tijdig wanneer hun kindje afwezig zal zijn. Zijn we hiervan niet uiterlijk vóór 10u van op de hoogte en werd er ook geen ziekte of verlof in Bitcare ingegeven, zijn wij genoodzaakt je kind op **onaangekondigd afwezig** te zetten, waarbij jullie IKT-dagprijs zal worden aangerekend + een toeslag van 15 euro. Conform de regelgeving van Agentschap Opgroeien. Het is voor ons van belang om een goede werking te kunnen garanderen.

Afhalen van uw kind

Het kinderdagverblijf vertrouwt de kinderen alleen toe aan wie het hoederecht en/of bezoekrecht heeft of aan een door hem/haar aangeduid persoon.
Dit doen we voor de veiligheid.

Kunt u zelf niet komen? Laat dit schriftelijk weten aan de verantwoordelijke. Een andere persoon kan het kind alleen ophalen wanneer hij/zij in de contactenlijst van het kind staat.

Het afhalen van een kind, door een persoon die niet vermeld staat in de inlichtingfiche, kan enkel nadat de ouders minstens schriftelijk per mail (verstuurd vanaf een gekend emailadres uit de inlichtingfiche - in het digitaal profiel op Bitcare) de identiteit van de persoon meedeelde. Deze identiteit dient door de persoon te kunnen worden aangetoond aan de hand van de identiteitskaart.

Opgelet: Wanneer er in de loop van de opvang een wijziging is in de verblijfsregeling van je kind (bijvoorbeeld bij wijziging in de gezinssituatie), dan wordt dit best onmiddellijk gemeld aan de organisator. Als er geen regeling via notaris of gerechtelijk vonnis is over bezoekrecht dienen wij het kind mee te geven met beide ouders. Bij een echtscheiding of beëindiging van het samenlevingscontract volgen we het vonnis van de rechtbank over het hoederecht van het kind. Geef een bewijs van het vonnis aan de opvang.

Indien een kind wordt afgehaald door een persoon die zich in staat van kennelijke dronkenschap of onder invloed van middelen bevindt en de begeleidster of verantwoordelijke oordeelt dat de veiligheid van het kind hierdoor in het gedrang kan komen, kan de begeleidster of stafmedewerker de nodige (tijdelijke) maatregelen treffen om de veiligheid van het kind te waarborgen. Er kan gevraagd worden om iemand anders op te bellen of om een uurtje later terug te komen. Indien het kind toch wordt meegenomen, wordt steeds de politie verwittigd.

De ouders halen hun kind ten laatste 15 minuten voor sluitingstijd af. Bij herhaald laattijdig (meer dan 3 maal) afhalen zonder dwingende reden kan het kinderdagverblijf de opvang volgens de procedure vastgelegd van dit reglement beëindigen.
Dwingende redenen tot laattijdig afhalen zijn: onvoorziene omstandigheden op de weg van de woon- werkplaats, naar het kinderdagverblijf of medische noodsituaties.
We vragen om minstens een half uur vooraf dmv een Bidcare-bericht de kinderbegeleiders te verwittigen mocht duidelijk worden dat je niet tijdig op locatie geraakt.

U haalt uw kind niet op voor 19.00 uur en we ontvingen geen verwittiging. Wat gebeurt er? Wij contacteren u. Als we u niet kunnen bereiken, contacteren we andere personen op uw contactenlijst.

Wat doen we als we een half uur na sluiting nog niemand konden bereiken?

1. We starten de **noodprocedure 'achtergebleven kind'**.
2. Een medewerker van de opvang brengt uw kind naar een CKG (Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning).
3. Uw kind blijft bij het CKG tot u het daar ophaalt.
4. De opvang verwittigt de politie.
5. De politie contacteert u en zegt waar uw kind is.

We hangen het adres en telefoonnummer van het CKG ook aan de deur van de kinderopvang.

U moet ook extra kosten betalen:

- kosten voor het vervoer,
- de opvangkosten in het CKG,
- een boete van 10 euro per begonnen kwartier.



Gezondheid en welzijn van uw kind

Kleding en verzorging

- Het ochtendtoilet gebeurt thuis. De ouders brengen het kind met andere woorden gewassen, gekleed en met een propere luier naar de opvang.
- De ouders zorgen voor voldoende nette reservekleding en kleding om buiten te spelen.
- Bevuilde kledij wordt terug naar huis meegegeven. De reservekledij van het kinderdagverblijf zelf, dient gewassen en zo vlug mogelijk terug meegebracht te worden. Indien dat niet gebeurt mag het kinderdagverblijf hiervoor een vergoeding aanrekenen (body en kousjes: 5 euro; trui of broek : 10 euro)
- Elk kind heeft een eigen kastje om (tijdelijk) persoonlijke spulletjes in op te bergen.
- Alle kleding dient steeds voorzien te zijn van de naam van het kind.
- Het is altijd handig wanneer we vlot de persoonlijke spulletjes van de kindjes kunnen herkennen. De naam van je kindje noteren op flesjes, in jasjes, knuffels ... is hierbij een echte hulp. Het kinderdagverblijf is niet verantwoordelijk voor ongetekende kledij die zoek raakt.
- De kindjes slapen in een slaapzak zonder mouwen. De armsgaten zijn aangepast aan de leeftijd van het kind.
- Kinderdagverblijf Tutters & Bellen is niet verantwoordelijk voor het verlies van of schade aan kledingstukken, armbandjes,...
- Omwille van de veiligheid is het dragen van oorbellen, armbandjes of andere juwelen en accessoires niet toegestaan. Indien een kindje dit toch aan heeft, zal de begeleidster deze uitdoen en in het persoonlijk vakje leggen.
- In de loop van de dag krijgt uw kind alle nodige verzorging. Handdoeken, slabbetjes, bedlinnen en verzorgingsproducten zijn ter beschikking in het kinderdagverblijf en worden niet van thuis meegebracht.
- Bijzondere verzorgingsproducten brengen de ouders genaamtekend zelf mee.
- Het is niet wenselijk persoonlijk speelgoed mee te brengen. Het kinderdagverblijf is niet verantwoordelijk voor verlies of schade.
- Luiers worden door de opvang voorzien en gerecycleerd via leverancier Woosh.
- Bij zonnig weer vragen wij om de kinderen thuis al in te smeren, zonnecreme en een zonnehoedje mee te brengen.
- Wij volgen het ritme van jouw kind. Dat wil zeggen dat wij geen slaapschema's volgen en kinderen niet wakker maken.

Voeding

- De kinderen ontbijten thuis. Enkel baby's jonger dan 6 maanden kunnen een flesje krijgen.
- Flesvoeding op basis van poedermelk is niet in de dagprijs inbegrepen en moeten de ouders zelf meebrengen. Dit d.m.v. een doosje waar porties poeder (nodig voor één fles) apart verpakt zijn. Voldoende droge steriele flessen en speentjes dienen ook meegebracht te worden. Voorzie ook een reserveportie. De naam van de poedermelk, het aantal maatjes poeder en de hoeveelheid water wordt op de doos vermeld. Flessen dienen ook steeds genaamd te zijn.
- Ouders die borstvoeding willen geven, mogen hun afgekolfd melk 's morgens gelabeld in de koelkast zetten of overdag borstvoeding komen geven in de leefgroep van het kind, tot de leeftijd van 12 maand. Ook kan dit in de diepvries bewaard worden voor maximaal 6 maanden.
- Afhankelijk van het tijdstip en de duur van de aanwezigheid van het kind in de opvang verstrekt het kinderdagverblijf de gepaste maaltijd.
- De maaltijden zijn door een professionele traiteur uitgewerkt en bereid. De samenstelling van het menu en van de bereiding gebeurt onder toezicht van een diëtist op basis van de richtlijnen van Agentschap Opgroeien. Elke dag trachten de begeleiders zo goed mogelijk door te geven wat de kindjes gegeten hebben.
- Op doktersvoorschrift kan het kinderdagverblijf instaan voor specifieke dieetbereidingen. De ouders richten zich hiervoor tot de verantwoordelijke. Op het doktersattest staat wat uw kind niet mag eten of drinken.
- Er wordt rekening gehouden met eetgewoontes door godsdienstige overtuiging.
- Elke week voorzien we een ruime variatie met minstens: 1x vegetarisch, 1x vis, 1x vlees.
- Op regelmatige tijdstippen houden we ook 'restjesdag' om onnodige voedselverspilling tegen te gaan en de kindjes met het belang hiervan kennis te laten maken.
- Kindjes vanaf ongeveer 12 maanden die langer blijven dan 17u30 krijgen nog een maiswafel als hongerstillertje, dit mag niet als volwaardige avondmaaltijd worden geschouwd.
- Let op: Breng zelf geen eten of drinken mee naar de kinderopvang, ook niet als traktatie (taart, snoepjes, cake, ...) voor andere kinderen en ook niet voor medewerkers/ begeleiders.
- Uitzondering: Moet uw kind van de dokter iets eten of drinken dat de opvang niet heeft, dan mag u dat eten of drinken (in de originele en gesloten verpakking!) zelf meebrengen.

Ziekte of ongeval van het kind

Zieke kinderen of kinderen wiens gezondheidstoestand besmettingsgevaar kan opleveren voor de andere kinderen, kunnen uiteraard niet worden toegelaten in het kinderdagverblijf.

Daarom is het wenselijk om reeds op voorhand mogelijke andere opvangmogelijkheden te zoeken zodat, indien uw kind 's morgens ziek zou zijn en er dringend alternatieve opvang nodig is, er een oplossing kan gevonden worden.

Hierbij willen we onderstrepen dat enerzijds het belang van het kind vooropstaat en dat anderzijds ook rekening dient gehouden te worden met het belang van de andere kinderen en de extra werkbelasting die de zorg voor het ziek geworden kind met zich meebrengt.

De infectieklapper van Agentschap Opgroeien wordt gehanteerd als richtlijn om te bepalen of een kind dat aan een bepaalde ziekte lijdt al dan niet wordt toegelaten. In geval van discussie ligt de beslissing bij de organisator.

Kinderen die volgende ziekteverschijnselen vertonen worden niet toegelaten in de opvang:

- diarree: lopende of waterige ontlasting waarbij ook koorts of bloederige ontlasting aanwezig is (losse stoelgang is geen reden tot weigering).
- diarree: het is een vereiste dat kindjes met 2 diarree-luiers opgehaald dienen te worden
- braken: met algemeen ziek zijn; oppassen voor uitdroging.
- zeer zware hoest (etterige neusloop en hoest zonder algemeen ziek zijn is geen reden tot weigering).
- moeilijk ademen.
- koorts (>38°C) gepaard met keelpijn, braken, diarree, oorpijn, prikkelbaarheid, verwardheid of rode uitslag.
Opgelet: 24u koortsvrij, maw een kind mag volgende dag niet naar de opvang komen
- Elke vorm van een besmettelijke ziekte
- Elk kind dat niet kan deelnemen aan de normale activiteiten van de kinderopvang of dat wegens ziekte zoveel aandacht vraagt dat de gezondheid en/of veiligheid van de andere kinderen niet meer gegarandeerd kan worden.

Meer informatie over ziektes vindt u:

- op www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/ziek
- of telefoneer naar de Agentschap Opgroeien-lijn: 078 150 100.
- <http://www.kindengezin.be/formulieren/contact.jsp>

Is uw kind ziek en brengt u het toch naar de opvang?
De verantwoordelijke beslist of uw kind mag blijven.

Heeft uw kind een medisch probleem dat we niet kunnen zien?
Zeg het dan aan de verantwoordelijke.

Heeft u uw kind medicatie gegeven voor het naar de opvang kwam?
Het is in het belang van het kind dat ouders eerlijk melden of er al koortsmedicatie gegeven is voordat het kind komt!

Is er een besmettelijke ziekte in de opvang?
De kinderopvang informeert u zo snel mogelijk.

Ten slotte verzoeken wij om eventuele, niet onmiddellijk zichtbare medische problemen van het kind, die mogelijk een gevaar kunnen betekenen voor de andere kinderen en begeleiders of die een bijzondere waakzaamheid van de begeleiders vergen, te signaleren. Dit met het oog op het preventief beschermen van de medewerkers en andere kinderen in de kinderopvang en om onnodige risico's zoveel mogelijk uit te sluiten.

Belangrijk:

Zorg ervoor dat de inlichtingenfiche over uw kind in het kinderdagverblijf altijd volledig is. Geef veranderingen in de gegevens over de gezondheid van uw kind, uw telefoonnummers of de huisarts onmiddellijk door.



Regelingen en afspraken indien een kind ziek wordt of een ongeval krijgt tijdens de opvang

Indien uw kind ziek wordt in de loop van de dag, wordt u telefonisch gecontacteerd en wordt er gekeken naar de beste oplossing.

Indien het voor de opvang (of het kind) niet haalbaar is dat het kindje in de leefgroep verblijft, wordt gevraagd om hun kind vroeger af te komen halen.

Bij koorts (vanaf 38°C) wordt in overleg met de ouder een koortswerend middel gegeven. Het gaat meer bepaald om paracetamol (Dafalgan/Perdolan) in siroopvorm. Suppo's worden enkel toegediend in geval van braken of op uitdrukkelijke vraag van de ouders. Ibuprofen (Nurofen) wordt slechts toegediend op doktersattest of wanneer de koorts niet daalt met Perdolan siroop maar niet onder de leeftijd van 6 maanden.

Indien u ervoor kiest om bij koorts geen koortswerend middel te laten toedienen, dient u uw kindje binnen het uur te komen afhalen.

Indien wij u, als ouder niet kunnen bereiken dienen wij koortswerende medicatie toe volgens onze procedure.

Indien de begeleiders in overleg met de verantwoordelijke het nodig achten, wordt contact opgenomen met de arts vlakbij ons kinderdagverblijf.

In medische noodsituaties of bij een ongeval doet het kinderdagverblijf een beroep op de urgentiedienst van het ZNA Stuivenberg.

Bij ongeval wordt u onmiddellijk gecontacteerd en in overleg met de ouder wordt er verder gehandeld naargelang de ernst van het letsel.

De kosten verbonden aan medische tussenkomsten zijn ten laste van de ouders en worden op de volgende factuur aangerekend, tenzij het gaat om een ongeval dat zich heeft voorgedaan in het kinderdagverblijf. De aansprakelijkheid van het kinderdagverblijf geldt zolang het kind onder toezicht staat van de begeleiders.

Het gebruik van medicatie

Wanneer uw kind medicatie moet nemen, vragen we om dat zoveel mogelijk thuis te geven. Wanneer er toch medicatie moet toegediend worden in de opvang, vragen we een doktersattest of attest apotheker met daarop:

- datum van het voorschrift
- Naam van de arts
- naam van het kind
- naam van het medicament
- dosering van het medicament
- manier van toedienen
- tijdstip van toedienen
- duur van de behandeling

Het attest van de apotheker kan een automatisch afgedrukt formulier zijn of een handgeschreven etiket gekleefd op de verpakking van het geneesmiddel.

Koortswerende middelen worden niet routinematig toegediend. Bij een verhoogde lichaamstemperatuur en uitgesproken discomfort zullen de ouders geïnformeerd worden over de koorts en de algemene toestand van het kind. Afhankelijk van de leeftijd van het kind zal er in overleg met de ouders éénmalig een dosis paracetamol (Dafalgansiroop) toegediend worden of zal gevraagd worden om het kind af te halen. In dringende situaties, zullen de hulpdiensten gebeld worden.

Voor koortswerende middelen is geen attest van een arts of apotheker nodig. Wij vragen voor toediening wel uw akkoord via de app of telefoon.

Aerosol kan in het kinderdagverblijf toegediend worden met dien verstande dat de eerste en de laatste aerosol van de dag thuis gegeven wordt. Ouders brengen zelf het toestel mee. Aerosol wordt enkel gegeven indien we over een recent (max 3 maanden oud) en volledig (samenstelling moet duidelijk vermeld zijn) doktersvoorschrift beschikken.

We vragen eveneens schriftelijke instructies van de behandelende arts als we een kind opvangen dat:

- met een monitor voor cardiorespiratoir toezicht;
- waarvoor de arts vraagt om bepaalde zaken (zoals temperatuur of stoelgang) op te volgen.

Vaccinaties

Uw kind **moet** gevaccineerd zijn **tegen polio**. Dat is verplicht in België.
Daarnaast raden we het aan om opgenomen kinderen te laten vaccineren, volgens het door Agentschap Opgroeien aanbevolen vaccinatieschema, tegen andere ziektes (difterie, kinkhoest, tetanus, hersenvliesontsteking, mazelen, bof, rode hond en hepatitis B).
Een vaccinatie beschermt uw kind tegen deze ziektes en vermijdt dat ook andere kinderen of personeelsleden in de kinderopvang worden besmet. Dat is vooral gevaarlijk voor baby's die nog niet gevaccineerd werden of voor zwangere vrouwen.

U vindt meer informatie op www.kindengezin.be/nl/thema/gezondheid-en-vaccinatie/vaccinaties

Wiegendoodpreventie

In het kinderdagverblijf worden de volgende, door Agentschap Opgroeien aanbevolen, maatregelen genomen om wiegendood te helpen voorkomen :

- Een kindje blijft tot de leeftijd van 6 maand in de leefgroep slapen.
- In het kinderdagverblijf wordt niet gerookt.
- In de slaapkamer wordt gestreefd naar een optimale temperatuur (tussen 18 en 20°C), luchtvochtigheid en CO2-waarden.
- Verwarming, verluchting, bedekking en kledij worden hierop aangepast.
- Er wordt gestreefd naar een correcte slaaphouding: de baby's slapen steeds op de rug. Ook met een attest van de arts wordt een baby NIET op de buik gelegd om te slapen!
- Er zijn geen beschermers aan de randen van het bed.
- Kinderen jonger dan 24 maanden hebben geen hoofdkussen.
- Het kindje ligt in bed in een slaapzak met maximaal een kleine knuffel (knuffel wordt weggehaald als het kind slaapt).
- De begeleid(st)ers houden regelmatig toezicht op de kamer.

Aldus worden de belangrijkste risico's op wiegendood sterk beperkt.
Wij adviseren om deze regels ook thuis te volgen.

Verder wordt ook extra aandacht besteed aan veilig bedmateriaal, de aanpassingsperiode van het kind in het begin van de opvang, de vorming van het personeel.

Veiligheid en begeleiding bij eventuele verplaatsingen

Soms doen de kinderbegeleiders een uitstap met de kinderen. De kinderbegeleiders informeren u eerst. De verplaatsing gebeurt op een veilige manier. De kinderen zitten goed vast in een buggy voor 6 tot 8 kinderen. Er gaan altijd genoeg kinderbegeleiders mee.

De kinderopvang werkt samen met andere organisaties

De kinderopvang werkt soms samen met gespecialiseerde organisaties. Zij ondersteunen de medewerkers in de opvang. Het is ook mogelijk dat zij uw kind observeren. De kinderopvang vraagt altijd eerst uw toestemming.

De kinderopvang is alert op grensoverschrijdend gedrag

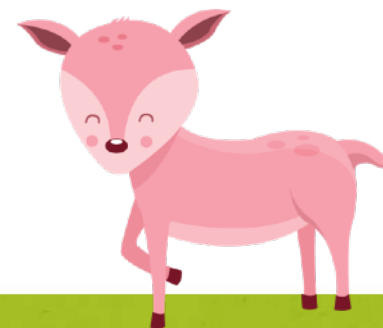
Wat is grensoverschrijdend gedrag in de kinderopvang?

Als een volwassene zich slecht gedraagt ten opzichte van medewerkers, kinderen, andere ouders of aanwezigen in de locatie is dat grensoverschrijdend gedrag. Hij/zij doet of zegt iets dat schadelijk is voor het kind.

Bijvoorbeeld: een volwassene gebruikt geweld tegen een kind, bedreigt een kind,...

Denkt u dat iemand grensoverschrijdend gedrag vertoont?

Zeg het aan de verantwoordelijke. De kinderopvang onderzoekt de situatie en onderneemt actie als dat nodig is. We vragen u om discreet te zijn.



Belangrijke informatie

Verzekeringen

Het kinderdagverblijf sloot conform het Vergunningsbesluit volgende verzekeringen af:

- een verzekering voor de burgerlijke aansprakelijkheid (BA uitbating): polisnummer GS00292082 bij Fidea (Baloise), Posthofbrug 14/16, 2600 Antwerpen.
- een verzekering voor lichamelijke ongevallen van de opgevangen kinderen: polisnummer GS00292082 bij Fidea (Baloise), Posthofbrug 14/16, 2600 Antwerpen.

De kinderbegeleider en het kind zijn verzekerd voor lichamelijke en materiële schade.

De kinderbegeleider is verzekerd tegenover het kind, en het kind tegenover derden.

U kunt de polis inkijken bij de verantwoordelijke.

Wat te doen als uw kind een ongeval had tijdens de opvang of op weg van of naar de opvang?

1. De dokter vult het document 'Medisch attest Baloise' in.
2. Mail het document ten laatste de volgende dag naar de verantwoordelijke van de opvang.
3. De doktersattesten en andere documenten van medische kosten geeft u aan de mutualiteit. De mutualiteit betaalt een deel van de kosten aan u terug.
4. Geef het origineel betalingsdocument van de mutualiteit (en eventuele andere onkosten, zoals apothekerskosten, kosten voor speciaal vervoer, ...) aan de verantwoordelijke van de opvang. De kosten die de mutualiteit niet terugbetaalt, betaalt de verzekeringsmaatschappij van Tutters & Bellen terug aan u.

Let op: het dossier wordt na 3 jaar afgesloten. Daarna kunt u geen kosten meer inbrengen.

Wat zit er niet in de verzekering?

Schade aan persoonlijke voorwerpen of diefstal van persoonlijke voorwerpen.

U laat dure voorwerpen best thuis. Schrijf overal de naam van uw kind in.

Inlichtingenfiche van uw kind

De kinderopvang houdt van elk kind een informatiefiche bij. Die is belangrijk voor de veiligheid van het kind.

Wat staat in de informatiefiche?

- De identificatiegegevens van het kind en de ouders.
- De contactgegevens van de ouders en de dokter(s).
- Specifieke info over de gezondheid van het kind.
- De contactgegevens van personen die het kind mogen ophalen (ook in een noodgeval).

De informatiefiche over uw kind moet altijd volledig en actueel zijn. Dat moet volgens de wet. Verandert uw telefoonnummer of het telefoonnummer van de dokter? Of verandert er iets in de gezondheid van uw kind? Zeg het direct aan de verantwoordelijke van de kinderopvang. De verantwoordelijke respecteert uw privacy.

Wie kan in de informatiefiche kijken?

- De ouders
- Tutters & Bellen bv
- De verantwoordelijke van de opvang
- De kinderbegeleiders
- De Zorginspectie
- Agentschap Opgroeien.

Ouders hebben op elk moment het recht om de inlichtingenfiche van hun eigen kind in te kijken en te verbeteren. Zie punt 'privacy' voor meer informatie over uw rechten om deze gegevens in te kijken en aan te passen.

Aanwezigheidsregister

Ons kinderdagverblijf werkt met een digitaal aanwezigheidsregister. In het aanwezigheidsregister wordt per dag genoteerd welk kind aanwezig is met de tijd van aankomst en vertrek.

De tijdsaanduiding wordt genoteerd met uren en minuten zodat er achteraf geen discussie ontstaat over de totale aanwezigheidsduur per opvangdag.

Het gezin kan via de app de registreerde tijden inzien.

Een correcte aanwezigheidsregistratie is niet enkel van belang voor een correcte afrekening, maar minstens evens belangrijk voor een juiste weergave van de aanwezigen bij een eventuele evacuatie. We vragen dus om er mee op te letten dat deze registratie en afmelding correct gebeurt, wijs onze medewerkers er dus gerust op mocht u merken dat door een onoplettendheid of drukte hierin een fout zou gebeuren!

Kwaliteitshandboek

Tutters & Bellen streeft in alle aspecten van zijn werking naar een kwaliteitsvolle kinderopvang. De visie, werking en organisatie van het kinderdagverblijf alsook de evaluatie en verbeteracties staan beschreven in het kwaliteitshandboek.

Het kwaliteitshandboek kan door u ingekeken worden in het bureau van de verantwoordelijke of de organisator.



Klachten

Het team van Tutters & Bellen streeft naar een kwalitatieve en huiselijke opvang van uw kind.

Dit kan enkel gebeuren in een open sfeer en goede verstandhouding tussen ouders en medewerkers.

Hierdoor vinden we in ons kinderdagverblijf een open dialoog zeer belangrijk.

Wanneer u toch bepaalde zaken niet correct vindt, vragen we u dit in de eerste plaats te bespreken met de betrokken personen. In een gesprek kan namelijk al veel verduidelijkt worden en kan er eventueel samen gezocht worden naar een oplossing waarbij iedereen zich beter voelt. Samen proberen we tot een oplossing te komen.

Wanneer dit niet lukt kan u via mail uw klacht ook schriftelijk formuleren en bezorgen aan de verantwoordelijke of de organisator. Iedere klacht zal op een efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd, behandeld en beantwoord worden.

In het kader van de klachtenprocedure / tevredenheid over het kinderdagverblijf wordt jaarlijks een tevredenheidsenquête verzonden waarop, desgewenst anoniem, klachten kunnen worden doorgegeven.

Onze klachtenprocedure is te raadplegen in ons kwaliteitshandboek dat ter inzage ligt bij de verantwoordelijke.

Natuurlijk kan u ook steeds terecht bij de verantwoordelijke en de organisator met uw opmerkingen of bedenkingen voor een persoonlijk gesprek.

Wanneer binnen het kinderdagverblijf geen gepaste oplossing voor het probleem wordt gevonden kan u deze bedenkingen ook voorleggen aan de klachtendienst van Agentschap Opgroeien:

Opgroeipunt

Telefonisch op 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20 uur)

Via het online contactformulier <http://opgroeien.be/opgroeipunt>

Per brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.

Voor een klacht over de privacy van persoonsgegevens:

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

Privacyverklaring

KDV Tutters & Bellen heeft verschillende persoonsgegevens van het gezin en het kind nodig voor haar opvangactiviteiten.

Doel van de verwerking van de persoonsgegevens

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

- de klantenadministratie;
- de facturatie;
- de naleving van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang;
- de ontwikkeling van een beleid;
- de naleving van de (eventueel toekomstige) subsidievoorwaarden;
- de kinderopvangtoeslag;
- de kinderopvangtoelage & kinderopvangzoeker van de Stad Antwerpen.

Rechtsgrond

We verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van:

- artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters.
- artikel 52 van het decreet tot regeling van de toelagen in het kader van het gezinsbeleid. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben.

Recht van het gezin

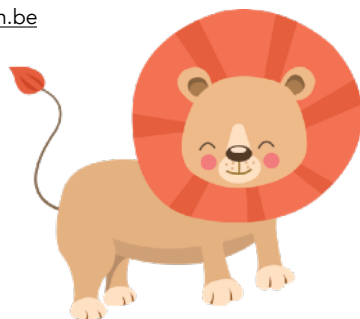
De persoonsgegevens van de kinderen en de gezinnen worden alleen gebruikt in het kader van kinderopvang.

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

Stuur daarvoor een e-mail naar organisator@tuttersenbellen.be

Bewaarperiode

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



Vertrouwelijkheid

We verbinden er ons toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2016. Dit geldt zowel voor de verwerking door onze opvang als door onze mogelijke onderaannemers (bijvoorbeeld een IT-bedrijf) die deze persoonsgegevens verwerken. Ook al onze medewerkers zijn op de hoogte van de privacyregel en zijn gebonden door het beroepsgeheim.

Overmaken aan derden

Als dit noodzakelijk is voor de hoger vermelde doelen, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Agentschap Opgroeien, Zorginspectie, Stad Antwerpen of andere officiële instanties.

Verwerkingsregister

In ons verwerkingsregister vind je meer informatie over hoe wij je persoonsgegevens verwerken. Ook de wettelijke en andere grondslagen en de bewaartermijnen vind je daar.

Meer weten

De privacyverplichtingen zijn opgelegd door Europa. Voor mee info kan je terecht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be

Foto's & filmjes

KDV Tutters & Bellen mag foto's en filmpjes van de kinderen nemen voor de website, ouderavonden, knutselwerkjes, brochures en folders, sociale media,... maar zal nooit de familienaam, adres en/of andere private gegevens van de kinderen vermelden. Ouders dienen de verantwoordelijke schriftelijk te verwittigen indien ze niet akkoord gaan met het nemen van foto's van hun kinderen tijdens hun verblijf in het kinderdagverblijf. Ouders mogen nooit foto's of filmpjes nemen in de kinderopvang, ook niet van het eigen kind.

Camerabewaking

Het kinderdagverblijf is volledig uitgerust met camerabewaking, voor uw en onze veiligheid en ter kwaliteitscontrole. Deze beelden zijn niet publiek en enkel de organisator heeft hier toegang toe. Ouders kunnen bij de organisator steeds een aanvraag indienen om bepaalde beelden, en enkel van hun eigen kind, te bekijken. De organisator waakt over de veiligheid van deze beelden.

Opzegmodaliteiten van uw opvangplaats

voor de ouders

De ouders kunnen de opvang van hun kindje beëindigen door dit schriftelijk te melden aan de organisator of verantwoordelijke per mail. De opzegtermijn bedraagt 2 maanden en gaat in op de eerste dag van de maand volgend op de datum van de kennisgeving per mail.

Indien de ouders zich niet aan de opzegtermijn houden zal het kinderdagverblijf een schadevergoeding vragen, nl. 100 % van de maandprijs voor de opvangdagen overeengekomen in het opvangplan, voor de duur van de niet gerespecteerde opzegtermijn met een minimum van 1 maand.

Omstandigheden waarbij ouders géén opzegvergoeding moeten betalen:

- Bij elke wijziging in het huishoudelijk reglement in het nadeel van de ouders, hebben zij het recht om binnen de 2 maanden de opvang te beëindigen zonder opzeg- of schadevergoeding.

Omstandigheden waarbij ouders géén opzegvergoeding moeten betalen én géén opzegtermijn moeten respecteren zijn:

- De organisator begaat een zware fout;
- Agentschap Opgroeien beslist de vergunning op te heffen;
- In geval van overmacht door één van beide partijen.

Tijdens de opzegperiode kan het opvangplan niet gewijzigd worden.

voor het kinderdagverblijf

Het kinderdagverblijf kan de opvang eenzijdig beëindigen wanneer de ouders de bepalingen van het huishoudelijk reglement niet naleven en geen gevolg geven aan de mondelinge en 1 schriftelijke verwittiging van het kinderdagverblijf.

Andere redenen zijn:

- U respecteert het opvangplan niet.
- U informeert ons niet over veranderingen in uw werk-, opleidings- of gezinssituatie.
- U kunt ons geen bewijs leveren van uw werk- of gezinssituatie wanneer gevraagd.
- U betaalt uw facturen niet op tijd.

De opzeggingsbrief wordt aangetekend verstuurd en vermeldt de reden en de ingangsdatum van de schorsing.

De opzegtermijn bedraagt eveneens 2 maanden, tenzij ernstige redenen zoals bij grensoverschrijdend gedrag ten opzichte van medewerkers, kinderen, andere ouders of aanwezigen in de locatie, of als de veiligheid in het gedrang komt. In dat geval kan een schorsing per direct ingaan, de toegang geblokkeerd en wordt de opvang onmiddellijk stopgezet met inhouding van de (resterende) waarborg.

Wijzigingen aan het huishoudelijk reglement

Het kinderdagverblijf kan eenzijdig de bepalingen van het huishoudelijk reglement wijzigen.

Elke wijziging in jouw nadeel, zoals bijvoorbeeld een aanpassing van het prijsbeleid, laten we je minstens 2 maanden voor de wijziging ingaat schriftelijk weten.

In dit geval heb je het recht om de schriftelijke overeenkomst zonder enige schade- of opzeggingsvergoeding op te zeggen, op voorwaarde dat je dit doet binnen de 2 maanden nadat je op de hoogte gebracht werd.

Belang van het huishoudelijke reglement

Het huishoudelijk reglement en de schriftelijke overeenkomst met uw persoonlijk opvangplan zijn de basis voor een goede, wederzijdse samenwerking die onze goede werking en de goede zorgen voor uw kind garanderen. Zonder deze afspraken kunnen we geen goede service garanderen.

Als u het reglement en/of de schriftelijke overeenkomst niet respecteert, kunt u:

1. een boete krijgen (deze telt niet mee voor het fiscaal attest).
2. dagdelen verliezen. U krijgt een nieuw opvangplan dat u moet ondertekenen. Als u dit niet ondertekent, verliest u uw plaats automatisch.
3. uw plaats integraal verliezen.

Ondertekening

Bij inschrijving van hun kindje ontvangen de ouders een exemplaar van het huishoudelijk reglement. Beide partijen verklaren de bepalingen van dit huishoudelijk reglement na te leven.

Datum: 27/12/2023
voor Tutters & Bellen bv



Maxim Quintelier
Organisator

