



Diestsebaan 92  
3290 Schaffen (Diest)

TeL +32 (0)13 31 32 23  
Email: [info@tingelinge.be](mailto:info@tingelinge.be)  
Website: <http://www.tingelinge.be>  
BTW: BE0567.737.337  
Bank BNP Paribas: BE30 0017 4123 8411

## Huishoudelijk reglement

Best ouders,

Hartelijk welkom in kinderopvang "TINGELINGE"!

Het toevertrouwen van uw dierbaarste bezit aan onze kinderopvang, beschouwen wij als een groot blijk van vertrouwen. Van harte dank hiervoor.

Ouders zijn de belangrijkste schakel in het verwerven van inzichten in de leefwereld, de gewoontes en het ritme van hun spruit. Vandaar dat wij het nuttig vinden om bij de eerste contacten met de ouders, (inschrijving – rondleiding – wien momenten), zoveel mogelijk informatie te geven over het reilen en zielen binnen onze kinderopvang.

Voor een vlot en aangenaam verloop van de opvang van uw spruit is het belangrijk dat we samen een paar afspraken maken. Bovendien willen we u met deze bundel een praktische wegwijzer aanreiken voor de momenten dat uw spruit bij ons wordt opgevangen. Als u met een bepaalde praktische vraag zit of u herinnert zich een aantal aspecten niet meer kan u dit terugvinden in deze bundel. Natuurlijk kan u ook steeds met al u vragen bij ons terecht.

Een goede verstandhouding met de ouders vinden wij uiterst belangrijk!

**Benny Gommers & Inge Stienaers**

Zaakvoerders

Kinderopvang Tingelinge

## 1. VOORSTELLING VAN DE KINDEROPVANG

Kinderopvang TINGELINGE zal werken onder toezicht van Agentschap Opgroeien (voorheen Kind & Gezin) en heeft een opvangcapaciteit van 36 opvangplaatsen, in dit aantal voorzien wij ook enkele plaatsen voor occasionele opvang. Wij vangen kinderen van 0 tot 3 jaar op in 2 semi-verticale groepen: een babygroep van 0 tot ongeveer 18 maanden en een peutergroep van ongeveer 18 maanden tot ze naar school gaan.

### Kinderopvang Tingelinge VOF

#### Maatschappelijke zetel

Korte Heide 62, 3290 Deurne (Diest)

#### Opvanglocatie

Diestsebaan 92, 3290 Schaffen (Diest)

Tel.: 013/31 32 23

GSM: 0479/35 12 05 (enkel in noodgevallen)

Website: [www.tingelinge.be](http://www.tingelinge.be)

Email: [info@tingelinge.be](mailto:info@tingelinge.be)

Ondernemingsnummer: BE0567.737.337

Ondernemingsvorm: VOF

Bank: BNP Paribas Fortis

IBAN: BE30 0017 4123 8411

BIC: GEBABEBB

### 1.1 Organiserend bestuur en dagelijkse leiding

Kinderopvang Tingelinge staat onder permanent toezicht van Agentschap Opgroeien - **Hallepoortlaan 27 - 1060 BRUSSEL – tel. 02/533 14 14**. Conform met de bepalingen en verplichtingen opgelegd door Agentschap Opgroeien bewaken wij constant de kwaliteit van onze opvang. Alle procedures hieromtrent zijn wij momenteel aan het bundelen in ons kwaliteitshandboek, welk u steeds kan inzien op aanvraag in de opvang.

Het organiserend bestuur staat onder leiding van **Inge Stienaers** en **Benny Gommers**.

Inge neemt de dagelijkse leiding, administratie en logistiek voor haar rekening en zal het aanspreekpunt zijn voor ouders en personeel. Benny neemt dan weer het financieel beheer en de boekhouding voor zijn rekening.

#### Stienaers Inge

Korte Heide 62  
3290 Deurne (Diest)

Tel. 013/31 32 23

GSM: 0479/35 12 05

Email: [inge@tingelinge.be](mailto:inge@tingelinge.be)

#### Gommers Benny

Korte Heide 62  
3290 Deurne (Diest)

Tel. 013/31 32 23

GSM: 0472/97 89 23

Email: [benny@tingelinge.be](mailto:benny@tingelinge.be)

## 1.2 Team

Kinderopvang Tingelinge beschikt over een team van deskundige medewerkers die beantwoorden aan de diplomaverenisten van Agentschap Opgroeien. Alle medewerkers krijgen op regelmatige basis vormingen en bijscholingen om de beste zorgen aan uw kinderen te kunnen bieden.

Onze doelstelling is om een gebalanceerd team in te zetten van een 5-tal vaste kinderverzorgster. Bij de rekrutering van ons personeel letten wij erop dat wij zowel gespecialiseerde profielen in het bezit van een Bachelor of Masterdiploma, als profielen met een standaard opleiding kinderverzorgster selecteren.

Wij werken tevens nauw samen met de VDAB en enkele vakscholen in de regio om stageplaatsen aan te bieden aan studenten. Ze werken te allen tijde onder rechtstreeks toezicht van onze vaste begeleidsters en onder onze verantwoordelijkheid.

## 1.3 Visie op de kinderopvang

In kinderopvang Tingelinge werken we volgens de **Reggio Emilia**-benadering. Deze benadering gaat ervan uit dat ieder kind dat geboren wordt competent, krachtig en intelligent is en beschikt over vele mogelijkheden om met zijn omgeving te communiceren. Ze zijn nieuwsgierig en leergierig en ze benaderen hun wereld met al hun zintuigen en vermogens. Ze ontwikkelen gedachten, ideeën en fantasieën. Zij maken verbindingen tussen hun ideeën, vormen theorieën en maken plannen. Het zijn onderzoekers en makers: zij geven vorm aan hun eigen ontwikkeling.

Wij als begeleiders hebben dan ook de taak om ons in hen te verdiepen, naar hen te kijken en te luisteren. Hen een omgeving en materialen aan te bieden om zodoende hun ontwikkeling te stimuleren.

Meer informatie over onze visie vindt u terug op onze website: <https://www.tingelinge.be/over-ons/onze-missie/>  
Meer informatie over Reggio Emilia vindt u terug op: <http://www.pedagogiekontwikkeling.nl/wat-doen-wij/reggio-emilia/>

## 1.4 Openingstijden

Kinderopvang Tingelinge is open elke weekdag van **maandag tot en met vrijdag**, telkens van **7.00 u. tot 18.30 u.**

Onze opvang heeft jaarlijkse collectieve sluiting van 2 weken tussen Kerstmis en nieuwjaar. Daarnaast zijn we gesloten op alle officiële feest- en bruidsdagen.

Eventuele bijkomende sluitingsdagen in het kader van vorming van onze personeelsleden zullen steeds tijdig en schriftelijk medegedeeld worden aan de ouders en staan ook gepubliceerd op onze website (<https://www.tingelinge.be/praktisch/vakantie-planning/>)

## 2. ORGANISATIE EN DIENSTVERLENING

### 2.1 Leefgroepen

Kinderopvang Tingelinge werkt met semi-verticale leefgroepen. Zo zitten de baby's en kruipers in één groep en de peuters in een andere groep. Op deze manier zijn de groepen meer leeftijdsgebonden. Het voordeel hiervan is dat de begeleiders makkelijker kunnen inspelen op de specifieke kenmerken van een bepaalde leeftijd en ontwikkelingsfase. Het aanbod van activiteiten, spelmaterialen en de groepsregels kunnen hierdoor goed op de leeftijd worden afgestemd.

Een mogelijk nadeel van deze manier van werken is echter dat op een bepaalde leeftijd de kinderen doorschuiven naar de volgende groep en daardoor moeten wennen aan andere begeleiders en andere kinderen. We vinden het belangrijk dat de kinderen niet van het ene op het andere moment overgaan. Vandaar zullen er steeds zogenaamde, wen momenten ingelast worden zodat de overgang geleidelijk gebeurt. Uiteraard gebeurt dit in samenspraak met jullie als ouders.

### 2.2 Dagverloop

Aangezien we met een baby en een peutergroep werken en aangezien deze niet dezelfde noden hebben, geven we onderstaand een voorbeeld van hoe een dag kan verlopen binnen de beide groepen.

#### Voorbeeld dag verloop babygroep:

- **7.30 u.:** Ik kom toe en speel nog even met mijn vriendjes
- **8.30 u.:** Ik word moe en mag mijn bedje in
- **10.00 u.:** Ik ben uitgeslapen en mag mijn bedje uit, krijg nog een schone luier en kan nog wat spelen met mijn vriendjes
- **10.30 u.:** Mijn buikje begint te knorren en ik krijg een lekkere groentepap, na mijn groentepap mag ik nog even in de relax zitten, zodat mijn patatjes nog wat kunnen zakken en ik nog wat kan spelen
- **12.00 u.:** Ik word nog even opgefrist, schone luier en mag mijn bedje weer in
- **14.00 u.:** Wanneer ik weer wakker word, krijg ik een schone luier en mag ik weer naar hartenlust spelen
- **14.30 u.:** Mijn buikje begint weer te knorren en nu krijg ik een lekkere fruitpap, na mijn fruitpap mag ik weer even in de relax zitten om mijn fruitpap te laten zakken
- **15.00 u.:** Ik krijg nog een opfrisbeurt en schone luier en kan nog wat spelen
- **16.00 u.:** Ik word weer wat moe en mag mijn bedje in tot mama of papa mij komt halen

#### Voorbeeld dag verloop peutergroep:

- **8.00 u.:** Ik kom toe en kan lekker ravotten met mijn vriendjes
- **8.30 u.:** Wie zin heeft kan meedoen aan een activiteit, vandaag gaan we schilderen en ik maak een heus kunstwerk, wanneer ik klaar ben, mag ik weer lekker ravotten met mijn vriendjes
- **9.30 u.:** We krijgen een heerlijke beker soep
- **10.00 u.:** Het is tijd voor het potje, ik ben nog niet klaar voor het potje dus ik krijg een schone luier
- **10.30 u.:** Het is mooi weer buiten, dus kunnen buiten nog even ravotten

- **11.30 u.:** Etenstijd, allemaal gezellig aan de tafel en lekker smullen
- **12.00 u.:** Nog even op het potje of propere luier en we kunnen ons bedje in
- **14.30 u.:** Wanneer ik wakker word, krijg ik een opfrisbeurt en kan samen met mijn vriendjes nog wat spelen
- **15.00 u.:** Onze buikjes beginnen te knorren dus tijd voor aan tafel te gaan, vandaag is het pudding dat zal lekker smaken
- **15.30 u.:** We kunnen nog wat buiten ravotten tot mama of papa komen

## 2.3 Opvolging kinderen

Voor de opvolging van de kindjes gebruiken wij het werkinstrumenten MemoQ en ZiKo-Vo. Dit is een systeem om het welbevinden, betrokkenheid en de ontwikkeling bij baby's en peuters op te volgen. Zo kunnen we de aanpak nog beter afstemmen op de ontwikkeling van jullie spruit.

Meer informatie over dit werkinstrument kan u ook vinden op de website van Agentschap Opgroeien:

<https://www.kindengezin.be/nl/professionelen/sector/kinderopvang/kwaliteit-de-opvang/pedagogische-aanpak>

## 2.4 Digitaal heen en weer informatie

Omdat we een kinderopvang van de toekomst wensen te zijn, opteren wij om gebruik te maken van een digitaal systeem om alle nodige informatie door te geven. Via het digitale systeem "Deona"<sup>1</sup> loggen wij alle activiteiten die u kind gedurende de dag uitvoert. Het loggen begint al bij het toekomen van het kindje waarbij één van onze medewerksters uw kindje zal ontvangen en tevens zal inloggen. Bij elke handeling van uw kind (eten, slapen, potje, etc.) zal dit nauwgezet bijgehouden en geregistreerd worden. Zodra u 's avonds uw kindje komt ophalen zal het worden uitgelogd en zal het systeem automatisch een dag overzicht versturen via e-mail. Op die manier kan u onmiddellijk bij thuiskomst zien wat uw spruit gedurende de dag heeft uitgespookt.

In de dagelijkse email die u wordt toegezonden zal u tevens het exacte uur van aankomst en vertrek vermeld zien staan. Deze moet in principe correct zijn, aangezien u zelf getuige bent dat onze medewerksters uw kind correct in of uitgelogd heeft. Het is van belang dat u dit checkt want de maandelijkse facturatie zal op basis van deze informatie opgesteld worden. Indien u niet akkoord bent met de gelogde tijd heeft u steeds 24 uur de tijd om deze te betwisten.

## 2.5 Brengen en afhalen

Elke kindje krijgt een aparte toegangscode voor de voordeur waarmee de ouders tijdens de openingsuren steeds toegang hebben tot de lokalen waar het kind verblijft. Deze code is uniek en wordt u bezorgt op de eerste opvang dag of wen moment. Om de veiligheid van uw kind zoveel mogelijk te garanderen vragen wij met aandrang de code **NIET** door te geven aan derden of aan personen die uw kind slechts sporadisch zou komen brengen of ophalen. In dergelijke gevallen kan deze persoon gewoon aanbellen en zal er iemand van het bevoegde personeel de deur steeds komen openen.

---

<sup>1</sup> Zie voor meer informatie: <http://www.kinderopvang-software.be/Deona/Default.aspx>

**Let wel:** uw code werkt enkel tijdens de openingsuren (maandag tot vrijdag van 07.00 u. tot 18.30 u.). Als u dus na sluitingstijd zou toekomen zal u ook moeten aanbellen en zal er tevens **een toeslag van 15 € per begonnen kwartier aangerekend worden.**

Binnen de afgesproken dag- en uurregeling mogen de ouders het kind op elk moment komen brengen of afhalen. De ouders en de kinderverzorgster kunnen van de gelegenheid gebruik maken om informatie uit te wisselen. Wij vragen wel aan de ouders om de groepen zo min mogelijk te storen tijdens de middagrust en de breng en afhaalmomenten niet onnodig lang te maken.

Als het kind door derden afgehaald wordt zullen de ouders ons hiervan steeds op voorhand en schriftelijk op de hoogte moeten brengen. Bij het ophalen zullen wij dan steeds een identiteitscontrole uitvoeren om te verifiëren dat het kind door de door u vermelde persoon werd meegenomen. Als deze informatie niet zou kloppen zullen wij de afhaling steeds weigeren en contact opnemen met de ouders.

**Opgelet:** Om veiligheidsredenen vertrouwen wij **nooit** kinderen toe aan personen die niet in het contract opgenomen zijn. Zelfs als ze tot hetzelfde gezin zouden behoren. Het is dus in uw eigen belang dat de toestemmingslijst zo extensief mogelijk wordt opgesteld. Ouders behouden te allen tijde het recht om personen toe te voegen of te verwijderen van deze lijst. Een aanpassing aan deze lijst gebeurt steeds d.m.v. een addendum aan het contract en dient steeds ondertekend te worden door beide partners.

Bij ouders die in een echtscheidingsprocedure zitten zullen wij steeds het vonnis van de bevoegde rechtbank volgen m.b.t. omgangs- en bezoekrecht. In een dergelijk geval zullen wij steeds om de passage in het vonnis vragen waarin het omgangsrecht is bepaald. Als er nog geen uitspraak is geweest, of indien er nog geen voorlopige beslissing door een bevoegde rechtbank werd opgesteld, hebben wij geen andere keuze om het kind aan beide partijen toe te vertrouwen. Voor elke vorm van geschil zullen wij steeds een neutrale positie innemen en handelen volgens de richtlijnen van Agentschap Opgroeien. Voor meer informatie hieromtrent verwijzen wij graag naar de website van Agentschap Opgroeien<sup>2</sup>.

## 2.6 Kleding en verzorging

Het ochtendtoilet gebeurt steeds thuis. De ouders brengen het kind gewassen en gekleed naar de opvang. Zij zorgen voor voldoende reservekleding, ook om buiten te spelen. Elk kind heeft een eigen plekje om persoonlijke spulletjes op te bergen. Luiers, luierdoekjes en verzorgingsproducten zitten in de prijs inbegrepen en dienen dus niet afzonderlijk meegegeven te worden.

Indien uw kindje echter speciale verzorgingsproducten nodig heeft voor bijv. eczeem of allergieën dienen wij hiervan steeds op de hoogte gebracht te worden. Speciale verzorgingsmiddelen zijn **NIET** inbegrepen in de prijs en worden dan ook steeds door de ouders voorzien.

---

<sup>2</sup> Zie ook - <https://www.kindengezin.be/nl/professionelen/sector/kinderopvang/kwaliteit-de-opvang/samenwerken-met-ouders>

## 2.7 Voeding

Voor de vroege vogeltjes die toekomen is er een ontbijt voorzien tot 8.00 u. Dit bestaat uit een boterhammetje en een bekertje melk. Omwille van praktische reden vragen we wel om de eerste flesvoeding van de baby'tjes thuis nog te geven.

Verder wordt er afhankelijk van het tijdstip en duur van de aanwezigheid van uw kind in de opvang een aangepaste maaltijd voorzien. Voor onze maaltijden werken wij samen met voedingsbedrijf "**Milo Catering**" gevestigd op de Lierbaan 57 – 2580 Putte. Dit voedingsbedrijf voldoet aan de strenge normen die Agentschap Opgroeien voorschrijft en staat onder permanente controle van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV). Wenst u meer informatie te krijgen over de bereidingswijze van de voeding verwijzen wij u graag verder naar de website van Milo Catering<sup>3</sup>.

Ook bepaalde flessenvoeding wordt door onze kinderopvang voorzien. Bij een algemene navraag bij onze ouders hebben wij vastgesteld dat **NAN**, **Nutrilon** en **Nutrilon Omneo** de 3 meest gebruikte flessenvoeding zijn. Kinderopvang Tingelinge heeft dan ook beslist om deze 3 types flessenvoeding in zijn assortiment op te nemen en binnen de dagprijs aan uw kind te geven. Als uw kind echter andere flessenvoeding nodig heeft (bij bijv. dieetvoeding of allergieën), vragen wij wel om het poeder zelf mee te brengen. Hierbij is het van belang dat uw steeds goed communiceert welke hoeveelheid water en welke soort poeder er dient gebruikt te worden. Alle maaltijden worden steeds afgestemd op de leeftijd van uw kindje.

Bij borstvoeding heeft de moeder de gelegenheid om bij ons, in de opvang, haar baby te komen voeden. Wij hebben hiervoor een rustig voedingshoekje voor u voorzien. Maar ook afgekolfde melk is mogelijk, hierbij volgen we wel de regels opgelegd door Agentschap Opgroeien en het FAVV.

Voor meer informatie zie ook: <https://www.kindengezin.be/nl/thema/voeding/borstvoeding>

Voor de maaltijden die door onze cateraar geleverd worden hebben wij steeds de keuze tussen een gewone, vegetarische of halal maaltijd voor uw kindje. Op aanvraag kunnen wij steeds u de nodige attesten en allergenenlijsten bezorgen. De keuze van het maaltijd type wordt steeds bepaald tijdens de inschrijving, maar kan te allen tijde steeds gewijzigd worden.

## 2.8 Eventuele ziekte van het kind

De handelwijze van het kinderdagverblijf bij ziekte is gebaseerd op de aanbevelingen van Agentschap Opgroeien.

### 2.8.1 Ziekte en koorts

De algemene regel is dat een ziek kind omwille van zijn eigen comfort en het eventuele besmettingsgevaar voor andere kinderen niet thuishoort in de opvang. Om deze reden volgen wij strikt de richtlijnen die ons worden opgelegd door

---

<sup>3</sup> Zie voor meer informatie: <https://www.milo-catering.be/index.php/nl-nl/2012-08-05-13-00-08/verse-maaltijden-voor-uw-kinderdagverblijf>

Agentschap Opgroeien. De richtlijnen over wanneer uw kind al dan niet naar de opvang kan komen kan u terugvinden op de website van Agentschap Opgroeien<sup>4</sup>.

Bij ziekte of koorts verzoeken wij steeds om uw kind zo snel mogelijk te komen halen en een arts te raadplegen. Dit zal o.a. gebeuren bij de volgende situaties:

- Als uw kind jonger is dan 3 maanden en 38° C of meer koorts heeft
- Als uw kind ouder is dan 3 maanden en 38.5° C of meer koorts heeft
- Als uw kind, ongeacht de leeftijd, te ziek is om deel te nemen aan de normale activiteiten in de opvang
- Als uw kind te veel zorg en aandacht vraagt, zodat KDV Tingelinge de gezondheid van het betrokken kind of de veiligheid van de andere kinderen niet meer kan garanderen.

Mocht u niet bereikbaar zijn en het ziektepatroon steeds erger wordt, doet het kinderdagverblijf steeds een beroep op uw persoonlijke huisarts en op de personen die u gemachtigd hebt in het contract. In noodgevallen dient de begeleiding of de groepsverantwoordelijke de eerste zorgen toe. In ernstige gevallen worden de hulpdiensten verwittigd. Alle eventuele kosten verbonden aan medische tussenkomsten, zijn afzonderlijk te vergoeden en nooit ten koste van KDV Tingelinge.

Wij volgen in principe steeds het advies van de behandelende arts als deze in lijn zijn met die van Agentschap Opgroeien (zie bovenstaande link). Bij geschillen hieromtrent zullen wij steeds de richtlijnen van Agentschap Opgroeien opvolgen en verzoeken wij u of uw huisarts contact op te nemen met Agentschap Opgroeien via de Kind en Gezin-Lijn (078/150 100).

### 2.8.2 Medicatie

Het algemene uitgangspunt is dat medicatie **STEEDS** thuis toegediend wordt. Vraag daarom steeds aan uw arts medicatie voor te schrijven die thuis kan gegeven worden. Als uw arts het toch nodig acht dat de medicatie wordt toegediend tijdens de opvanguren, dan dient de exact dosering duidelijk vermeld staan op de medicatie of op een apart medisch attest. De algemene bijsluiter bij het medicijn is voor ons niet voldoende om op een veilige manier medicatie toe te doen. Gezien er rekening mee te houden dat wij geen artsen zijn en dus niet de bevoegdheid hebben om een medische evaluatie te doen van uw kind. **KDV Tingelinge neemt bijgevolg geen verantwoordelijkheid als er foutieve instructies voor het toedienen van medicatie wordt verstrekt door de ouders.**

KDV Tingelinge zal enkel medicatie toedienen onder de volgende voorwaarden:

- De exacte dosering en toedieningsinstructies staan duidelijk vermeld op de verpakking
- Het medicijn staat op naam van het betrokken kind – medicatie op naam van een ander familielid zal bijgevolg steeds geweigerd worden.
- Het medicijn is niet ouder dan 4 maanden – voor oudere medicatie is een bijkomend attest van de behandelende arts noodzakelijk.

---

<sup>4</sup> Zie ook: <https://www.kindengezin.be/nl/professionelen/sector/kinderopvang/kwaliteit-de-opvang/zieke-kinderen-de-opvang>



Indien uw arts Aerosol voorschrijft in het kinderdagverblijf, vraagt u best puff's (met aerochamber). Echter zonder het ingevulde medicatieformulier wordt er **NOOIT** medicatie gegeven in het kinderdagverblijf. U neemt de medicatie best dagelijks uit de tas en geeft dit aan de begeleiding.

Bij ontwikkeling van koorts of wanneer uw kind discomfort (minder eetlust, minder actief, ongemak, pijn, huilerig, veranderde slaap) ondervindt, zal de groepsverantwoordelijke u steeds contacteren met het verzoek om uw kind zo snel mogelijk te komen halen. Bij de ondertekening van het opvangcontract zal u de mogelijkheid krijgen om ons een schriftelijke toestemming te geven om bij een opkomende koortsaanval en in afwachting van uw komst alvast een koortswerend middel te geven. In het geval dat wij uw toestemming hebben zullen wij ons steeds beperken tot het eenmalig toedienen van het koortswerend middel en dit nadat wij contact met u hebben opgenomen. Indien u geen toestemming hebt gegeven zullen wij onder geen beding een koortswerend middel toedienen.

**Uitzondering:** er wordt in de kinderopvang nooit een koortswerend middel gegeven aan kinderen jonger dan 3 maanden.

### 2.8.3 Wiegendood preventie

Kinderopvang Tingelinge past strikt de richtlijnen van Agentschap Opgroeien toe in het kader van wiegendood preventie. Deze richtlijnen zullen de kans op wiegendood aanzienlijk doen dalen. Een nieuwe omgeving zorgt bij uw kindje steeds voor stress en stress verhoogt het risico op wiegendood. Zo zal uw kind de eerste weken van de opvang steeds in de leefruimte slapen en onder strikt toezicht van onze medewerkers. Om die reden adviseren wij u om steeds voor aanvang van de effectieve opvang enkele wendagen in lassen. Dit om de stress en het risico tot een strikt minimum te herleiden.

Hieronder vindt u enkele richtlijnen van Agentschap Opgroeien die wij ook zelf toepassen. Voor meer info kan je steeds terecht op de website van Agentschap Opgroeien<sup>5</sup>.

Als u om een bepaalde (medische) reden van deze richtlijnen wenst af te wijken zullen wij u steeds om een schriftelijke toestemming van uw huisarts vragen.

- Leg een baby altijd op zijn rug te slapen.
- Rook niet in de omgeving van een baby.
- Blijf in de buurt en hou toezicht.
- Let erop dat het kind het niet te warm krijgt.
- Kies een veilig kinderbed en veilig bed materiaal.
- Geef geen geneesmiddelen zonder advies van een arts of een apotheker.
- Zorg voor rust en regelmaat.

### Krijg je een baby niet direct wakker?

- Kriebel hem onder de voeten.

---

<sup>5</sup> Zie ook: <https://www.kindengezin.be/nl/thema/slappen/veilig-slappen/wiegendood>

- Neem de baby in je armen en ondersteun zijn nekje.
- Schud de baby niet!

### 3. INSCHRIJVINGS- EN BETALINGSMODALITEITEN

#### 3.1 Inschrijving en opzegging

Bij inschrijving zullen wij een opvangcontract opstellen waarin in samenspraak met u een opvangschema is opgenomen. De looptijd van het opvangcontract wordt steeds opgesteld voor een periode tot wanneer het kind 2,5 jaar is en dus eventueel kan overstappen naar school. In geval hiervan afgeweken wenst te worden zal dit tot gevolg hebben dat het recht op een opvangplaats vervalt indien de opvangcapaciteit op dat ogenblik zijn maximum zou bereikt hebben.

Elk opvangcontract dient steeds door beide ouders (of partners) op elke pagina geparafeerd en op de laatste pagina ondertekent te worden. Bij de inschrijving zullen wij het volledige huisreglement met u doornemen en mogelijke bijkomende vragen hieromtrent beantwoorden, vandaar zullen wij u ook in het opvangcontract verzoeken om te bevestigen dat u het huisreglement ontvangen en gelezen hebt.

Het opvangschema wordt in onderling akkoord tussen de kinderopvang en de ouders afgesloten en maakt deel uit van de schriftelijke overeenkomst. Het is een overzicht waarin met de ouders zo goed mogelijk afgesproken wordt wanneer het kind naar de opvang zal komen. Dit noemen we dan de gereserveerde opvangdagen.

Er wordt een voorrangregel toegepast voor de broertjes en zusjes van de kindjes die al een opvangplaats hebben.

Om de gewenning van uw kind wat eenvoudiger te laten verlopen, maken we gebruik van wendagen. Deze wendagen gebeuren in de laatste 14 dagen voor de start van de eigenlijke opvang. De eerste wendag samen met één van de ouders is gratis, bijkomende wendagen van 2 uur worden aangerekend aan 10 €/wendag. In het belang van de gewenning van uw kind adviseren wij u ten sterkste om een 3-tal wendagen (waarvan de 1<sup>e</sup> gratis is) in te lassen.

Bij inschrijving wordt een waarborg van **250,00 €** betaald. Deze dient uiterlijk betaald te zijn binnen de 31 dagen na de ondertekening van het contract of – bij bijvoorbeeld noodaanvragen - voor de start van de effectieve opvang. De waarborg wordt steeds teruggestort binnen een periode van 45 werkdagen na het verstrijken van het contract. De waarborg wordt echter enkel terugbetaald als het opvangcontract volledig werd nageleefd. De waarborg wordt niet terugbetaald als u beslist om uw contract vroegtijdig en op eigen initiatief stop te zetten.

Het opzeggen van uw opvangcontract kan steeds, mits het respecteren van een opzegtermijn van 1 maand en dient steeds schriftelijk via e-mail of aangetekend schrijven) gemeld te worden. Wanneer u de opvang opzegt gaat de opzegtermijn in, te rekenen vanaf de maand volgende op de maand van opzegging. Elke opzegging gebeurt steeds schriftelijk en wordt gericht aan de zaakvoerders van Tingelinge.

Wanneer het opvangplan en/of de bepalingen van het huishoudelijk reglement niet nageleefd worden en/of wanneer de ouders geen gevolg geven aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen van Tingelinge, behouden wij het recht om de opvang van uw kind eenzijdig opzeggen. Gedetailleerde info over de opzegtermijn en opzegvergoeding vindt u terug in het opvangcontract.

## 3.2 Prijs

Kinderopvang Tingelinge staat onder permanent toezicht van Agentschap Opgroeien waardoor wij alle ouders een fiscaal attest van 14,40 € kunnen afleveren voor elke **betaalde** opvangdag. Het fiscale attest worden u in principe steeds tussen maart en april per e-mail afgeleverd en overspant steeds de effectief opgenomen opvangdagen van het vorige jaar (01/01 tot 31/12). Het attest voor de opvangdagen van het huidige jaar waarin u het attest ontvangt zal u dan het jaar erop ontvangen. Voor meer informatie over het fiscaal attest en uw belastingaangiften verwijzen wij u graag naar de websites van Agentschap Opgroeien<sup>6</sup> en de Vlaamse overheid<sup>7</sup>.

Momenteel kunnen wij helaas geen plaatsen aanbieden onder het IKT-systeem (inkomsten gerelateerd), vandaar dat wij met 2 formules werken:

### Formule 1: All-in

Onze all-in formule kost **33,00€** voor een hele dag of **19,80 €** voor een halve dag en bevat standaard de volgende elementen:

- Drank: water en soep
- Fruitpap of een stuk fruit met een boterham
- Een warme maaltijd<sup>8</sup>
- Luiers, luierzalf en vochtige doekjes
- Verzekering (burgerlijk aansprakelijkheid)

### Formule 2: Standaard

Onze standaard formule bevat al dezelfde ingrediënten als de all-in formule met uitzondering van de luiers, luierzalf en vochtige doekjes, vandaar dat wij hiervoor een enigszins verlaagde prijs hanteren – **31,00 €** voor een hele dag en **18,60 €** voor een halve dag. In deze formule zal u zelf voor de luiers en verzorgingsproducten moeten instaan. Onze speelruimtes zijn voorzien van luierkasten waarin u te allen tijde de voorraad van uw luiers kan opvolgen. Als wij desondanks toch een eigen luier moeten voorzien zal deze apart doorgerekend worden aan **0,5 €/luier**.

In de onderstaande tabel vindt u een overzicht van onze algemene prijzen.

	Hele dag (meer dan 5u)		Halve dag (minder dan 5u)	
	All-in	Standaard	All-in	Standaard
Reguliere opvang	33,00 €	31,00 €	19,80 €	18,60 €
Occasionele opvang	33,00 €		19,80 €	
1 <sup>e</sup> wendag (in bijzijn van de ouders)	Gratis			

<sup>6</sup> Zie ook: <https://www.kindengezin.be/nl/thema/kinderopvang-en-naar-school/kostprijs/belastingsvermindering>

<sup>7</sup> Zie ook: <https://www.vlaanderen.be/belastingvermindering-voor-de-kosten-voor-kinderopvang>

<sup>8</sup> bij een halve dag wordt er slechts 1 maaltijd voorzien. Dit kan afhankelijk van het ophaalmoment een koude of een warme maaltijd zijn.

Overige wendagen (max. 3u)	10,00 €/wendag
Overtijd (per begonnen schijf van 15 min.)	15,00 €
Prijs/luier (enkel voor standaard formule)	0,50 €/luier
Waarborg bij bevestiging opvang	250,00 €

In het belang van het kind zullen wij enkel opvangschema's aanvaarden voor **minimum 2 volle of 3 halve dagen per week**. Afhankelijk van het aantal opvangdagen kan u in onderstaande tabel zien wat uw maandelijkse opvangkost zou zijn.

#### Hele dag opvang (>5 u opvang)

Opvangdagen / maand	All-in formule			Standaard formule		
	Tarief (33,00 €)	Teruggave Kinderopvang toeslag	Uw uiteindelijk opvangkost	Tarief (31,00 €)	Teruggave Kinderopvang toeslag	Uw uiteindelijk opvangkost
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-
8	€ 264,00	€ 28,00	€ 236,00	€ 248,00	€ 28,00	€ 220,00
9	€ 297,00	€ 31,50	€ 265,50	€ 279,00	€ 31,50	€ 247,50
10	€ 330,00	€ 35,00	€ 295,00	€ 310,00	€ 35,00	€ 275,00
11	€ 363,00	€ 38,50	€ 324,50	€ 341,00	€ 38,50	€ 302,50
12	€ 396,00	€ 42,00	€ 354,00	€ 372,00	€ 42,00	€ 330,00
13	€ 429,00	€ 45,50	€ 383,50	€ 403,00	€ 45,50	€ 357,50
14	€ 462,00	€ 49,00	€ 413,00	€ 434,00	€ 49,00	€ 385,00
15	€ 495,00	€ 52,50	€ 442,50	€ 465,00	€ 52,50	€ 412,50
16	€ 528,00	€ 56,00	€ 472,00	€ 496,00	€ 56,00	€ 440,00
17	€ 561,00	€ 59,50	€ 501,50	€ 527,00	€ 59,50	€ 467,50
18	€ 594,00	€ 63,00	€ 531,00	€ 558,00	€ 63,00	€ 495,00
19	€ 627,00	€ 66,50	€ 560,50	€ 589,00	€ 66,50	€ 522,50
20	€ 660,00	€ 70,00	€ 590,00	€ 620,00	€ 70,00	€ 550,00
21	€ 693,00	€ 73,50	€ 619,50	€ 651,00	€ 73,50	€ 577,50
22	€ 726,00	€ 77,00	€ 649,00	€ 682,00	€ 77,00	€ 605,00
23	€ 759,00	€ 80,50	€ 678,50	€ 713,00	€ 80,50	€ 632,50

## Halve dag opvang (<5 u opvang)

	All-in formule			Standaard formule		
	Tarief (18,60 €)	Teruggave KOT	Uw uiteindelijk opvangkost	Tarief (17,40 €)	Teruggave KOT	Uw uiteindelijk opvangkost
1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-	-
12	€ 237,60	€ 21,00	€ 216,60	€ 223,20	€ 21,00	€ 202,20
13	€ 257,40	€ 22,75	€ 234,65	€ 241,80	€ 22,75	€ 219,05
14	€ 277,20	€ 24,50	€ 252,70	€ 260,40	€ 24,50	€ 235,90
15	€ 297,00	€ 26,25	€ 270,75	€ 279,00	€ 26,25	€ 252,75
16	€ 316,80	€ 28,00	€ 288,80	€ 297,60	€ 28,00	€ 269,60
17	€ 336,60	€ 29,75	€ 306,85	€ 316,20	€ 29,75	€ 286,45
18	€ 356,40	€ 31,50	€ 324,90	€ 334,80	€ 31,50	€ 303,30
19	€ 376,20	€ 33,25	€ 342,95	€ 353,40	€ 33,25	€ 320,15
20	€ 396,00	€ 35,00	€ 361,00	€ 372,00	€ 35,00	€ 337,00
21	€ 415,80	€ 36,75	€ 379,05	€ 390,60	€ 36,75	€ 353,85
22	€ 435,60	€ 38,50	€ 397,10	€ 409,20	€ 38,50	€ 370,70
23	€ 455,40	€ 40,25	€ 415,15	€ 427,80	€ 40,25	€ 387,55

**Let op:** indien u minder dan 3 u opvang/dag nodig heeft, hebt u geen recht op de kinderopvang toeslag

Zoals vermeld in 1.4 hebben wij ook sluitingsdagen, deze dagen zullen niet aangerekend worden.

### 3.3 De vernieuwde kinderopvangtoeslag (KOT)

In de loop van 2018 besliste de Vlaamse overheid om het huidige kinderbijslag systeem om te vormen naar het vernieuwde “groeipakket”<sup>9</sup>. Hierdoor krijgen ouders die hun kind laten opvangen door een erkende kinderopvang dat NIET met een inkomsten gerelateerd tarief (kortweg IKT) werkt toch een tegemoetkoming van de Vlaamse overheid

<sup>9</sup> Zie ook: <https://www.groeipakket.be/tegemoetkomingen/kinderopvangtoeslag>

via de kinderbijslag. Het vernieuwde groeipakket biedt vanaf januari 2019 immers ook een kinderopvangtoeslag aan die maandelijks automatisch boven op het vernieuwde kinderbijslag tarief wordt bijgeteld.

### Hoeveel bedraagt de kinderopvangtoeslag?

Het bedrag hangt af van duurtijd dat u opvang nodig hebt per dag en werd bepaald als volgt:

- 3,50 € per kind per opvangdag van meer dan 5 uur opvang
- De helft van dit bedrag (1,75 €) voor een dag tussen 3 en 5 uur opvang
- Is je kind minder lang dan 3 uur in de opvang, dan krijg je deze toeslag niet

**Let op:** bij een aangevraagde respijtdag of ongewettigde afwezigheid wordt de toeslag eveneens niet uitbetaald.

### Hoe werkt het?

U als ouder dient hiervoor niets extra's te ondernemen. De uitbetaling gebeurt immers automatisch door uw kinderbijslagfonds op basis van de gegevens die zij ontvangen van Agentschap Opgroeien.

- De kinderopvang stuurt in het begin van elke maand alle effectieve opvangdagen van de voorgaande maand door naar Agentschap Opgroeien.
- Agentschap Opgroeien verzamelt al deze gegevens en stuurt de aanwezigheden door naar je kinderbijslagfonds (de uitbetaler).
- Je uitbetaler zorgt ervoor dat je het bedrag op jouw rekening krijgt via een afzonderlijke storting in het midden van de maand.

### Wat betekent dit voor u concreet?

Maandelijks zal KDV Tingelinge u het volledige tarief aanrekenen volgens de gekozen formule (zie bovenstaande tabel). Echter, bij de uitbetaling van uw kinderbijslag zal u boven op het vernieuwde tarief steeds een toeslag ontvangen à rato de opgevangen dagen in de voorgaande maand. Op die manier betaalt u uiteindelijk slecht **29,50 €** bij een volledige dag (full formule) i.p.v. **33,00 €** of **27,50 €** i.p.v. **31,00 €** als u voor de light formule kiest.

### Een voorbeeldje:

Uw kindje komt 3 volledige dagen in de week naar de opvang en u opteert de "full" formule – de uiteindelijk opvang kost per maand zal daarom berekend worden als volgt:

- 3 dagen/week = 12 dagen/maand
- Opvang factuur = 12 dagen x 33,00 € = 396,00 € → dit bedrag wordt via automatische domiciliëring geïnd
- Tegemoetkoming kinderopvang toeslag = 12 dagen x 3,50 € = 42,00 € → dit bedrag wordt u via uw kinderbijslag terugbetaald
- Uiteindelijke opvangkost = 396,00 € - 42,00 € = 354,00 €

### 3.4 Respijt –en ziektedagen

Alle ouders hebben steeds recht op een aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen per kalenderjaar. Dit zijn dagen waarop het kind afwezig kan zijn, ongeacht de reden. Respijtdagen kunnen te allen tijde ingezet worden voor bijv. ouders die ziek zijn en het kindje thuis willen houden, ouders die een snipperdag willen nemen, het kindje gaat een dagje naar de grootouders, jaarlijkse geplande vakantie, enz.

#### Berekening aantal respijtdagen

Bij de berekening van het aantal respijtdagen wordt er geen onderscheid gemaakt worden tussen vakantie -en ziektedagen. Het aantal respijtdagen wordt gelijkgesteld aan **max. 25 dagen** voor een voltijdse opvang van 5 dagen per week en dit voor een volledig kalenderjaar (12 opeenvolgende maanden). Er is pro-rata regeling van toepassing indien u minder dan 5 dagen opvang nodig hebt. (M.a.w. 80% of 20 respijtdagen als u 4 dagen/week nodig hebt, 60% indien u 3 dagen nodig hebt, enz.)

Voor elke vorm van afwezigheid, hetzij een vakantie, hetzij ziekte, zal u steeds de mogelijkheid krijgen om ofwel de dag gewoon aan te laten rekenen en de respijtdagen op te sparen of een respijtdag in te zetten. Indien de respijtdagen uitgeput zijn en het kind daarna nog ziek valt, zullen deze dagen gewoon gefactureerd worden. Deze regeling maakt dan ook dat elke afwezigheid (aangekondigd of niet) steeds als respijtdag aanziet, wordt en er dus geen medisch attest noodzakelijk is.

In de onderstaande tabel kan u na gaan op hoeveel respijtdagen U recht hebt per lopend kalenderjaar. Om tot afgeronde dagen te komen, houden wij rekening met afrondingen, d.w.z. dat alles onder de 0,5 afgerond wordt naar beneden.

Dagen / week	Type	Aantal maanden opvang											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1,5	3 H <sup>(*)</sup>	1	1	2	2,5	3	4	4	5	6	6	7	7,5
2	2 V <sup>(**)</sup> of 4 H	1	2	3	3	4	5	6	7	7,5	8	9	10
2,5	2 V + 1 H of 5 H	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12,5
3	3 V	1	2,5	4	5	6	7,5	9	10	11	12,5	14	15
3,5	2 V + 3 H of 3 V + 1 H	1	3	4	6	7	9	10	12	13	15	16	17,5
4	4 V	2	3	5	7	8	10	12	13	15	17	18	20
4,5	4 V + 1 H	2	4	6	7,5	9	11	13	15	17	19	21	22,5
5	5 V	2	4	6	8	10	12,5	15	17	19	21	23	25

(\*) H = Halve dag

(\*\*) V = Volle dag

### 3.5 Facturatie

De ouders ontvangen maandelijks een factuur op basis van het opgestelde opvangschema. Deze factuur wordt steeds via een permanente domiciliëringsopdracht ontvangen voor de maand die volgt. Eventuele respijtdagen van de voorgaande maand worden automatisch verrekend op de factuur van de maand die volgt.

In principe wordt elk opvangcontract gekoppeld aan een domiciliëringsopdracht, maar indien een manuele betaling zou moeten uitgevoerd worden (b.v. bij laattijdige betaling) zal deze steeds uitgevoerd moeten worden op de rekening van de organisator: **IBAN: BE30 0017 4123 8411 - BIC: GEBABEBB** met vermelding van “<de naam van uw kind> - opvang <maand>/<jaar>”

Alle betalingsopdrachten worden steeds op de 1<sup>e</sup> van elke maand doorgegeven aan uw financiële instelling.

### 3.6 Wanbetaling

Elke factuur dient in principe uiterlijk op de **5<sup>e</sup> dag van de maand** op de rekening van de organisator te staan voor de maand die volgt. Indien deze termijn niet gerespecteerd wordt, wordt er gesproken van “wanbetaling”.

In dit geval wordt er volgende procedure gehanteerd:

- Op de **7<sup>e</sup> dag van de maand** zal er automatisch een 1<sup>e</sup> herinnering gestuurd worden met een verzoek voor onmiddellijke betaling.
- Op de **15<sup>e</sup> dag van de maand** zal er automatisch een 2<sup>e</sup> en laatste herinnering gestuurd worden, ditmaal zal er een administratieve kost van 10 € aangerekend worden op de volgende factuur.
- Indien de betaling nog niet uitgevoerd is voor **de laatste dag van de maand**, zal de opvang preventief geschorst worden. Het her-activeren van de opvang zal dan enkel nog kunnen door het betalen van de openstaande en de volgende maand + een administratieve kost van 10 €.
- Bij meermaals preventieve schorsingen heeft de organisator het recht de opvang definitief te schorsen, dit met de inhouding van de waarborg en een eventuele gerechtelijke vervolging tot gevolg.

De organisator behoudt zich het recht om in geval van wanbetaling beroep te doen op een incassobureau.

Alle betwistingen die niet door bemiddeling van een incassobureau kunnen opgelost worden zullen steeds voor de bevoegde rechtbank gekoppeld aan de locatie van de organisator behandeld worden.

### 3.7 Verzekeringen

Kinderopvang Tingelinge heeft een verzekering **burgerlijke aansprakelijkheid en ongevallen kinderopvang** afgesloten bij KBC verzekeringen – Professor Roger Van Overstraetenplein 2, 3000 Leuven – Polis Nr. 37936098. De polis kan steeds ingezien worden na afspraak met de zaakvoerders. Aangifte van schade of ongevallen moet binnen de 24 uur na de feiten schriftelijk gebeuren aan de zaakvoerders. Deze zal dan een schadedossier aanmaken en de verzekeringsdocumenten in samenspraak met u invullen. Voor elk schadedossier moet u rekening houden met een franchise van 250 €.



### 3.8 Klachtenbehandeling

Kinderopvang Tingelinge nodigt u uit, uw bedenkingen en klachten onmiddellijk te bespreken met de begeleiding of de verantwoordelijke. Samen wordt er steeds getracht tot een oplossing te komen. U kan uw klacht zowel mondeling alsook schriftelijk bezorgen aan een kind begeleidster, de groepsverantwoordelijke of aan een lid van het organiserend bestuur. Elke klacht wordt op een efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd, behandeld en beantwoord. Indien u een klacht over de opvang of het personeel zou hebben verzoeken wij u vriendelijk om de onderstaande klachtenprocedure te volgen:

#### Wat verstaan we onder een klacht?

Klachten hebben betrekking op wat de ouders concreet van het personeel kunnen verwachten qua dienstverlening, op de algemene en dagelijkse organisatie (verzorging en pedagogische omgang met de kinderen). Klachten kunnen er m.a.w. ontstaan als u van mening bent dat hetgeen er door KDV Tingelinge beloofd wordt niet nageleefd wordt.

#### Doel van de klachtenbehandeling

Het is de bedoeling dat ouders mee kunnen waken over de naleving van de beloftes die er gedaan worden met betrekking tot de opvang van hun kind. Een terechte klacht wijst op een zwak punt in de werking en kan constructief bijdragen tot verbetering in ieders belang en voordeel. Het doel van een klachtenprocedure is dan ook dat klachten op een efficiënte manier worden geregistreerd, behandeld en beantwoord.

#### Hoe een klacht indienen en bij wie?

- 1) Indien er een klacht is i.v.m. het functioneren van een begeleid(st)er en/of de dagelijkse gang van zaken in de leefgroep, wordt in de eerste plaats de verantwoordelijke aangesproken.
- 2) Indien er geen bevredigende respons komt van de verantwoordelijke binnen een termijn van één week, kan u een schriftelijke klacht neerleggen, dit kan via e-mail of een (aangetekend) brief.
- 3) Alle klachten kunnen per e-mail verstuurd worden naar [info@tingelinge.be](mailto:info@tingelinge.be) of via post naar KDV Tingelinge – **Korte Heide 62 / 3290 Deurne (Vl.-Brabant)**
- 4) Elke klacht die bij de stafmedewerker of de leidinggevende binnenkomt, wordt schriftelijk geregistreerd in een klachtenregister. Dit register houdt bij wanneer de klacht is binnen gekomen, door wie ze is ingediend, aan wie ze gericht was, wat de oorzaak was en welke acties er werden uitgevoerd.
- 5) KDV Tingelinge engageert zich om elke klacht met het nodige respect en efficiëntie aan te pakken.

#### Interne behandelen van een klacht

Wat	Door wie	Aan wie	Hoe
<b>STAP 1: Formuleren van de klacht</b>	De ouders	Verantwoordelijke	Mondeling
<b>STAP 2: Evaluatie van de klacht</b>	Verantwoordelijke	De ouders	De verantwoordelijke verbindt er zich toe om een oplossing te formuleren binnen 1 week na ontvangst van de klacht
<b>STAP 3: Indienen van officiële klacht</b>	De ouders	Verantwoordelijke	Via e-mail of per (aangetekende) brief
<b>STAP 4: Verwerking van de klacht</b>	Verantwoordelijke	n.v.t.	De klacht wordt opgenomen in het klachtenregister. Alle

			ondernomen acties worden mee opgenomen in het register
<b>STAP 5: Onderzoek van de klacht</b>	Verantwoordelijke	n.v.t.	Opzoeken van relevante informatie, verificatie van de bekomen informatie.
<b>STAP 6: Analyse van de oorzaak</b>	Verantwoordelijke	n.v.t.	In overleg met de betrokkenen
<b>STAP 7: Overleg met de ouders</b>	Verantwoordelijke	De ouders	Het actieplan en de te nemen maatregelen worden overlegd met de ouders
<b>STAP 8: Uitvoeren van gevalideerd actieplan (corrigerende en preventieve maatregelen)</b>	Leidinggevende en betrokken medewerkers	n.v.t.	Eventueel procedure aanpassen
<b>Stap 9: Evaluatie en afsluiten</b>	Verantwoordelijke	De ouders	Na uitvoeren van een nieuw actieplan, via mondeling overleg wordt nagevraagd of alles terug verloopt naar wens. De klacht wordt nu in het klachtenregister afgesloten

Als u echter niet van mening bent dat uw klacht bevredigend is behandeld kan u zich altijd richten tot **Agentschap Opgroeien - Hallepoortlaan 27 - 1060 BRUSSEL – tel. 02/533 14 14 - e-mail: [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be)**

Uiterlijk 3 dagen na ontvangst van een klacht, wordt de ouder gecontacteerd om ontvangst te bevestigen en een eerste gesprek te hebben. Elke reactie zal correct afgehandeld worden. Een rechtmatige klacht wordt binnen de week onderzocht en corrigerende en/of preventieve maatregelen worden bekendgemaakt aan de ouders. Indien het om een beleidsprobleem gaat, wordt er aangegeven wat er op korte termijn binnen de mogelijkheden ligt om te remediëren en wat er op langere termijn zal ondernomen worden. De beloofde remediëring wordt uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de klacht gestart.

### 3.9 Wijziging van het huishoudelijk reglement

Kinderopvang Tingelinge behoudt zich het recht om het huishoudelijk reglement te allen tijde eenzijdig te kunnen wijzigen. Wij maken de aanpassingen steeds 2 maanden voor ingang kenbaar aan de ouders. De ouders tekenen het document voor ontvangst en kennisneming.

Betreft het een wijziging in het nadeel van de ouders, dan hebben de ouders het recht om binnen maand nadat ze op de hoogte gebracht werden van de aanpassing, de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder dat ze enige opzegvergoeding verschuldigd te zijn.

### 3.10 Naleving van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Overeenkomstig het Besluit van de Vlaamse Regering van 23 februari 2001 betreffende de erkennings- en subsidiëeringsvoorwaarden kan de kinderopvang bij de inschrijving en tijdens het hele verblijf van uw kind in de

kinderopvang persoonsgegevens opvragen. Het betreft administratieve gegevens van het kind, de ouders en het gezin, financiële gegevens over de ouders, en medische gegevens over het kind. Voor zover relevant voor de opvang kan de kinderopvang ook sociale gegevens of medische inlichtingen van andere gezinsleden registreren.

Medische gegevens kunnen enkel opgevraagd worden onder de verantwoordelijkheid van een dokter. Administratieve en sociale gegevens worden opgevraagd en verwerkt onder de verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke.

Overeenkomstig de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer heeft u als ouder recht op toegang tot de administratieve gegevens die uw kind, uzelf of u gezin betreffen en kan u verbetering ervan vragen.

Onze medewerkers delen geen informatie over uw kind of zijn/haar verblijf in de kinderopvang, mee aan derden. Zij nemen hieromtrent de nodige discretie in acht.

Kinderopvang Tingelinge gaat ervan uit dat, zonder tegenbericht ondertekend door minstens één van de ouders, groepsfoto's en foto's die in het kinderdagverblijf gemaakt worden van uw kind(eren) mogen tentoongesteld worden in de leefgroep, bijgemaakt worden voor andere ouders of gepubliceerd worden op onze website, folders of kaarten. Dit geldt ook voor het maken van een film in de leefgroep en het eventueel vermenigvuldigen ervan. Foto's en filmpjes die ouders verkrijgen dienen enkel voor persoonlijk gebruik en niet voor publicatie.