



Diestsebaan 92
3290 Schaffen (Diest)

TeL +32 (0)13 31 32 23

Email: info@tingeling.be

Website: <http://www.tingeling.be>

BTW: BE0567.737.337

Bank BNP Paribas: BE30 0017 4123 8411

Huishoudelijk reglement

Beste ouders,

Hartelijk welkom in kinderopvang Tingeling!

Het toevertrouwen van jouw 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 we het nuttig vinden om bij de eerste contacten met de ouders (inschrijving – rondleiding – wenmomenten) zo veel mogelijk informatie te geven over het reilen en zeilen binnen onze kinderopvang.

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

Een goede verstandhouding met de ouders vinden we uiterst belangrijk!

Benny Gommers & Inge Stienaers

Zaakvoerders

Kinderopvang Tingeling

Inhoudstafel

1.	VOORSTELLING VAN DE KINDEROPVANG	4
1.1.	Organiserend bestuur en dagelijkse leiding.....	4
1.2.	Team	5
1.3.	Openingstijden.....	5
1.4.	Bereikbaarheid van de kinderopvanglocatie in noodgevallen	5
1.5.	Contactgegevens Agentschap Opgroeien	5
2.	BELEID EN VISIE	6
2.1.	Visie op de kinderopvang.....	6
2.2.	Pedagogisch documenteren	6
2.3.	Ouderparticipatie.....	6
2.4.	Digitale heen- en weer informatie	7
3.	ORGANISATIE EN DIENSTVERLENING	7
3.1.	Inschrijven en opzeggen van het contract	7
3.2.	Voorrangsregels	8
3.3.	Contracttypes.....	8
3.3.1.	<i>Regulier opvangcontract</i>	8
3.3.2.	<i>Flexibel opvangcontract</i>	9
3.4.	Leefgroepen	9
3.5.	Dagverloop.....	10
3.6.	Brengen en afhalen	11
3.6.1.	<i>Respecteren van het opvangschema</i>	11
3.6.2.	<i>Toegang tot de ruimtes</i>	12
3.7.	Kleding en verzorging.....	12
3.8.	Luiers en verzorgingsproducten	12
3.9.	Voeding	13
3.10.	Ziekte van jouw kind	14
3.10.1.	<i>Je kind wordt ziek in de opvang</i>	14
3.10.2.	<i>Langdurige ziekte van het kind</i>	15
3.11.	Medicatie	15
3.12.	Veilig slapen	16
3.13.	Wennen en overgaan naar een andere leefgroep	16
4.	KOSTPRIJS	16
4.1.	Ouderbijdrage	17
4.2.	Individueel verminderd tarief	17
4.3.	Dagdelen	18
4.4.	Facturatie	18
4.4.1.	<i>Wanbetaling</i>	18
4.5.	Waarborg	19
4.6.	Supplementen en extra kosten	20
4.7.	Kortingen	20

4.8.	Respijt –en ziekte­dagen	21
4.8.1.	Aantal respijtdagen	21
4.9.	Co-ouderschap of echtscheiding.....	22
4.10.	Fiscaal attest	22
4.11.	Verzekeringen	23
5.	Klachten­behandeling.....	23
6.	Bijkomende bepalingen.....	25
6.1.	Wijziging van het huishoudelijk reglement.....	25
6.2.	De privacy van jou en je kind	25
6.2.1.	Gebruik van beeldmateriaal	26

1. VOORSTELLING VAN DE KINDEROPVANG

Kinderopvang Tingelinghe werkt 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 nul tot drie jaar op in twee semi-verticale groepen: een babygroep van 0 tot ongeveer 18 maanden en een peutergroep van ongeveer 18 maanden tot ze naar school gaan.

Sinds 1 maart 2024 vallen al onze opvangplaatsen onder het inkomensgerelateerde (IKT) subsidiesysteem (Trap 2), waardoor de opvangkosten worden gebaseerd op het gezamenlijk belastbaar jaarinkomen van de ouders (zie ook **4. Kostprijs**).

Kinderopvang Tingelinghe VOF	
Maatschappelijke zetel	Korte Heide 62 3290 Deurne (Diest)
Opvanglocatie	Diestsebaan 92 3290 Schaffen (Diest)
Contactgegevens	Tel.: 013/31 32 23 Gsm: 0479/35 12 05 (enkel in noodgevallen) Website: www.tingelinghe.be Email: info@tingelinghe.be
Ondernemingsnummer	BE 0567.737.337
Financiële gegevens	Bank: BNP Paribas Fortis IBAN: BE30 0017 4123 8411 BIC: GEBABEBB

1.1. Organiserend bestuur en dagelijkse leiding

Kinderopvang Tingelinghe staat onder permanent toezicht van Agentschap Opgroeien - **Hallepoortlaan 27 - 1060 BRUSSEL – tel. 02/533 14 14**. We werken volgens alle bepalingen en verplichtingen die door Agentschap Opgroeien worden opgelegd. Onze gehele werking hebben wij in procedures gegoten, die we nauw opvolgen en updaten waar nodig.

Het organiserend bestuur staat onder leiding van **Inge Stienaers** en **Benny Gommers**. Inge neemt de administratie en logistiek voor haar rekening, terwijl Benny instaat voor het financiële luik en de boekhouding.

Stienaers Inge

Korte Heide 62
3290 Deurne (Diest)

Tel. 013/31 32 23

Gsm: 0479/35 12 05

Email: inge@tingelinghe.be

Gommers Benny

Korte Heide 62
3290 Deurne (Diest)

Tel. 013/31 32 23

Gsm: 0472/97 89 23

Email: benny@tingelinghe.be

Daarnaast is er een algemeen verantwoordelijke **Tessa Fonteijn** die de dagelijkse werking coördineert en de leiding heeft over het personeel. De pedagogisch verantwoordelijke **Heleen Flebus** bewaakt de pedagogische kwaliteit en ondersteunt het team inhoudelijk.

1.2. Team

Onze kinderopvang beschikt over een team van enthousiaste en deskundige medewerkers die voldoen aan de diplomavereisten van Agentschap Opgroeien. Zij blijven zich voortdurend bijscholen via vormingen en opleidingen, zodat we je kind elke dag kwaliteitsvolle en warme zorg kunnen bieden.

We kiezen bewust voor een evenwichtig samengesteld team, in lijn met de geldende regelgeving rond de kindbegeleiderratio. Zo zorgen we ervoor dat elk kind voldoende aandacht en begeleiding krijgt. Ons team bestaat uit zowel hoogopgeleide professionals met een bachelor- of masterdiploma als ervaren medewerkers met een opleiding kinderzorg.

Daarnaast werken we nauw samen met de VDAB en vakscholen uit de regio om studenten de kans te geven praktijkervaring op te doen. Stagiairs werken altijd onder toezicht van onze vaste begeleiders en blijven volledig onder onze verantwoordelijkheid. Zo garanderen we veiligheid en kwaliteit voor jouw kind.

1.3. Openingstijden

Kinderopvang Tingelinghe is elke weekday open **van maandag tot en met vrijdag van 7.00 uur tot 18.30 uur**.

Onze opvang heeft een jaarlijkse collectieve sluiting van twee weken tussen Kerstmis en Nieuwjaar. Daarnaast zijn we gesloten op alle officiële feest- en brugdagen. Eventuele bijkomende sluitingsdagen in het kader van vorming van onze personeelsleden zullen steeds tijdig en schriftelijk meegedeeld worden aan de ouders en staan ook gepubliceerd op ons mediascherm in de hal of op onze website¹

1.4. Bereikbaarheid van de kinderopvanglocatie in noodgevallen

Je kunt met al je vragen en opmerkingen steeds terecht bij een van onze begeleiders, de verantwoordelijken of de zaakvoerders in de opvang. Daarnaast staan we jou ook graag te woord via e-mail (info@tingelinghe.be) of per telefoon (+32 (0)13/31 32 23) en dit ook buiten de openingsuren. De telefoon wordt dan automatisch doorgeschakeld naar de zaakvoerders. Enkel in geval van nood kun je de zaakvoerders op hun mobiele telefoonnummer bellen (zie ook **1.1. Organiserend bestuur en dagelijkse leiding**). Spreek zeker een boodschap in als er niet meteen wordt opgenomen. Je wordt dan zo snel mogelijk opnieuw gecontacteerd.

Als je iets vertrouwelijks wenst te bespreken, nemen we daar graag de nodige tijd voor. Contacteer ons even via e-mail (info@tingelinghe.be) zodat we een gesprek kunnen inplannen. We behandelen elke aanvraag met de nodige discretie en snelheid.

1.5. Contactgegevens Agentschap Opgroeien

Indien je contact wenst op te nemen met Agentschap Opgroeien omwille van een klacht of ernstige bezorgdheid kan je dit steeds doen via onderstaande contactgegevens:

- **Agentschap Opgroeien (Kind en Gezin)**
 - Hallepoortlaan 27 - 1060 Brussel
 - Telefoonnummer Kind en Gezin-Lijn: +32 78 150 100
 - Of via het contactformulier op de website van Agentschap Opgroeien: <https://www.opgroeien.be/contact>

¹ Zie ook: <https://www.tingelinghe.be/praktisch/vakantie-planning/>

2. BELEID EN VISIE

2.1. Visie op de kinderopvang

We willen kwalitatieve opvang bieden waar ieder kind zich goed in zijn vel voelt. In onze kinderopvang staat het kind centraal en kijken we steeds naar de behoeften van het kind. We zorgen voor spel in een veilige omgeving, waar kinderen ten volle kunnen experimenteren en zich kunnen ontwikkelen.

In kinderopvang Tingelinge werken we volgens de **Reggio Emilia-pedagogiek**, maar er zijn ook invloeden van **Emmi Pikler** en **Montessori**. 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. Ze maken verbindingen tussen hun ideeën, vormen theorieën en maken plannen. Het zijn onderzoekers en makers: ze 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 vind je terug op onze website.

2.2. Pedagogisch documenteren

Om de ontwikkeling van de kinderen goed op te volgen, maken wij van elk kind steeds een pedagogische documentatiemap aan. Hierin verzamelen we zowel foto's, opvolgingsdocumenten als kunstwerkjes van je kind. Deze map blijft in de opvang tijdens de volledige duur van het contract, maar kan op ieder moment ingekeken worden door de ouders of gemachtigde familieleden (opgenomen in het opvangcontract) als je dat wil. Als jouw kind naar school gaat, krijg je de map mee naar huis als herinnering.

Wij gebruiken de werkinstrumenten MemoQ² en ZiKo-Vo³. Dit zijn systemen ontwikkeld door Agentschap Opgroeien om het welbevinden, de betrokkenheid en de ontwikkeling bij baby's en peuters op te volgen. Zo kunnen we de aanpak nog beter afstemmen op de ontwikkeling. Meer informatie over deze werkinstrumenten kun je terugvinden op de website van Agentschap Opgroeien⁴.

2.3. Ouderparticipatie

Voor ons is het belangrijk om een goede relatie te hebben met de ouders. We ontvangen niet enkel je kind met open armen, maar ook jij bent steeds welkom in onze opvang. Ieder jaar organiseren we minstens twee oudercontacten. Je kunt in gesprek gaan met de vaste begeleiders van jouw kind en de pedagogische map mag ingekeken worden. Onze begeleiders geven graag meer uitleg over hoe je kind zich voelt in de opvang en hoe het zich ontwikkelt. Het is een ideaal moment om het te hebben over zindelijkheidstraining, eten, slaapgewoontes ...

Daarnaast zijn er nog tal van evenementen waar we jullie graag bij betrekken: mama- en papa week om jullie extra in de bloemetjes te zetten, dierenweek waarbij je huisdieren op bezoek mogen komen in de opvang, complimentenweek waarin we elkaar extra in de bloemetjes zetten, voorleesweek; kom gezellig mee een boekje voorlezen in de groep. De kinderen zullen aandachtig luisteren naar wat je te vertellen hebt. Ten slotte sluiten we het jaar af met een eindejaarsdrink voor onze collectieve sluiting in december. Jaarlijks is er een ouderbevraging waar we je input nodig

² Zie ook: <https://www.opgroeien.be/aanbod/kinderopvang/voorzieningen/kwaliteit-en-beleidsvoerend-vermogen/memoq>

³ Zie ook: <https://www.opgroeien.be/kennis/toolbox/materialenpakket-ziko-en-ziko-vo-de-opvangkwaliteit-verbeteren-observatie-en-evaluatie>

⁴ Zie ook: <https://www.opgroeien.be/>

hebben en willen we graag weten wat je van onze opvang vindt. Daarnaast krijgen jullie ook minstens vier nieuwsbrieven per jaar met allerlei informatie over onze werken.

2.4. Digitale heen- en weer informatie

Als kinderopvang van de toekomst maken we gebruik van een digitaal registratiesysteem, Deona, om jou op een transparante en efficiënte manier te informeren over de dag van je kind. Vanaf het moment dat je kind toekomt, wordt hij of zij verwelkomd door een van onze medewerkers en digitaal ingelogd. Door de dag heen registreren we zorgvuldig alle belangrijke zaken zoals eetmomenten, slaapmomenten, verluieren, op het potje gaan ... maar ook spelactiviteiten. Wanneer je je kind komt ophalen, wordt hij of zij uitgecheckt. Je ontvangt nadien automatisch een dagoverzicht per mail. Zo kun je thuis rustig nalezen hoe de dag is verlopen en wat je kind allemaal heeft gedaan.

We vragen om steeds goed na te kijken of het uur van aankomst en vertrek correct is, aangezien de maandelijkse facturatie op basis van deze informatie wordt opgesteld. Ga je niet akkoord met de geregistreerde tijden? Dan heb je 24 uur na ontvangst van de mail om dit aan ons te melden.

3. ORGANISATIE EN DIENSTVERLENING

3.1. Inschrijven en opzeggen van het contract

Bij de inschrijving maken we samen een opvangcontract op dat steeds ondertekend wordt door beide partners. Vanaf het moment van contractondertekening en van zodra de waarborg werd ontvangen, is de opvangplaats sowieso van jou, ongeacht of er op dat moment nieuwe of andere voorrangsregels gelden. In het opvangcontract bevestig je tevens dat je het huishoudelijk reglement hebt ontvangen en gelezen. Bij de kennismaking nemen we het natuurlijk uitgebreid met je door en is er ruimte om vragen te stellen. Dit contract loopt standaard tot je kindje 2,5 jaar is en dus kan instappen in de kleuterklas. Wil je hiervan afwijken? Dan kan dit, maar houd er rekening mee dat we bij een maximale bezetting geen opvangplaats kunnen garanderen.

In het opvangcontract leggen we, naast de opvangdagen, ook het tijdstip van brengen en halen vast. We spreken hier van een **opvangschema met gereserveerde opvangdagen**. Met gereserveerde opvangdagen wordt het aantal halve en hele dagen dat je kind per week naar de opvang komt bedoeld. **Om de kwaliteit en de wettelijke kind/begeleider-ratio te waarborgen, vragen we om dit schema strikt te volgen.** Meld daarom elke afwijking van dit schema zo snel mogelijk telefonisch of per mail (werking@tingelinge.be). Bij herhaaldelijke afwijkingen kunnen we het schema eenzijdig aanpassen op basis van de aanwezigheden van de afgelopen 3 maanden. We gaan hierover uiteraard altijd eerst in gesprek met beide ouders (zie ook **3.6. Brengen en afhalen**).

Je kunt je opvangcontract steeds opzeggen, mits je een opzegtermijn van één maand respecteert. Elke opzegging gebeurt schriftelijk per mail of aangetekend schrijven en richt je steeds aan de zaakvoerders (info@tingelinge.be). De opzegtermijn gaat in vanaf de datum dat de mail verstuurd werd of vanaf de postdatum vermeld op het aangetekende schrijven. Als je je contract opzegt en de reden hiervoor is geen medische urgentie of een opgelegde handhaving van Agentschap Opgroeien, zien we de waarborg aan als verbrekingsvergoeding en zal deze steeds integraal ingehouden worden (zie ook **4.5. Waarborg**).

Omgekeerd heeft Kinderopvang Tingeling eveneens het recht om het contract eenzijdig stop te zetten indien een van onderstaande situaties van toepassing is. In een dergelijk geval zal de waarborg ook steeds integraal worden ingehouden:

- Je beslist om je contract vroegtijdig en op eigen initiatief stop te zetten.
- Je hebt een plaats gereserveerd in de opvang, maar je gebruikt de plaats uiteindelijk niet.
- Je hebt de facturen niet tijdig betaald.
- Het kind is voor langer dan twee maanden onaangekondigd afwezig.

Vaak kan een eenzijdige verbreking van het contract vermeden worden door eerlijk en transparant te communiceren. In sommige situaties kunnen er alternatieve oplossingen aangeboden worden. Het is dus steeds in jouw eigen belang om wijzigingen in uw familiale of financiële situatie tijdig met de zaakvoerders of verantwoordelijke te communiceren. Op die manier kunnen we steeds een gepaste oplossing zoeken.

3.2. Voorrangsregels

Indien er meer aanvragen zijn voor eenzelfde plaats, dan hanteren we de voorrangsregels zoals bepaald door Agentschap Opgroeien. Deze regels werden 01/04/2024 aangepast, maar werden inmiddels omwille van discriminatie volgens het arrest van het Grondwettelijk Hof op 30/04/2025 terug vernietigd⁵. Om die reden hanteert Kinderopvang Tingeling de voorrangsregels die van toepassing waren vóór 01/04/2024, zijnde:

- Ouders die werken of die een opleiding volgen met als doelstelling om werk te vinden.
- Broertjes of zusjes van kinderen die tegelijkertijd naar dezelfde kinderopvang gaan.
- Pleegkinderen.

Voorrang betekent niet dat u altijd een plaats krijgt. Wel wordt een beschikbare plaats eerst aan u toegekend in plaats van aan iemand zonder voorrang. Indien de maximale capaciteit van onze opvanglocatie voor uw gevraagde periode bereikt is, kan Kinderopvang Tingeling uit wettelijke en veiligheidsoverwegingen geen aanvragen voor die periode en plaats meer goedkeuren.

Wij behandelen elke maand de binnengekomen aanvragen, gerangschikt in oplopende volgorde van startdatum, en hanteren hierbij het **“first comes, first gets”-principe**. Als er dus meerdere aanvragen binnenkomen voor dezelfde plaats, dan zal er eerst een filtering uitgevoerd worden op basis van bovenstaande drie parameters. Voor elke parameter die van toepassing is, wordt er 1 punt gegeven. Bij hetzelfde puntensaldo wordt de plaats toegekend aan het kind dat als eerste de aanvraag indiende.

3.3. Contracttypes

3.3.1. Regulier opvangcontract

Bij een toekenning ontvang je een voorstel voor een **regulier opvangcontract**. Dit contract loopt standaard ten einde bij het eerstvolgende instapmoment nadat jouw kind 2,5 jaar is. Kijk voor de exacte instapmomenten in de kleuterschool op de website van de Vlaamse overheid⁶.

Je kan jouw opvangschema maximaal twee keer per jaar laten aanpassen. Elke wijziging wordt vastgelegd in een addendum, als aanvulling op jouw contract. We kijken steeds naar het meest recente contract of addendum.

Afhankelijk van het aantal opvangdagen per week, krijg je een bepaalde hoeveelheid **respijtdagen** per jaar. Dit zijn dagen die je inzet als je kind afwezig is in de opvang, zoals bijvoorbeeld bij ziekte of vakantie. Zijn alle respijtdagen

⁵ Zie ook: <https://www.opgroeien.be/over-opgroeien/nieuws-en-pers/grondwettelijk-hof-vernietigt-voorrangsregels-voor-kinderopvang>

⁶ Zie ook: <https://www.vlaanderen.be/onderwijs-en-vorming/inschrijving-en-toelating-in-onderwijs/basis-en-secundair-onderwijs/toelating-basis-en-secundair-onderwijs/gewoon-kleuteronderwijs>

opgebruikt? Dan worden verdere afwezigheden volledig aangerekend volgens jouw schema en het inkomenstarief (100% IKT voor een hele dag, 60% IKT voor een halve dag). Meer info hierover vind je onder **4.8. Respijt- en ziektedagen**.

3.3.2. Flexibel opvangcontract

In specifieke gevallen kunnen we overgaan tot het aanbieden van een flexibel opvangcontract. Dit type contract werkt niet met een vast opvangschema, maar wordt maandelijks aangepast op basis van jouw behoeften. Dit is enkel mogelijk als je een zeer onregelmatig werkrooster hebt dat niet in een regulier schema past. Je bezorgt ons de planning steeds maandelijks voor de 25e van de huidige maand voor de komende maand.

Omwille van de complexe planning en de financiële impact bieden wij maximaal twee flexibele kindplaatsen aan. Elke aanvraag voor dit soort samenwerking wordt vooraf grondig gescreend.

Voorwaarden flexibele contracten vanaf 01/01/2026

Deze voorwaarden gelden voor alle flexibele contracten die starten vanaf 01/01/2026. Voor lopende contracten van vóór deze datum verandert er niets.

- Geen respijtdagen: Omdat je zelf op voorhand kan bepalen welke dagen uw kind aanwezig zal zijn, worden er bij een flexibel contract geen respijtdagen toegekend. Het maandelijks opvangschema kan tot de 25e van de maand doorgegeven worden. Zodra de factuur is opgesteld (steeds de 1e of in het 1e weekend van de maand) kunnen de gereserveerde dagen niet meer geannuleerd of gewijzigd worden. Dit betekent dat aangevraagde dagen steeds zullen worden aangerekend. Ziektedagen kunnen echter wel gecompenseerd worden op vertoon van een geldig medisch attest. Extra dagen toevoegen kan altijd, als de planning dit toelaat.
- Je dient minstens 98 opvangdagen te reserveren per jaar (dit komt neer op gemiddeld twee dagen per week gedurende 48 weken). Als dit niet bereikt is op 1 november wordt het tekort evenredig berekend in de maanden november en december.
- Ondanks de flexibele dagen, dien je je wel steeds te houden aan de doorgegeven tijdstippen van ophalen en brengen. Geef bij de maandelijkse plannen dan ook steeds het gewenste tijdschema door.
- We volgen de flexibele contracten nauwgezet op en sturen dit bij indien nodig. Indien jouw opvangschema gedurende drie opeenvolgende maanden steeds hetzelfde is, dan behouden wij het recht om het flexibele contract eenzijdig om te vormen naar een regulier contract. Een omgevormd contract kan niet teruggedraaid worden naar een flexibel contract.

3.4. Leefgroepen

Kinderopvang Tingeling werkt met **semi-verticale leefgroepen**. Dit betekent dat baby's en kruipers samen in een groep zitten en de peuters in een aparte groep. Op deze manier kunnen de begeleiders gericht inspelen op de specifieke noden en de ontwikkelingsfase van elke leeftijdsgroep. Het aanbod van activiteiten, spelmateriaal en de groepsregels kunnen hierdoor goed op de leeftijd worden afgestemd.

Het overgaan van de babygroep naar de peutergroep gebeurt steeds afhankelijk van de kind-begeleiderratio en de ontwikkeling van het kind. Niet ieder kind zal dus op eenzelfde leeftijd overgaan. Je wordt hier op voorhand van op de hoogte gebracht en er worden wenmomenten georganiseerd om de overgang soepel te laten verlopen (zie ook **3.13 Wennen en overgaan naar een andere leefgroep**).

3.5. Dagverloop

De baby's en peuters starten hun dag gezellig samen in de babygroep. Vanaf 8.30 u. gaan de peuters naar hun eigen groep. Rond 16.30 u. gaan de peuters opnieuw naar de babygroep om de dag af te sluiten. Omdat baby's en peuters andere behoeften hebben, hebben we een aangepaste dagindeling per groep. Hieronder vind je twee voorbeelden van hoe een dag in deze opvang eruitziet. Je zult merken dat we bij de baby's steeds werken op het ritme van het kind, terwijl we bij de peuters extra inzetten op zelfstandigheid en structuur.

Voorbeeld dagverloop babygroep (*):

- **07.00 u.:** Ik kom toe in de opvang en mama of papa praat nog even met de begeleiders over hoe het met mij gaat. Ik mag gaan spelen op de mat.
- **08.30 u.:** Ik laat merken aan de begeleiders dat ik moe word. Ik mag mijn bedje in nadat mijn luier gecheckt is.
- **09.00 u.:** Als ik nog wakker zou zijn, mag ik deelnemen aan een activiteit: voelen, kijken, luisteren ...
- **10.30 u.:** Als ik wakker word en weer uitgeslapen ben, krijg ik lekkere groentepap. Als mijn patatjes gezakt zijn, mag ik kiezen waar ik mee wil spelen.
- **11.30 u.:** Ik krijg een schone luier en als ik moe word, mag ik opnieuw een dutje doen.
- **14.00 u.:** Ik word in de eetstoel gezet en mag genieten van fruitpap.
- **14.30 u.:** Ik krijg nog een opfrisbeurt en mag weer nieuw speelgoed gaan ontdekken.
- **15.30 u.:** Mijn laatste dutje vandaag in de opvang. Ik ben blij dat ik terug naar mijn bedje mag.
- **16.30 u.:** Als ik ouder ben dan 1 jaar, krijg ik nog een heerlijk bekertje soep.
- **17.00 u.:** Mijn mama of papa komt me weer ophalen! Wat ben ik blij om hen te zien! Mama of papa overlopen nog even met de begeleiders hoe mijn dag geweest is voor ik terug naar huis kan gaan.

Voorbeeld dagverloop peutergroep (*):

- **08.00 u.:** Ik kom toe in de opvang en mama of papa praten nog even met de begeleiders over hoe het met mij gaat. De begeleiders hebben van alles klaargezet en ik ga op ontdekking.
- **09.00 u.:** We zingen en dansen samen op het goedemorgenlied en het kriebellied. Ik hoop dat ik vandaag het kindje van de dag ben, dan mag ik de slabbetjes uitdelen, het weer aanduiden of de bekers ophalen! Hierna starten we met een activiteit verzonnen door de begeleiders.
- **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.:** Ik doe zelf mijn schoenen, kousen en broek uit en leg ze in mijn schuif. Ik kan dit al helemaal zelf!
- **11.00 u.:** Etenstijd! Ik kies een stoeltje uit en mag lekker smullen. Ik krijg een echt bord en een glazen beker, ik ben voorzichtig.
- **12.00 u.:** Ik kreeg een nieuwe luier en mag nu mijn bedje in. We gaan allemaal samen slapen.
- **14.00 u.:** Als ik wakker word, mag ik mijn kleren weer aandoen. Ik zie dat andere kinderen buiten aan het spelen zijn, ik ga ook graag mee.
- **15.00 u.:** We gaan aan tafel en vandaag krijg ik kiwi en een boterham met smeerkaas.
- **16.00 u.:** Ik kijk hoe andere kindjes op het potje gaan, ik krijg zelf een nieuwe luier.
- **16.30 u.:** Van de begeleiders krijg ik nog een bekertje soep, jammie! Hierna mag ik gaan spelen met de baby's.
- **17.30 u.:** Mijn mama of papa komt me weer ophalen! Wat ben ik blij om hen te zien! Mama of papa overlopen nog even met de begeleiders hoe mijn dag geweest is voor ik terug naar huis kan gaan.

(*) Kindjes die tussen 07.00 uur en 08.00 uur toekomen kunnen eventueel nog een boterhammetje krijgen in de opvang.

3.6. Brengen en afhalen

Elk kindje krijgt een unieke **toegangscode** voor de voordeur. Hiermee heb je tijdens de openingsuren toegang tot de opvangruimtes. Deze code ontvang je op de eerste opvangdag of tijdens het wemoment. **Geef deze code nooit door** aan gemachtigden die jouw kind slechts sporadisch komen brengen of halen. Ze kunnen aanbellen en een medewerker zal de deur openen.

Jouw kind kan enkel opgehaald worden door personen die als **gemachtigde** in het opvangcontract zijn opgenomen. Wij vertrouwen kinderen nooit toe aan personen die niet in het opvangcontract zijn opgenomen. Maak de lijst van gemachtigde ophalers dus zo compleet mogelijk bij de start van de opvang. Meld ons altijd **op voorhand en schriftelijk** als iemand anders je kind komt halen. Wij voeren steeds een identiteitscontrole uit om te checken of dit wel de juiste persoon is. Bij onduidelijkheden of twijfel weigeren we de afhaling en nemen we meteen contact op met de ouders. Ouders behouden altijd het recht om personen toe te voegen of te verwijderen van de lijst. Een aanpassing aan deze lijst gebeurt steeds d.m.v. een addendum aan het contract en dient **steeds ondertekend te worden door beide ouders**.

We willen graag een open beleid. Je mag je kind dus steeds zelf verschonen aan de verzorgingstafels. Hierbij heb je wel enkel toegang tot de persoonlijke lade waar de extra kleren, flessen, etc. in opgeborgen worden.

Opgelet !!!

- De opvang is nooit verantwoordelijk voor ongevallen veroorzaakt door een verzorgingsactie door ouders of gemachtigden.

3.6.1. Respecteren van het opvangschema

Om steeds voldoende begeleiders voor het aantal kinderen te garanderen, is het zeer belangrijk dat je de tijdstippen van het opvangschema goed naleeft. Als je om een bepaalde reden wilt afwijken van het normale uur, breng je ons steeds via telefoon of mail op de hoogte. We bekijken dan in onze planning of dit mogelijk is. Als er wordt afgeweken van de normale uren en het werd niet op voorhand doorgegeven, kunnen we een supplement aanrekenen (zie voor tarifiering – **4.6. Supplementen en extra kosten**). Kun je je kind door onvoorziene omstandigheden niet op het juiste moment ophalen? Breng ons dan steeds telefonisch op de hoogte!

Wanneer je regelmatig afwijkt van het afgesproken opvangschema, zullen we je hierop aanspreken. We vragen je dan om het opvangschema aan te passen naar de opvang behoefte (afhankelijk van de mogelijkheid in onze bezetting) of om het bestaande schema correct na te leven. We zoeken graag samen naar een oplossing.

Als er geen aanpassing volgt, ontvang je eerst een aanmaning per mail. Je krijgt dan een maand de tijd om je aan te passen of te reageren. Gebeurt dit niet? Dan behouden we het recht om het contract eenzijdig aan te passen op basis van de effectief geregistreerde breng- en ophaaltijden van de laatste drie maanden. Je ontvangt hiervan een tweede e-mail met kennisgeving en een addendum met de nieuwe opvangtijden. Dit addendum hoeft niet door jou ondertekend te worden, maar wordt door ons opgelegd. Ga je hier niet mee akkoord? Ga dan in gesprek met de zaakvoerders of kies ervoor om het contract te verbreken.

Bij het verbreken van het contract dient er eveneens rekening gehouden te worden met een opzegperiode van 1 maand. Ook zal in dit geval de waarborg omgezet worden als verbrekingsvergoeding en dusdanig ingehouden worden.

Opgelet !!!

- **Te laat ophalen:** Uw toegangscode werkt enkel tijdens de openingsuren (maandag tot vrijdag van 07.00 uur tot 18.30 uur). Indien je jouw kind te laat komt ophalen, zal je dus moeten aanbellen en wordt er een toeslag voor te laat komen aangerekend. De kostprijs van deze toeslag varieert tussen de 6,50 € en 9,00 € per begonnen kwartier en wordt bepaald aan de hand van het gezamenlijk jaarlijkse inkomen (zie ook **4.2.4. Supplementen en extra kosten**).
- **Regeling bij echtscheiding:** We volgen steeds strikt het vonnis van de rechtbank over het omgangs- en bezoekrecht. Daarom vragen we om de passage uit het vonnis aan ons te bezorgen. Zolang er nog geen uitspraak is, zijn we wettelijk verplicht het kind aan beide ouders toe te vertrouwen. Bij conflicten nemen wij steeds een neutrale positie in en handelen we volgens de richtlijnen van Agentschap opgroeien.⁷

3.6.2. Toegang tot de ruimtes

Als ouder heb je het recht om alle ruimtes te betreden waar je kind verblijft. Dit gaat over de leefruimte, de buitenruimte en de slaapruiimte. Ruimtes zoals de keuken, berging, personeelsruimte en kleedkamers zijn niet toegankelijk voor ouders of gemachtigden. Dankzij je persoonlijke toegangscode kun je tijdens de openingsuren steeds binnen in de leefruimte. De begeleiders brengen je op de hoogte als je kind tijdelijk in een andere ruimte verblijft.

Wat de slaapruiimtes betreft, kunnen **alleen ouders (geen gemachtigden) toestemming krijgen om binnen te gaan in het bijzijn van een kinderbegeleider of een verantwoordelijke**. Het is niet toegestaan om op eigen initiatief de ruimte te betreden. Als er nog andere kinderen slapen, kan de toegang geweigerd worden

3.7. Kleding en verzorging

Het ochtendtoilet gebeurt steeds thuis. We verwachten dat jouw kind gewassen en aangekleed de opvang binnenkomt.

Kies voor gemakkelijke (speel)kledij waarin je kind vrij kan bewegen en ontdekken, ook om buiten te spelen. Voorzie voldoende reservekledij. Je kan dit kwijt in de persoonlijke lade van je kind in de leefruimte. Indien er specifieke kleding of schoeisel nodig is, brengen we je tijdig op de hoogte.

Opgelet !!!

- Kinderopvang Tingelingne kan nooit aansprakelijk gesteld worden bij eventuele onherstelbare bevuiling of beschadiging van kleding of schoenen.

3.8. Luiers en verzorgingsproducten

Je hebt de keuze om gebruik te maken van onze luiers, doekjes en verzorgingsproducten of om deze zelf te voorzien. Deze keuze is eenmalig bij de opstart van de opvang. Als je kiest voor onze producten, rekenen we een vast supplement per dag aan, als ook een supplement voor afvalverwerking (zie ook **4.6. Supplementen en extra kosten**). Breng je zelf alles mee, dan wordt er enkel een supplement voor afvalverwerking in rekening gebracht. Je krijgt een aparte lade in

⁷ Zie ook - <https://www.kindengezin.be/nl/professionelen/sector/kinderopvang/kwaliteit-de-opvang/samenwerken-met-ouders>

onze luierkast die je zelf tijdig bijvult. Als de eigen voorraad bijna op is, laten we dit weten via het digitale heen- en weersysteem. Wordt het niet tijdig aangevuld, dan gebruiken we een luier van de opvang en wordt er een vast tarief per stuk aangerekend (zie ook **4.6. Supplementen en extra kosten**).

Heeft je kind speciale producten nodig zoals bij eczeem of allergieën? Meld dit dan zeker aan de begeleiders. Je brengt deze altijd zelf mee, deze zijn nooit inbegrepen.

3.9. Voeding

Alle vaste voeding wordt door ons voorzien. Voor de vroege vogels is er een ontbijt voorzien tot 8.00 uur. Om alles vlot te laten verlopen in de ochtend, vragen we wel om de eerste flesvoeding van je baby steeds thuis te geven. Om 10.30 uur wordt er een warme middagmaaltijd geserveerd en vanaf 14.00 uur wordt er vers gemaakte fruitpap gegeten. De peuters eten rond 15.00 uur boterhammen en fruit en krijgen om 16.30 uur nog wat soep.

Alle maaltijden zijn halal bereid en er is ook de optie om vegetarisch te eten. Deze keuze kan te allen tijde gewijzigd worden. We werken hiervoor samen met voedingsbedrijf **Deliva**, gevestigd op de Slingerweg 4, 3600 Genk. 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). Wil je meer informatie over de bereidingswijze van de voeding, verwijzen wij je graag verder naar de website van Deliva⁸. Op aanvraag kunnen wij jou steeds de nodige attesten en allergenenlijsten bezorgen.

Dieetvoeding (in geval van allergieën) is enkel beschikbaar op basis van een medisch attest. Zonder dit attest is het voor ons onmogelijk om een dieet maaltijd te bestellen. Voor een dergelijke maaltijd zal steeds een supplement van 0,75 €/dag aangerekend worden. Hieronder een overzicht van de overgangsmomenten in vaste voeding. We gaan hiervoor steeds in gesprek met de ouders om dit af te stemmen met hoe het thuis verloopt.

Leeftijd	Soort maaltijd
4-6 maanden	Groentepap
6-10 maanden	Fijn gemixte groentepap met vlees of vis
10-12 maanden	Grof gemixte groentepap met vlees of vis
+12 maanden	Menu van de dag

Voor het geven van eventuele flesvoedingen (bij zuigelingen) vragen wij jou om per maaltijd een gelabeld flesje mee te geven met de juiste hoeveelheid water in. Hierbij voeg je dan per maaltijd de juiste dosis melkpoeder toe in een aparte doseerdoos. Mochten er specifieke noden zijn (bijv. bij allergieën of intoleranties), dan is het zeer belangrijk dit goed te communiceren naar het team.

Bij borstvoeding heeft de moeder de gelegenheid om bij ons, in de opvang, haar baby te komen voeden. Wij hebben hiervoor een rustig borstvoedingshoekje voor voorzien. Maar ook afgekolfde melk is mogelijk, zowel diepgevroren als

⁸ Zie ook: <https://deliva.be/nl/home>

vers, hierbij volgen we strikt de regels opgelegd door Agentschap Opgroeien⁹ en het FAVV. Je krijgt hiervan de uitleg tijdens het eerste wenmoment.

3.10. Ziekte van jouw kind

Een ziek kind hoort niet thuis in de opvang. Dit kan zowel zichtbaar zijn door koorts, minder eetlust, minder actief, huilerig... Voor het comfort van het kind en om besmetting van andere kinderen te vermijden, zal je kind niet naar de opvang mogen. De handelwijze van het kinderdagverblijf bij ziekte is gebaseerd op de aanbevelingen van Agentschap Opgroeien¹⁰.

We gaan jouw kind weigeren wanneer:

- Je kind te ziek is om deel te nemen aan normale activiteiten
- Je kind te veel zorg nodig heeft dat er onvoldoende aandacht gegeven kan worden aan de andere kinderen.
- Je kind één of meer van volgende symptomen vertoont:
 - Koorts (38°C of hoger)
 - Plotse hoest met ademhalingsmoeilijkheden
 - Ademhalingsmoeilijkheden
 - Drie of meer waterige stoelgangen per dag
 - Herhaaldelijk braken of braken met bloed (geen reflux)
 - Plotse huiduitslag of blaasjes

Je kind mag opnieuw naar de opvang als het geen symptomen vertoont en je kind al minstens 24 uur geen koorts meer maakt. We weigeren jouw kind als we merken dat dit toch niet het geval is. Meer informatie omtrent de regelgeving voor “koorts en ziekte in de opvang” kan je steeds terugvinden in de specifieke brochure van Agentschap Opgroeien¹¹.

3.10.1. Je kind wordt ziek in de opvang

Als je kind ziek wordt tijdens de opvang, neemt de verantwoordelijke steeds telefonisch contact op met de ouder(s) om het kind zo snel mogelijk te komen halen (binnen de drie uur) en naar de dokter te gaan. Als je zelf niet kan, vragen we om een gemachtigd persoon, opgenomen in het opvangcontract, te contacteren. We geven je kind eenmalig een koortswerend middel als je hier op voorhand bij inschrijving toestemming voor geeft en op dat moment zelf opnieuw toestemming geeft.

De kinderbegeleiders observeren je kind in afwachting van jouw komst. Als de toestand van je kind steeds erger wordt of als je je kind niet meteen kan ophalen, contacteren we zelf je huisarts en andere gemachtigde personen. In noodgevallen dienen we de eerste zorgen toe en verwittigen we de hulpdiensten. Eventuele medische kosten zijn ten laste van de ouders.

Wij volgen in principe steeds het advies van de behandelende arts als dit in lijn is met dat van Agentschap Opgroeien. 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 (+32 78 150 100).

⁹ Richtlijnen m.b.t. het geven van borstvoeding in de opvang; <https://www.kindengezin.be/nl/thema/voeding/borstvoeding>

¹⁰ Zie ook: <https://www.kindengezin.be/nl/thema/gezondheid-en-vaccinatie/koorts-ziekte-en-medicatie/ziek>

¹¹ Zie ook: <https://www.kindengezin.be/sites/default/files/2022-05/Folder%20opvang%20koorts-ziekte.pdf>

3.10.2. Langdurige ziekte van het kind

Als je kind langer dan **vier opeenvolgende weken** niet naar de opvang kan komen om medische redenen (hospitalisatie, immobilisatie door b.v. iets te breken of te verstukken, etc.), kan de opvang **tijdelijk en steeds in overleg** ‘bevroren’ worden. Hiervoor zal steeds wel een doktersattest of een attest van hospitalisatie worden opgevraagd. Voor de periode die op het attest vermeld wordt, stopt de facturatie en worden er geen extra respijtdagen aangerekend.

In de “bevriezingsperiode” behoudt kinderopvang Tingeling wel het recht om de opvangplaats tijdelijk aan een ander kind te geven. Zodra het ziekteattest afgelopen is, komt het kind terug of kan de arts beslissen het verder te verlengen, waardoor de maatregel ook automatisch wordt verlengd.

Opgelet !!!

- De regeling rond langdurige ziekte is enkel van toepassing indien de afwezigheid langer dan 4 opeenvolgende weken is. Voor kortstondige afwezigheden (minder dan 4 weken) omwille van ziekte wordt steeds het gewone respijtdagen systeem gebruikt. Een eventuele “bevriezing” van het contract zal dus steeds ten vroegste 4 weken na de eerste afwezigheid van kracht kunnen worden.

3.11. Medicatie

Alle medicatie wordt zo veel mogelijk thuis toegediend. We vragen om je arts medicatie te laten voorschrijven die 's morgens en/of 's avonds thuis gegeven kan worden. Als medicatie toch nodig is tijdens de opvang, zijn er de volgende voorwaarden:

- De medicatie dient steeds aangeboden te worden in **de originele verpakking en met een etiket van de apotheker**. Op dit etiket staat minstens:
 - De naam van je kind
 - De naam van de arts
 - De dosis, wijze van toediening en frequentie
 - Indien vermeld: einddatum of duur van de behandeling.
- Medicatie wordt enkel gegeven als deze op de naam van het kind staat en het niet ouder is dan 4 maanden.
- Medicatie wordt enkel op medisch advies van de arts gegeven. Dit wil zeggen dat de juiste dosering steeds vermeld moet zijn op de verpakking (aangebracht door de apotheker) of dat er een afzonderlijk medisch attest van toediening wordt meegeleverd. Indien enkel een bijsluiter wordt meegegeven (zonder specifieke doseringinstructies op de verpakking of via een apart attest), zal de medicatie steeds geweigerd worden.
- Niet-noodzakelijke of preventieve medicatie (vitaminesupplementen, etc.) waarvoor er geen medisch attest kan worden voorgelegd, zullen we nooit toedienen in de opvang.
- Als uw arts aerosol voorschrijft in het kinderdagverblijf, vraag je best puff's (met aerochamber).

We dienen nooit medicatie toe als de bovenstaande voorwaarden niet worden ingevuld. Weet dat we geen artsen zijn en geen medische evaluaties mogen maken. Kinderopvang Tingeling neemt **geen aansprakelijkheid als er foutieve instructies voor het toedienen van medicatie worden doorgegeven door ouders of artsen**.

Om communicatieproblemen te voorkomen, neem je de medicatie dagelijks uit de tas en geef je deze aan de kinderbegeleiders met de nodige instructies. Bij toediening wordt dit genoteerd in het digitale heen- en weersysteem.

Is je kind ouder dan drie maanden? Dan kunnen we eenmalig een koortswerend middel toedienen, als je hiervoor toestemming gaf bij de ondertekening van het contract. We vragen dit nogmaals telefonisch op dat moment of we dit effectief mogen geven. We geven dit niet als je geen akkoord geeft.

3.12. Veilig slapen

Met een veilige slaaphouding en omgeving kunnen we het risico op onverwacht overlijden tijdens de slaap verkleinen. Het kan erg spannend zijn voor jouw kind om te starten in de opvang. Er is dan ook zoveel te zien en te ontdekken. Door een voorspelbare omgeving en regelmaat te creëren, brengen we je kind tot rust. We geven je kind tijd om te wennen in de opvang aan de hand van wendagen (zie ook **3.13. Wennen en overgaan naar een andere leefgroep**).

We doen er alles aan om preventief te werken en het risico van wiegendood zo klein mogelijk te maken. De eerste weken zal je baby in de leefruimte slapen om te wennen, ongeacht de leeftijd. Vanaf 6 maanden mag hij of zij in de slaapkamer slapen. We leggen je kind steeds op de rug te slapen in een slaapzak. Een tut en knuffeldoekje mogen mee in bed. Vanaf het moment dat je kind slaapt, nemen we het knuffeldoekje weg. Elk kwartier gaan we even kijken bij de baby's. Bij de peuters blijven we in de ruimte tot ze slapen. We zorgen voor een rookvrije slaapruijnte die goed geventileerd is. We volgen hierbij de adviezen van Agentschap Opgroeien. Voor meer info kun je steeds terecht op de website van Agentschap Opgroeien. Als je om een bepaalde (medische) reden van deze richtlijnen wenst af te wijken, zullen we je steeds om een schriftelijke toestemming van jouw huisarts vragen.

3.13. Wennen en overgaan naar een andere leefgroep

Voor de start van de opvang worden er een aantal wendagen ingepland met de verantwoordelijke. Dit zijn twee of drie korte momenten van maximaal twee uur, waarbij het kind met en zonder ouders komt wennen aan de nieuwe omgeving. Je kind kan op een rustige manier de opvang ontdekken, maar jij als ouder kan ook de kinderbegeleiders van de leefgroep beter leren kennen. De wenmomenten zijn steeds van 9.00 uur tot 11.00 uur en vinden meestal plaats in de periode van twee weken voor de start van de opvang.

Op de eerste wendag kom je samen wennen met je kind. Dit is gratis en er mogen twee gemachtigde personen aanwezig zijn. We overlopen graag met jou de gewoontes van je kind en maken graag kennis met jou als ouder. De verantwoordelijke vult samen met jou een persoonlijke fiche in. Vanaf het tweede wenmoment zul je als ouder niet aanwezig zijn en wordt het kind toevertrouwd aan de kinderbegeleiders. Hiervoor zal een halve dag aangerekend worden (wat overeenkomt met 60% van het inkomenstarief, zie ook **4. Kostprijs**).

Als je kind klaar is om naar de peutergroep over te gaan, gebeurt dit steeds in overleg met de ouders. Je kind staat hierbij centraal en zal alleen overgaan als hij of zij hiervoor klaar is. We organiseren hiervoor ook enkele wenmomenten in de peutergroep om je kind te laten wennen.

4. KOSTPRIJS

Kinderopvang Tingelinghe heeft enkel inkomensgerelateerde plaatsen (IKT). Dit wil zeggen dat de dagprijs berekend wordt op basis van het gezinsinkomen¹². Het IKT-systeem bestaat uit enerzijds de "ouderbijdrage" en anderzijds een bijpassing van Agentschap Opgroeien (dit deel is niet ten laste van de ouders en wordt rechtstreeks tussen Agentschap Opgroeien en de opvang geregeld).

¹² Zie ook: <https://www.kindengezin.be/nl/thema/kinderopvang-en-naar-school/kostprijs/inkomenstarief>

4.1. Ouderbijdrage

De **ouderbijdrage (of inkomenstarief)** is het bedrag dat je zelf betaalt voor de opvang. Dit wordt berekend op basis van het gezamenlijk belastbaar jaarinkomen en de gezinssamenstelling via de website van Opgroeien¹³. In bepaalde gevallen heb je recht op een individueel verminderd tarief (zie ook **4.2. Individueel verminderd tarief**), bekijk dit steeds alvorens een inkomensattest aan te vragen.. De ouderbijdrage varieert voor het boekjaar 2026-2027 van 6,68 € tot 37.06 €¹⁴ en kan jaarlijks geïndexeerd worden. Het inkomenstarief is de prijs die je per dag betaalt voor al je gereserveerde opvangdagen. Hier zitten de basiskosten zoals maaltijden, dranken, werkingskosten en verzekering inbegrepen. Daarnaast zijn er bijkomende supplementen (zie ook **4.6. Supplementen en extra kosten**).

Het inkomenstarief is steeds gebaseerd op het meest recente aanslagbiljet, uitgegeven door FOD Financiën. Voor ouders die geen geldig Belgisch aanslagbiljet kunnen voorleggen wordt het inkomenstarief berekend op basis van loonfiches of voor beginnend zelfstandigen het fictief loon. In dit geval dien je steeds contact op te nemen met de Kind en Gezin Lijn, +32 78 150 100 voor een correcte berekening.

Opgelet !!!

- Opvang kan ENKEL voorzien worden indien er een geldig inkomensattest kan voorgelegd worden. Als we dit niet tijdig ontvangen, heb je twee opties:
 - We zetten de opvang tijdelijk stop. Je kind kan niet naar de opvang komen totdat we een geldig attest ontvangen. Je zet hiervoor respijtdagen in, of anders wordt de dagprijs aangerekend, naargelang je opvangschema. Als wij geen geldig inkomensattest ontvangen binnen de twee maanden na het vervallen van het voorgaande attest of bij het opstarten van een nieuw contract, dan behouden we het recht om het opvangcontract eenzijdig stop te zetten. In zo'n geval zal de waarborg beschouwd worden als een nalatingsvergoeding en zal deze ook integraal ingehouden worden. Kinderopvang Tingeling kan nooit verantwoordelijk gesteld worden indien een plaats geschorst wordt vanwege een laattijdige inlevering van een geldig inkomensattest.
 - Je aanvaardt je kind te laten komen op basis van het maximum inkomenstarief. In dit geval zullen er geen respijtdagen afgetrokken worden. Dit bedrag zal dan worden aangerekend voor alle dagen waarop uw kind zonder geldig IKT-attest naar de opvang kwam.
- Aangezien de inkomsten per gezin onderhevig zijn aan veranderingen (verandering gezinssituatie, andere job, jobverlies, etc.), is een inkomensattest max. één jaar geldig. Agentschap Opgroeien verwittigt je steeds per e-mail ongeveer twee maanden voor het verstrijken van de geldigheidsdatum van jouw attest. Het is de verantwoordelijkheid van de ouders om tijdig actie te ondernemen en een nieuw attest te bezorgen aan de opvang.
- Voor afwezigheden buiten de respijtdagen wordt het toegekende inkomenstarief aangerekend, met een minimum van 6,00 €/dag.

4.2. Individueel verminderd tarief

In bepaalde gevallen kunnen ouders aanspraak maken op het individueel verminderde tarief.

¹³ Zie ook: <https://mijn.opgroeien.be/apps/inkomenstarief/app>

¹⁴ Geïndexeerd minimum en maximumtarief voor 2026 bepaald door Agentschap Opgroeien.

- Als het inkomen met meer dan 50% daalt gedurende minstens 1 jaar, vanwege langdurige ziekte of jobverlies.
- Als beide ouders een werkloosheidsvergoeding ontvangen
- Als beide ouders een leefloon ontvangen
- Als de ouders zich financieel in een moeilijke situatie bevinden en onder begeleiding staan van het OCMW, bijv. schuldherschikking of schuldbemiddeling.

In het eerste geval nemen de ouders contact op met de Kind en Gezin Lijn op +32 78 150 100. In de andere gevallen neem je contact op met het OCMW om het individueel verminderde tarief aan te vragen. Dit tarief is, zoals het gewone inkomenstarief, één jaar geldig.

4.3. Dagdelen

Een dag in de opvang wordt opgedeeld in dagdelen. Afhankelijk van het aantal uren dat je kind in de opvang is, zal de prijs anders zijn. Hieronder een overzicht:

Dag	Aantal uren in de opvang	Aangerekend % op IKT	Voorbeeld bij een inkomenstarief van 23 euro
Halve dag	Minder dan 5 uur	60 %	13,80 € / dag
Dagopvang van 5 tot 11 u.	Vanaf 5 uur tot 11 uur	100 %	23,00 € / dag
Dagopvang van meer dan 11 u.	Meer dan 11 uur	160 %	36,80 € / dag

Een kind te lang in de opvang laten is volgens het advies van Agentschap Opgroeien geen optimale situatie voor het kind. Om die reden zullen opvangdagen van meer dan 11 uur steeds gefactureerd worden aan 160 % van het bekomen inkomenstarief.

4.4. Facturatie

Wij werken steeds met **voorfacturatie**. Dit betekent dat je maandelijks van ons per e-mail een factuur ontvangt voor de maand die volgt. Onze facturatie doen we steeds in **het eerste weekend van de maand**. Eventuele respitdagen van de voorgaande maand worden automatisch verrekend op de factuur van de maand die volgt. De factuur die je ontvangt is in eerste instantie louter informatief, aangezien deze steeds via domiciliëring geïnd wordt. Mocht het echter zo zijn dat uw bankinstelling een probleem vaststelt, dan zal de betaling niet uitgevoerd worden en worden wij hiervan verwittigd. In dat geval zullen wij u **voor de 15e van de maand** persoonlijk op de hoogte stellen en u verzoeken alsnog de factuur manueel te betalen. Alle betalingsinformatie vindt u steeds terug op de factuur.

Opgelet !!!

- Om dubbele betalingen te voorkomen, vragen we met klem **om voor de 15e van de maand geen manuele betalingen te verrichten**. Indien u geen melding van ons krijgt voor de 15e van de maand, dan is de betaling in principe ontvangen. In het andere geval zullen wij u hierover inlichten.

4.4.1. Wanbetaling

Elke factuur dient in principe uiterlijk **voor de laatste dag van de maand** op de rekening van de organisator te staan. Indien deze termijn niet gerespecteerd wordt, wordt er gesproken van “wanbetaling” en zal de opvang preventief

geschorst worden. In dat geval zal er in gesprek gegaan worden om tot een oplossing te komen. Dit kan dan gaan van een aanpassing van het opvangschema tot het opstellen van een afbetalingsplan.

In geval van een wanbetaling (m.a.w. de betaling is niet ontvangen voor het einde van de maand) zal er steeds een **administratieve kost** aangerekend worden **van 15 € op de volgende factuur**.

Indien de opvang beëindigd is of geschorst wordt terwijl niet alle facturen voldaan zijn, dan wordt het dossier **steeds overgemaakt aan onze raadsheer voor eventuele opvolging**. De kosten hiervan worden steeds integraal doorgerekend. De organisator behoudt zich het recht voor om in geval van wanbetaling beroep te doen op een incassobureau of gerechtsdeurwaarder.

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

4.5. Waarborg

Bij inschrijving wordt steeds een waarborg betaald. De waarborg wordt steeds teruggestort binnen een periode van 30 werkdagen als het contract afgelopen is en het contract is nageleefd. De waarborg wordt niet terugbetaald indien één van onderstaande regels niet werd gerespecteerd:

- Je beslist om je contract vroegtijdig en op eigen initiatief stop te zetten
- Je een plaats hebt gereserveerd in de opvang, maar je gebruikt de plaats uiteindelijk niet
- Je de facturen niet tijdig betaalt
- Het kind is voor langer dan twee maanden onaangekondigd afwezig

In bepaalde specifieke gevallen (medische urgentie of een oordeel in uw voordeel van Agentschap Opgroeien bij een gemelde klacht of een handhaving) zal de waarborg bij een vroegtijdige verbreking van het contract wel worden terugbetaald.

De prijs van de waarborg is afhankelijk van uw gezamenlijk belastbaar inkomen zoals beschreven in onderstaande tabel.

Supplement type	Duurtijd	Kostprijs / gereserveerde opvang dag
Waarborg (wordt terugbetaald bij een volledige naleving van het contract)	Belastbaar inkomen gezinsinkomen > 36.126,00 € / jaar (jaarlijkse indexatie 2026)	250,00 €
	Belastbaar inkomen gezinsinkomen < 36.126,00 € / jaar (jaarlijkse indexatie 2026)	50,00 €

De waarborg betaal je ten laatste één maand na het ondertekenen van het opvangcontract en vóór de opvang van start gaat. Bij een noodopvang, waarbij de opstart vaker korter is dan één maand voor de ondertekening van het contract, is het voldoende als de waarborg betaald is voor de start van de opvang.

De waarborg dient steeds betaald te worden op het rekeningnummer van:

- Kinderopvang Tingelinge
- IBAN: **BE30 0017 4123 8411** - BIC: **GEBABEBB**
- met vermelding van “**waarborg - <de volledige naam van uw kind>**”

4.6. Supplementen en extra kosten

Voor onderstaande zaken worden er bijkomende bijdragen (bovenop het inkomenstarief) aangerekend. Alle tarieven zijn onderhevig aan indexering die jaarlijks wordt aangepast op 01/10.

Supplement type	Duurtijd	Kostprijs / gereserveerde opvang dag
Administratieve kost facturatie	-	4,70 € / maand
Luiers & verzorgingsproducten	Hele dag (> 5 uur opvang)	1,95 € / opvangdag
	Halve dag (< 5 uur opvang)	1,17 € / opvangdag
Extra luier bij gebruik van eigen luiers	-	1,00 € / stuk
Afvalverwerking luiers (ook voor luiers die om medische redenen van thuis worden meegebracht)	Hele dag (> 5 uur opvang)	0,35 € / opvangdag
	Halve dag (< 5 uur opvang)	0,21 € / opvangdag
Specifieke dieetvoeding (bv. Bij een voedselallergie)	-	0,75 € / maaltijd
Te laat ophalen (na 18.30 u.)¹⁵	Belastbaar inkomen gezinsinkomen >36.126,00 € / jaar (jaarlijkse indexatie)	9,50 € / begonnen kwartier
	Belastbaar inkomen gezinsinkomen < 36.126,00 € / jaar (jaarlijkse indexatie)	6,50 / begonnen kwartier
Afwezigheid van je kind	Indien er nog respijtdagen beschikbaar zijn	Respijtdag
	Indien er geen respijtdagen meer beschikbaar zijn	< 5 uur → 60% v/h IKT 5 uur - 11 uur → 100% v/h IKT > 11 uur → 160% v/h IKT

4.7. Kortingen

In bepaalde specifieke gevallen is het mogelijk dat er een korting op het inkomenstarief wordt verrekend. Deze verrekening wordt steeds onmiddellijk verwerkt bij je aanvraag van je IKT-attest. Het is dus steeds in je eigen belang om tijdens de aanvraag zo correct mogelijk te antwoorden op de gestelde vragen.

Indien er tijdens het jaar een aanpassing is aan je gezamenlijk inkomen (jobverlies, promotie, verhoging of verlaging van je arbeidstijd, overschakeling naar zelfstandig statuut, scheiding, inwonende grootouders, etc.), dan is het ook steeds in je eigen belang om een herberekening te laten uitvoeren. Sowieso wordt deze herberekening jaarlijks automatisch gedaan bij de verlenging van je IKT-attest op 01/10. Kortingen worden nooit retrospectief terugbetaald door Agentschap Opgroeien.

¹⁵ Deze toeslag wordt steeds aangerekend, behalve bij dringende redenen. Deze dringende redenen zijn onder andere medische noodsituaties of onvoorziene omstandigheden op weg van de woon- of werkplaats naar het kinderdagverblijf. De ouders verwittigen in zo'n geval steeds de opvang van de laattijdigheid. Gebruikelijke files worden niet beschouwd als onvoorziene omstandigheden.

Aangezien wij niet het mandaat hebben om de ingegeven gegevens te controleren, kan kinderopvang Tingelinghe nooit aansprakelijk gesteld worden indien er foutieve gegevens verstrekt worden aan Agentschap Opgroeien tijdens de aanvraag van het attest. Voor meer informatie omtrent het IKT-systeem of de eventuele kortingen verwijzen wij u graag naar de IKT-sectie op de website van Agentschap Opgroeien¹⁶.

Opgelet !!!

- De ouders zijn zelf steeds verantwoordelijk voor het bekomen van eventuele kortingen. Neem dus steeds zelf het initiatief om het IKT-attest(en) te laten herberekenen indien er iets in de inkomenssituatie verandert. Dit gebeurt immers niet automatisch.
- De korting start vanaf de eerste dag van de maand na je herberekening. Let wel: we worden niet automatisch verwittigd door het IKT-platform bij herberekening. Je bent dus steeds zelf verantwoordelijk voor de aanlevering van je aangepaste attest naar werking@tingelinghe.be. Indien een herberekend attest niet voor het einde van de maand wordt aangeleverd, zal de aanpassing pas ingaan in de maand erop.

4.8. Respijt –en ziekte-dagen

Elk kind heeft per kalenderjaar een aantal **respijtdagen**. Dit zijn dagen waarop je kind afwezig mag zijn op gereserveerde opvangdagen, ongeacht de reden (ziekte, je neemt zelf een dag vrij, vakantie, dagje bij de grootouders...). Voor deze dagen heb je geen medisch attest nodig.

4.8.1. Aantal respijtdagen

Het aantal respijtdagen wordt gebaseerd op het opvangplan. Deze zijn afhankelijk van hoeveel dagen per week je kind aanwezig is in de opvang. Hoe meer dagen per week, hoe meer respijtdagen je krijgt. Hier zit een maximum op van 25 dagen voor een voltijdse opvang van vijf dagen per week. Het aantal dagen wordt verhoudingsgewijs verminderd als je kind minder dagen naar de opvang komt.

Voor elke vorm van afwezigheid, ofwel een vakantie, ofwel ziekte, zul je 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. Als de respijtdagen op zijn en je kind daarna nog afwezig is, zullen deze dagen als ongerechtvaardigd afwezig aangerekend worden. Elke afwezigheid (aangekondigd of niet) wordt steeds als een respijtdag gezien.

Een afwezigheid van jouw kind (omwille van ziekte of vakantie) geef je best steeds zo veel mogelijk op voorhand door, of ten laatste voor 9 uur 's ochtends op de dag zelf. Je kunt dit steeds telefonisch (013/31 32 23) of per mail (werking@tingelinghe.be) doen. Indien een geplande afwezigheid voor de volgende maand voor het einde van de maand wordt doorgegeven, dan zullen we hier rekening mee houden in de volgende factuur. Indien de facturatie al achter de rug is, wordt er een eventuele verrekening van de respijtdagen voorzien in de volgende factuur.

In de onderstaande tabel kun je nagaan hoeveel respijtdagen je kind heeft per lopend kalenderjaar. Om tot afgeronde dagen te komen, houden we rekening met afrondingen. Dit betekent dat alles onder de 0,5 afgerond wordt naar beneden.

¹⁶ Zie ook: <https://www.kindengezin.be/nl/thema/kinderopvang-en-naar-school/kostprijs/inkomenstarief>

Dagen/ week	Type	Aantal maanden opvang											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1,5	3 H ^(*)	1	1	2	2,5	3	4	4	5	6	6	7	7,5
2	2 V ^(**) 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

4.9. Co-ouderschap of echtscheiding

Korting type	Opmerking
Gebruiken jullie beide kinderopvang met inkomenstarief?	Zolang beide partijen dezelfde domicilie hebben, dan is er slechts één inkomensattest nodig en verandert de procedure niet. Zodra beide partijen een andere domicilie hebben en elke partij betaalt zijn/haar deel van de opvangdagen, dan moet elke partij zijn/haar eigen inkomensattest aanvragen. Er zullen in dit geval ook twee afzonderlijke opvangcontracten opgesteld worden waarin het unieke deel van elke partij vermeld wordt. Elke partij zal dan ook zijn/haar eigen fiscale attest ontvangen waarop het unieke betaalde deel wordt medegedeeld.

4.10. Fiscaal attest

Naast het Inkomenstarief, wat op zich ook een vorm van subsidie is, zult u elk jaar ook een fiscaal attest van ons ontvangen. Op dit attest staan de effectief betaalde opvangdagen binnen het vorige kalenderjaar per IKT-code. Voor het aanmaken van het attest hebben we het rijksregisternummer van beide ouders en het kind steeds nodig. De informatie van de ouders wordt in principe steeds bij de inschrijving reeds verzameld. We zullen daarvoor dan ook steeds de identiteitskaarten van beide ouders inscannen. Zodra het kind geboren is, dient u ons per e-mail (werking@tingelinge.be) nog het rijksregisternummer van het kind door te geven.

U krijgt het fiscaal attest steeds in de loop van februari. Vanaf 2024 zijn we verplicht om alle attesten ook onmiddellijk en digitaal door te sturen naar FOD Financiën. Deze zullen dan deze gegevens automatisch verwerken in een voorgevuld aanslagformulier dat u enkel nog dient te controleren en te bevestigen. Het attest dat u van ons krijgt, is louter om deze controle te kunnen uitvoeren. Bij een correcte berekening dient u het document niet meer toe te voegen aan uw aangifte. Echter, bij betwistingen kunt u het attest wel gebruiken als bewijsmateriaal.

Het fiscaal attest wordt steeds op naam van de partner gezet tot wie het kind ten laste is. Indien een andere regeling van toepassing is, dient dit bij de inschrijving duidelijk vermeld te worden. In geval van gescheiden ouders kan er ook een gescheiden attest voorzien worden. In dit geval wordt er steeds gekeken naar het opvangschema per ouder.

Voor het fiscaal attest wordt steeds het laatst gekende domicilieadres gebruikt. Indien je in de loop van het jaar verhuist, is het belangrijk om de adreswijziging steeds zo snel mogelijk door te geven via werking@tingeling.be. Deze wijziging wordt steeds via een addendum bekrachtigd. FOD Financiën kan immers steeds oordelen dat een fiscaal attest ongeldig is vanwege een foutief domicilieadres. Kinderopvang Tingeling kan hiervoor nooit aansprakelijk gesteld worden indien zij niet schriftelijk van een adreswijziging op de hoogte worden gebracht.

Voor meer informatie omtrent het fiscale attest verwijzen wij u graag door naar de website van Agentschap Opgroeien¹⁷.

Opgelet !!!

Enkel het inkomenstarief komt in aanmerking voor het fiscaal attest. Bijkomende kosten, zoals supplementen en administratiekosten, kunnen niet fiscaal worden afgetrokken.

4.11. Verzekeringen

Kinderopvang Tingeling heeft een verzekering **burgerlijke aansprakelijkheid** en **ongevallen kinderopvang** bij KBC-verzekeringen – Professor Roger Van Overstraetenplein 2, 3000 Leuven – Polisnr. 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 jou invullen. Voor elk schadedossier moet je rekening houden met een franchise van 250 €. De beoordeling van het eventuele schadebedrag zal steeds bepaald worden door KBC Verzekeringen. Zij zullen u hiervoor persoonlijk contacteren en verder begeleiden.

Eventueel en voor kleine ongevallen kunt u ook opteren voor een **minnelijke schikking**. Dit houdt in dat we de kosten die buiten de terugbetaling van de mutualiteiten of eigen hospitalatieverzekering vallen, tot een maximum van 250 €, kunnen aftrekken van de volgende factuur. Alle kosten, dus ook medicatie en naverzorging, kunnen binnen deze terugbetaling vallen, mits het voorleggen van de nodige bewijsstukken.

De minnelijke schikking is echter **niet cumuleerbaar met een effectieve verzekeringsaangifte**. U zult dus steeds op voorhand moeten aangeven welk systeem u wenst te gebruiken.

5. Klachtenbehandeling

We doen ons uiterste best om je kind een fijne tijd te geven. Toch kan het gebeuren dat je ergens ontevreden over bent. Kinderopvang Tingeling nodigt jou uit om jouw bedenkingen en bezorgdheden meteen te bespreken met de begeleiding of met de verantwoordelijke. We zoeken dan graag samen naar een oplossing. Heb je toch graag dat we dit als klacht registreren, dan is dit zeker mogelijk. Meld uw klacht mondeling of schriftelijk aan een kinderbegeleider, verantwoordelijke of iemand van het organiserend bestuur.

¹⁷ Zie ook: <https://www.kindengezin.be/nl/thema/kinderopvang-en-naar-school/kostprijs/belastingsvermindering>

Wat verstaan we onder een klacht?

Klachten gaan over 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 ontstaan als jij van mening bent dat hetgeen er door ons beloofd wordt, niet nageleefd wordt.

Elke klacht wordt op een efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd, behandeld en beantwoord. Indien jouw klacht over de opvang of het personeel zou gaan, vragen wij om de onderstaande stappen te volgen:

Doel van de klachtenbehandeling

Met de klachtenprocedure waken we er samen over dat we onze beloftes aan jou en je kind nakomen. Een terechte klacht wijst op een zwak punt in onze werking waar wij mee aan de slag kunnen gaan en ons kunnen verbeteren. Elke klacht wordt vlot geregistreerd, serieus behandeld en duidelijk beantwoord.

Hoe dien je een klacht in?

- 1) **Praat met de begeleiding:** Heb je een vraag of een kleine zorg? Spreek gerust de begeleider in de leefgroep aan.
- 2) **Spreek de verantwoordelijke aan:** Kom je er samen niet uit of is de klacht toch wat ingewikkelder? Spreek dan de verantwoordelijke aan.
- 3) Krijg je binnen de week geen antwoord dat je tevreden stelt? Dan kan je schriftelijk een klacht indienen. Dit kan per mail (Info@tingeling.be) of per post (Kinderopvang Tingeling - **Korte Heide 62 / 3290 Deurne (VL.-Brabant)**)
- 4) **Registratie:** Wij noteren je klacht in ons klachtenregister en gaan op zoek naar een oplossing. Je krijgt altijd een terugkoppeling over wat we met je klacht hebben gedaan. Wij engageren ons om elke klacht met het nodige respect en efficiëntie aan te pakken.

Wat doen wij als opvang op de achtergrond?

Wat	Door wie	Aan wie	Hoe
STAP 1: Formuleren van de klacht	De ouders	Verantwoordelijke	Mondeling
STAP 2: Evaluatie van de klacht	Verantwoordelijke	De ouders	Binnen één week na ontvangst van de klacht proberen we een gepast antwoord te voorzien.
STAP 3: Indienen van officiële klacht	De ouders	Verantwoordelijke	Via e-mail of per (aangetekende) brief
STAP 4: Verwerking van de klacht	Verantwoordelijke	n.v.t.	De klacht wordt opgenomen in het klachtenregister. Alle ondernomen acties worden mee opgenomen in het register.
STAP 5: Onderzoek van de klacht	Verantwoordelijke	n.v.t.	Opzoeken van relevante informatie, verificatie van de bekomen informatie.
STAP 6: Analyse van de oorzaak	Verantwoordelijke	n.v.t.	In overleg met de betrokkenen.

STAP 7: Overleg met de ouders	Verantwoordelijke	De ouders	Het actieplan en de te nemen maatregelen worden overlegd met de ouders.
STAP 8: Uitvoeren van gevalideerd actieplan (corrigerende en preventieve maatregelen)	Leidinggevende en betrokken medewerkers	n.v.t.	Eventueel procedure aanpassen
Stap 9: Evaluatie en afsluiten	Verantwoordelijke	De ouders	Na het uitvoeren van een nieuw actieplan, wordt via mondeling overleg nagevraagd of alles terug verloopt naar wens. De klacht wordt nu in het klachtenregister afgesloten.

Als je niet van mening bent dat jouw klacht bevredigend is behandeld kan je je altijd richten tot **Agentschap Opgroeien - Hallepoortlaan 27 - 1060 BRUSSEL – tel. 02/533 14 14 - e-mail: klachtendienst@kindengezin.be**

Uiterlijk drie 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.

6. Bijkomende bepalingen

6.1. Wijziging van het huishoudelijk reglement

Kinderopvang Tingeling behoudt zich het recht om het huishoudelijk reglement te allen tijde eenzijdig te kunnen wijzigen. Wij maken de aanpassingen steeds twee maanden voor ingang kenbaar aan de ouders. In deze periode hebt u de mogelijkheid om bezwaar in te dienen indien u van mening bent dat de aanpassing nadelig voor u is. In dit geval kunt u het contract kosteloos en met terugbetaling van de waarborg eventueel verbreken.

Indien er geen schriftelijk bezwaar wordt ontvangen binnen de bezwaarperiode van 2 maanden, dan betekent dit dat u de nieuwe voorwaarden stilzwijgend aanvaardt. Elk geschil dat ontvangen wordt na de bezwaarperiode kan enkel leiden tot een eventuele verbreking van het contract zonder terugbetaling van de waarborg.

Eventuele praktische wijzigingen in de werking zullen steeds met een specifieke mailing of bijkomend addendum gecommuniceerd worden.

6.2. De privacy van jou en je kind

Bij kinderopvang Tingeling gaan we zeer zorgvuldig om met je gegevens. Tijdens het contract zullen we genoodzaakt zijn om persoonsgegevens op te vragen. Het gaat hier over administratieve gegevens van je kind, van jullie als ouders en de gezinssituatie, maar ook financiële gegevens en medische gegevens die nodig zijn voor de opvang. Indien relevant voor de opvang kan de kinderopvang ook sociale gegevens of medische inlichtingen van andere gezinsleden registreren. Je hebt steeds toegang tot de administratieve gegevens van jouw kind en kan deze ook steeds verbeteren.

Medische gegevens kunnen enkel opgevraagd worden onder de verantwoordelijkheid van een arts. Administratieve en sociale gegevens worden opgevraagd en verwerkt onder de verantwoordelijkheid van de zaakvoerders. Onze medewerkers werken steeds onder een strikt beroepsgeheim en delen daarom nooit informatie over jouw kind mee aan derden.

Omwille van audit en wettelijke verplichtingen houden wij uw persoonlijke informatie **tot 3 jaar na het vertrek** bij in ons archief. Daarna worden deze automatisch geanonimiseerd of verwijderd van ons systeem.

6.2.1. Gebruik van beeldmateriaal

Voor het gebruik van beeldmateriaal van uw kind maken wij een onderscheid tussen intern (mediascherm in de hal, pedagogische documentatiemap) en extern (sociale media en marketing doeleinden) gebruik. Tijdens de contractondertekening zal u voor beide onderdelen individueel al dan niet toestemming moeten geven. U bepaalt dus zelf welke toestemming u al dan niet wil geven. Indien u geen toestemming wenst te geven dan zullen wij hier ook rekening mee houden in de verdere werking. Een toestemming kan op elk moment via een addendum en mits ondertekeningen van beide ouders steeds aangevraagd of ingetrokken worden.

Op het maken van beeldmateriaal zijn wij zeer strikt en gebruiken wij enkel digitale camera's die ter beschikking liggen voor het team in de leefruimtes. Onze begeleiders mogen onder geen beding beeldmateriaal maken van de kinderen met eigen smartphones of tablets. Deze regel geldt ook immer voor onze stagiairs.

Aangezien niet alle ouders toestemming geven, laten wij het ook niet toe om zelf beeldmateriaal te nemen met uw eigen toestellen van uw kind in de binnen- of buitenruimtes. De kans dat u immers een kind fotografeert of filmt die geen toestemming heeft gegeven is reëel. Voor het aanmaken van beeldmateriaal buiten de wettelijke bepalingen waarvoor u al dan niet toestemming geeft (b.v. bij schoolopdrachten voor stagiaires) zullen wij u steeds inlichten en verzoeken om bijkomende toestemming te verlenen door middel van het ondertekenen van een apart toestemmingsdocument. In dit document zal dan ook duidelijk de uitbreiding en doelstelling van de opname vermeld worden. De toestemming komt steeds te vervallen zodra de doelstelling niet langer van toepassing is. Bij schoolopdrachten wordt de toestemming steeds overgedragen naar de betrokken school, welke dan het gebruik van het beeldmateriaal verder opvolgt.