



Huishoudelijk reglement
Stedelijke kinderopvang Antwerpen

Inhoud

1.	Organisator.....	5
2.	Stedelijke kinderopvang Antwerpen.....	5
3.	Openingsuren	6
	Wat zijn de sluitingsdagen?	6
	Wil u opvang tijdens de paas en/of zomervakantie?	6
4.	Plaats aanvragen	6
	Wie krijgt voorrang bij stedelijke kinderopvang Antwerpen?	6
	Hoe start u in stedelijke kinderopvang Antwerpen?	8
5.	Hoeveel betaalt u voor de kinderopvang?	10
	U betaalt volgens uw inkomen een dagprijs.....	10
	Hoeveel moet u betalen?.....	11
	Wil u meer informatie over het inkomenstarief?	11
	Kan u het inkomenstarief niet betalen?	11
	Extra kosten	12
6.	Opvangplan	12
	Wat is het opvangplan?	12
	U wil het opvangplan veranderen	12
	U hebt uitzonderlijk 1 of meer extra dagen opvang nodig.....	13
7.	Wennen in de opvang	13
	Wennen voor de start van de opvang	13
	Wennen bij de start van de opvang	13
	Wennen bij overgang naar een andere leefgroep	13
	Wennen na lange afwezigheid.....	14
8.	Uw kind brengen en ophalen	14
	Wanneer kan u uw kind brengen en ophalen?.....	14
	Wie kan uw kind ophalen?	14
	Registreer de aanwezigheid van uw kind	14
	U haalt uw kind niet op voor 18 uur. Wat gebeurt er?.....	14
9.	Uw kind kan niet komen. Wat nu?.....	15
	Gerechtigde afwezigheden	15

Hoeveel gerechtvaardigde afwezigheden heeft uw kind op basis van een volledig jaar?	15
U hebt geen gerechtvaardigde afwezigheden meer. Wat nu?	16
Verwittig de opvang als uw kind niet kan komen	16
Is uw kind ziek?	16
Hebt u vakantie?	16
Is de opvang gesloten?	16
10. Facturatie	16
Betaalt u de factuur niet of te laat?	17
Fiscaal attest	17
11. Gezondheid en welzijn van uw kind	17
Wat eet en drinkt uw kind in de opvang?	17
Moet uw kind aangepaste voeding krijgen?	17
Heeft uw kind medicatie nodig?	17
Uw kind heeft een besmettelijke ziekte. Mag het naar de opvang komen?	18
Uw kind wordt ziek tijdens de opvang. Wat nu?	18
Moet uw kind gevaccineerd zijn?	19
Wat doet de opvang als preventie tegen wiegendood?	19
Gaan de kinderbegeleiders op uitstap met de kinderen?	19
Stedelijke kinderopvang Antwerpen werkt samen met andere organisaties. Wat betekent dat voor uw kind?	19
De kinderopvang is alert voor grensoverschrijdend gedrag	19
12. Verzekering	20
Heeft uw kind een ongeval tijdens de opvang of op weg van of naar de opvang?	20
Wat zit er niet in de verzekering?	20
13. Kwaliteitshandboek	20
14. Gegevensbescherming	21
Hoe verwerken wij uw persoonsgegevens?	21
Doel van de verwerking	21
Doorgifte aan andere partijen.....	21
Bewaartermijn.....	22
Uw Rechten.....	22

Gebruik camerabeelden	22
Wat is belangrijk voor u?	23
15. De opvang stopzetten	23
Hoe kan u de opvang stopzetten?	23
Wanneer kan stedelijke kinderopvang Antwerpen de opvang zelf stopzetten?	24
16. Hebt u een klacht over de kinderopvang?	24
17. Respecteert u het huishoudelijk reglement niet?	25

Dit is het huishoudelijk reglement voor de **groepsopvang** van het Antwerps intern verzelfstandigd agentschap Kinderopvang (stedelijke kinderopvang Antwerpen). Dit is de versie die geldt vanaf **1 mei 2024**.

1. Organisator

Stedelijke kinderopvang Antwerpen

Postadres

Grote Markt 1

2000 Antwerpen

Telefoonnummer

03 338 33 80

E-mail

stedelijkekinderopvang@antwerpen.be

De contactgegevens van de kinderopvanglocatie in noodgevallen: kop.beleid@antwerpen.be.

Rechtsvorm

intern verzelfstandigd agentschap

Ondernemingsnummer: 0207.500.123

Stedelijke kinderopvang Antwerpen baat de opvanglocaties van de stad Antwerpen uit. U vindt de contactgegevens en de vergunningen van alle stedelijke opvanglocaties via

<https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/stedelijke-kinderopvang/waar>.

Meer info over de status van handhaving van de kinderopvanglocaties van stedelijke kinderopvang kan u terugvinden via de [website van Opgroeien](#).

2. Stedelijke kinderopvang Antwerpen

De stad Antwerpen biedt al meer dan 60 jaar kinderopvang aan. Stedelijke kinderopvang Antwerpen realiseert vanuit die ervaring **een hedendaags, betrouwbaar en kwaliteitsvol aanbod**.

Stedelijke kinderopvang Antwerpen vangt **kinderen tussen 0 en 3 jaar** op en streeft hierbij naar toegankelijkheid. Overal ontvangt stedelijke kinderopvang Antwerpen u hartelijk en onbevooroordeeld. De grootte van onze organisatie en de vele locaties bieden u zekerheid dat u steeds ergens terecht kan. U kan ook makkelijk van opvanglocatie veranderen. Stedelijke kinderopvang Antwerpen zorgt voor een vlotte overgang. U betaalt in alle stedelijke opvanglocaties een prijs afhankelijk van uw inkomen.

Stedelijke kinderopvang Antwerpen biedt werkenden en werkzoekenden in Antwerpen een **kwaliteitsvol kinderopvangaanbod**. Daarnaast is stedelijke kinderopvang Antwerpen **bewust actief in socio-economisch zwakkere wijken**: ouders die dat nodig hebben krijgen extra ondersteuning als opstap naar activering.

Gezond eten, voldoende bewegen en taalontwikkeling vormen de basis van het beleid van stedelijke kinderopvang Antwerpen. Uw kind start een groeitraject dat naadloos overgaat in het kleuteronderwijs. De medewerkers van stedelijke kinderopvang Antwerpen vormen een competent en complementair team dat

kennis deelt om dat traject te realiseren. Stedelijke kinderopvang Antwerpen is een **actieve partner in de ontwikkeling van uw kind** en werkt daarvoor samen met u én met andere verwante diensten en organisaties. De tevredenheidscijfers van stedelijke kinderopvang Antwerpen tonen dat ouders deze aanpak waarderen.

3. Openingsuren

De kinderopvanglocaties zijn open van maandag tot vrijdag van 7 tot 18 uur.

Wat zijn de sluitingsdagen?

- De groepsopvang is gesloten op wettelijke feestdagen, brugdagen, 1 week in de paasvakantie, 3 weken in de zomervakantie en de volledige kerstvakantie. Kijk op mijnkinderopvang.be > Mijn opvanglocatie > Sluitingsdagen voor een compleet overzicht. Vanaf december vindt u er alle sluitingsdagen voor het volgende jaar.
- Elke groepsopvang kan enkele dagen extra sluiten om de medewerkers bij te scholen (pedagogische studiedag). Deze dagen vindt u op mijnkinderopvang.be > Mijn opvanglocatie > Sluitingsdagen. Vanaf december vindt u er alle sluitingsdagen voor het volgende jaar.

Wil u opvang tijdens de paas en/of zomervakantie?

Vul op mijnkinderopvang.be de aanvraag 'Gastopvang aanvragen' in. Stedelijke kinderopvang Antwerpen controleert of opvang in een andere locatie mogelijk is, maar kan niets garanderen.

Is uw kind 2,5 jaar of ouder? Dan kan u tijdens vakanties gebruik maken van het vakantieaanbod van diverse, Antwerpse organisaties: <https://vakantieaanbod.antwerpen.be>.

4. Plaats aanvragen

Wie krijgt voorrang bij stedelijke kinderopvang Antwerpen?

- Stedelijke kinderopvang Antwerpen volgt de voorrangsregels van Opgroeien Regie (voorheen Kind en Gezin). Stedelijke kinderopvang Antwerpen geeft voorrang aan gezinnen waarvoor kinderopvang noodzakelijk is om te werken of om een opleiding met het oog op werk te volgen.

Er is absolute voorrang voor

- gezinnen die in totaliteit gemiddeld minstens
 - o 4/5^e werken;
 - o Of een 4/5^e dagopleiding volgen met het oog op werk;
 - o Of een 4/5^e combinatie van werken en dagopleiding volgen met het oog op werk;
- broertjes of zusjes van kinderen die tegelijkertijd naar dezelfde kinderopvang gaan;
- pleegkinderen

- **Wat betekent in totaliteit gemiddeld 4/5^e?** In een twee-oudergezin moeten de ouders samen minstens 4/5^e werken of een 4/5^e dagopleiding volgen. Het volstaat niet dat één van beide ouders aan het criterium voldoet. Er wordt gekeken naar de gemiddelde tewerkstellingsbreuk.
Bijvoorbeeld: als de ene ouder voltijds werkt en de andere minstens 3/5^e, dan voldoet het gezin aan de voorwaarde 'in totaliteit gemiddeld 4/5^e aan het werk'.
- 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 een opvanglocatie voor uw gevraagde periode bereikt is, kan stedelijke kinderopvang Antwerpen uit wettelijke en veiligheidsoverwegingen geen aanvragen voor die periode en plaats meer goedkeuren.
- Stedelijke kinderopvang Antwerpen behandelt elke maand de binnengekomen aanvragen, gerangschikt in oplopende volgorde van startdatum. De voorrangscriteria worden toegepast op de groep aanvragen met een startdatum in de eerstvolgende maand, daarna op de volgende.
- Is binnen eenzelfde locatie het aantal plaatsen kleiner dan het aantal aanvragen? Dan krijgen kandidaten die het meeste punten scoren volgens de voorrangscriteria de beschikbare plaatsen.

Voorrangscriteria stedelijke kinderopvang Antwerpen-	Punten
Gezinnen die in totaliteit minstens <ul style="list-style-type: none"> • 4/5^e werken • Of een 4/5^e dagopleiding volgen met het oog op werk • Of een 4/5^e combinatie van werken en dagopleiding volgen met het oog op werk 	20
Broertjes of zusjes van kinderen die tegelijkertijd naar dezelfde kinderopvang gaan	20
Pleegkinderen	20

- Stedelijke kinderopvang past aanvullende voorrangscriteria toe, indien er geen aanvragen zijn die aan de wettelijke voorrangscriteria voldoen.

Aanvullende voorrangscriteria stedelijke kinderopvang Antwerpen	Punten
Medewerker stedelijke kinderopvang	8
(Minstens) één van beide ouders is inwoner van stad Antwerpen.	4
Het kind groeit op in een kwetsbaar gezin. Hiervoor moet worden voldaan aan één van deze drie voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> • De ouders van het kind hebben een gezamenlijk belastbaar inkomen lager dan de inkomensgrens (de Vlaamse regering berekent dat elk jaar). • Geen van beide ouders heeft een diploma secundair onderwijs. • Er is een problematische gezondheids- en/of zorgsituatie in het gezin: <ul style="list-style-type: none"> - Een ouder uit het gezin wordt professioneel begeleid (VDAB, OCMW...) - Er is een gezinslid met verminderd zelfzorgvermogen - Er is een gezinslid met een handicap 	4

- Aanvragen voor opvanglocatie Kadée die voldoen aan het criterium 'kwetsbaar gezin' (zoals bepaald door Opgroeien Regie) krijgen absolute voorrang. Voor deze opvanglocatie staat het criterium 'kwetsbaar gezin' uit bovenstaande lijst op de eerste plaats. Stedelijke kinderopvang Antwerpen zette

voor deze locatie een werking op die kwetsbare gezinnen extra ondersteunt. Kadée is hierdoor aan een andere regelgeving onderhevig.

Hoe start u in stedelijke kinderopvang Antwerpen?

Stap 1: U vraagt zelf een plaats aan via de [kinderopvangzoeker](#) van stad Antwerpen

U vindt een overzicht van alle locaties op www.antwerpen.be. U geeft aan op welke momenten u opvang wenst en in welke locatie. Uw aanvraag komt terecht bij stedelijke kinderopvang Antwerpen op de centrale aanvraaglijst.

Vul uw werk- en gezinssituatie in bij uw aanvraag met een verklaring op eer. Deze info is belangrijk. Deze gegevens worden gebruikt om uw voorrang te bepalen.

Let op: U houdt zelf de nodige bewijsstukken bij om de verklaring op eer te staven. Opgroeien Regie zal dit controleren via steekproeven. Dat kan op basis van een of meer van deze attesten:

Minstens 4/5 ^e werken	een kopie van het arbeidscontract of een attest van de werkgever of een uittreksel uit de kruispuntbank voor ondernemingen
(Intensief) traject naar werk of (intensieve) opleiding die leidt naar onderwijskwalificatie	Een attest van een arbeidsbemiddelingsdienst, een organisatie die een gelijkwaardig traject aanbiedt of een opleidingsinstantie
(Intensief) inburgeringstraject	Een inburgeringscontract
Broers of zussen	- een attest van gezinssamenstelling - als dat van toepassing is: een uitspraak van de rechtbank over de verblijfsregeling van de kinderen
Pleegkinderen	Een attest van de pleegzorgorganisatie

Hulp nodig? Contacteer het [contactpunt kinderopvang](#).

Stap 2: Stedelijke kinderopvang Antwerpen controleert uw aanvraag

- Controle van uw gezinssituatie via het bevolkingsregister.

Stedelijke kinderopvang Antwerpen kan uw aanvraag annuleren als u foute gegevens over uw situatie doorgeeft. Valse verklaringen kunnen worden doorgegeven aan het parket (ambtelijke meldingsplicht, artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering).

Stap 3a: Stedelijke kinderopvang Antwerpen heeft geen vrije plaats

De maximale capaciteit van een opvanglocatie voor uw gevraagde periode is bereikt. Stedelijke kinderopvang Antwerpen kan u geen plaats toekennen. U ontvangt een bericht en wij sluiten uw aanvraag af. U kan een nieuwe aanvraag indienen via de [kinderopvangzoeker](#) van stad Antwerpen.

Stap 3b: Stedelijke kinderopvang Antwerpen doet u een voorstel

- U ontvangt van stedelijke kinderopvang Antwerpen een voorstel op basis van uw voorkeuren. Dat gebeurt ten laatste 10 maanden voor het einde van de maand waarin u wil starten.

Ik wil starten in:	Ik krijg een voorstel in:
Januari	Maart
Februari	April
Maart	Mei
April	Juni
Mei	Juli
Juni	Augustus
Juli	September
Augustus	Oktober
September	November
Oktober	December
November	Januari
December	Februari

- Dient u dichterbij de gewenste startdatum uw aanvraag in (sneller dan 10 maanden)? Dan ontvangt u een voorstel binnen de 30 kalenderdagen na het einde van de maand van indiening.
- U krijgt ter beschikking: een exemplaar van het huishoudelijk reglement en de schriftelijke overeenkomst die u moet ondertekenen.

Stap 4: U kiest of u het voorstel aanvaardt

U aanvaardt het voorstel door de schriftelijke overeenkomst (het contract) te ondertekenen

Let op: indien u geen contract ondertekent binnen 14 kalenderdagen, annuleert stedelijke kinderopvang Antwerpen uw aanvraag.

Wil u wijzigingen aanbrengen aan uw contract?

- Binnen 30 kalenderdagen na ondertekening van uw contract kan u kosteloos:
 - o uw contract annuleren via het formulier [definitieve stopzetting](#).
 - o uw startdatum wijzigen.

Zijn er geen 30 kalenderdagen tussen de ondertekening van het contract en de startdatum, dan kan u kosteloos annuleren of de startdatum wijzigen tot aan de startdatum van uw contract.

- Meer dan 30 kalenderdagen na ondertekening worden er kosten aangerekend:
 - o bij het annuleren van uw contract via het [formulier definitieve stopzetting](#). U betaalt voor 1 maand opvang, volgens uw opvangplan en volgens uw inkomensstarief*. De kost bedraagt maximum 250 euro, of 50 euro voor ouders met een laag inkomen.

- o bij het wijzigen van uw startdatum. U betaalt de dagen vanaf de oorspronkelijke startdatum volgens uw opvangplan en volgens uw inkomenstarief*.

**Had u het attest inkomenstarief nog niet aan de stedelijke kinderopvang bezorgd voor de wijziging van uw contract, dan geldt het alternatief tarief:*

Indien u voldoet aan het criterium 'laag inkomen' betaalt u voor de periode van de opzeg de mediaan van de inkomenstarieven van alle stedelijke kinderopvang Antwerpen-klanten die voldoen aan het criterium 'laag inkomen,' zoals gemeten op 1 januari van het jaar waarin de startdatum van uw overeenkomst valt.

Indien u niet voldoet aan het criterium 'laag inkomen' betaalt u voor de periode van de opzeg de mediaan van de inkomenstarieven van alle stedelijke kinderopvang Antwerpen-klanten die niet voldoen aan het criterium 'laag inkomen' zoals gemeten op 1 januari van het jaar waarin de startdatum van uw overeenkomst valt. U vindt de actuele bedragen [hier](#).

U aanvaardt het voorstel niet

- Annuleer uw aanvraag via de [kinderopvangzoeker](#). 'Ik wil deze aanvraag wijzigen' > 'Ik wil deze aanvraag annuleren'.

Stap 5: 3 maanden voor uw kind start in de opvang

- **U vraagt uw attest inkomenstarief aan**

[Opgroeien Regie bepaalt hoeveel u per dag betaalt](#). U moet hiervoor uw attest inkomenstarief aanvragen. Zonder inkomenstarief kan uw opvang niet starten (zie hoofdstuk 5: 'hoeveel betaalt u voor de kinderopvang').

- **U ontvangt een uitnodiging om een afspraak te maken voor uw startgesprek**

Let op: indien u 1 maand voor de startdatum geen afspraak hebt gemaakt, annuleert stedelijke kinderopvang Antwerpen uw aanvraag. Dat leidt tot kosten: u betaalt de volledige prijs van de eerste maand opvang volgens uw opvangplan, volgens het vastgestelde inkomenstarief. Indien de stedelijke kinderopvang nog niet in het bezit is van uw attest inkomenstarief op het moment dat uw opvangvraag geannuleerd werd, geldt het alternatieve tarief.

We bespreken samen wat nodig is om de opvang zoveel mogelijk op uw kind af te stemmen.

- o U krijgt informatie over de dagelijkse werking van de opvang.
- o U geeft administratieve, medische en psychosociale gegevens over uw kind en uw gezinssituatie.
- o U maakt afspraken over wennen.

Stap 6: Uw kind start op het afgesproken moment

U bent zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van de informatie over uw gezins- en werksituatie. U kan deze informatie aanpassen via www.mijnkinderopvang.be.

5. Hoeveel betaalt u voor de kinderopvang?

U betaalt volgens uw inkomen een dagprijs

U betaalt kinderopvang volgens het **inkomenstarief**. Dat betekent dat u een prijs betaalt volgens uw inkomen.

Hoeveel moet u betalen?

1. U vraagt uw attest inkomenstarief aan via <https://mijn.kindengezin.be>. U hebt nodig:
 - o een e-mailadres;
 - o uw e-ID, pincode en e-ID kaartlezer, token of itsme-app.
2. De website berekent automatisch uw inkomenstarief.
3. U krijgt een e-mail met het attest inkomenstarief.
4. U geeft het attest inkomenstarief aan een medewerker van de kinderopvang.

Hebt u meerdere kinderen in de opvang? Bezorg de opvang voor elk kind een attest inkomenstarief.

Let op: als u geen attest inkomenstarief hebt, kan uw kind niet starten in de opvang.

Hulp nodig?

- Contacteer het [contactpunt kinderopvang](#).

Wil u meer informatie over het inkomenstarief?

- Kijk op www.kindengezin.be.
- Of contacteer Opgroeien Regie via 078 150 100 .

Het attest start de eerste dag van de maand waarin uw kind voor het eerst zonder u in de opvang is.

Let op: wijzigt uw situatie (bijvoorbeeld: u gaat trouwen, scheiden, samenwonen, uw gezin breidt uit ...)? Dan verandert uw inkomenstarief. Ga naar mijn.kindengezin.be en bereken zelf het nieuwe inkomenstarief.

Kan u het inkomenstarief niet betalen?

U kan recht hebben op **een individueel verminderd tarief**. U moet dan minder betalen voor de kinderopvang. Stedelijke kinderopvang Antwerpen volgt de regels van Opgroeien Regie. U vindt die op www.kindengezin.be.

De opvangprijs

Wat zit in de prijs?	Wat zit niet in de prijs?
✓ middageten	✗ luiers
✓ gezonde snack in de namiddag	✗ flesvoeding
✓ drinken	✗ zonnecrème
✓ fruit	
✓ standaard verzorging	

Extra kosten

Naast uw dagprijs betaalt u elke maand voor elk kind een administratiekost. Deze kost is een percentage van het bedrag op uw attest inkomenstarief. De administratieve kost wordt als volgt berekend:

$$\text{administratieve kost per maand per dossier} = \left(\frac{\text{maximum door Opgroeien Regie toegelaten administratieve kost per maand voor bepaald jaar}}{\text{maximum inkomenstarief Opgroeien Regie voor bepaald jaar}} \right) \times \text{uw inkomenstarief zoals weergegeven op uw attest inkomenstarief}$$

Een voorbeeld voor 2024:

- De maximum door Opgroeien Regie toegelaten administratieve kost per maand voor 2024 = 4,37 EUR
- Maximum inkomenstarief Opgroeien Regie voor 2024 = 34,64 EUR
- Uw inkomenstarief = 10,45 EUR (een voorbeeld)

U betaalt in 2024 maandelijks volgende administratieve kost: $(4,37/34,64) \times 10,45 \text{ EUR} = 1,32 \text{ EUR}$

6. Opvangplan

Wat is het opvangplan?

- Het opvangplan is een overzicht met alle dagen kinderopvang die u reserveert.
- In het opvangplan staat het start- en einduur van de opvang.

Let op: voor enige regelmaat moet u voor uw kind minstens 2 dagdelen per week reserveren in de opvang. Dit betekent 2 halve dagen of één hele dag. U betaalt de dagen die u in het opvangplan reserveert. Er is ook een aantal dagen dat u niet moet betalen (zie [Gerechtvaardigde afwezigheden](#)).

Het opvangplan blijft geldig tot de einddatum van de schriftelijke overeenkomst.

U wil het opvangplan veranderen

Welke opties hebt u?

- U hebt minder opvang nodig.
- U hebt meer opvang nodig.
- U hebt opvang op andere momenten nodig.

Wat moet u doen?

U vult het correcte formulier in via www.mijnkinderopvang.be. Hierin staan de gevraagde veranderingen:

- op welke dagen u uw kind wil brengen;
- de uren waarop u uw kind wil brengen en ophalen;
- de periode dat u opvang nodig heeft.

Via www.mijnkinderopvang.be kan u opvolgen of uw aanvraag werd goedgekeurd of geweigerd. Het verminderen van uw opvangplan kan u maximaal 1 maal per kalenderjaar, indien u dit 1 maand op voorhand aanvraagt.

U hebt uitzonderlijk 1 of meer extra dagen opvang nodig

U vult het correcte formulier in via www.mijnkinderopvang.be. U kan daar opvolgen of uw aanvraag werd goedgekeurd of geweigerd.

7. Wennen in de opvang

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

Stedelijke kinderopvang Antwerpen wil uw kind zo weinig mogelijk stress bezorgen wanneer het de eerste keer naar de opvang komt. Daarom wordt het aangeraden dat u samen met uw kind komt **wennen** in de opvang. De wemomenten worden met u besproken tijdens het startgesprek.

Wennen voor de start van de opvang

Willen u en uw kind wennen voor de start van de opvang? Kom **op voorhand** samen kennismaken met de kinderbegeleiders en de leefgroep. U hebt toegang tot alle ruimtes waar uw kind wordt opgevangen. De kinderbegeleiders vragen informatie over het kind, uw opvoedingsgewoontes en aanpak.

U bent tijdens het hele wemoment **aanwezig** en verantwoordelijk voor uw kind. U betaalt niets.

Wennen bij de start van de opvang

Stedelijke kinderopvang Antwerpen adviseert om uw kind bij de start geleidelijk aan te laten wennen aan de nieuwe opvangsituatie. Bijvoorbeeld door uw kind de eerste opvangdagen voor slechts enkele uren naar de opvang te brengen.

Is uw kind niet komen wennen voor de start van de opvang en ontmoet uw kind/u voor het eerst de kinderbegeleiders? Dan stellen zij nog vragen over uw kind, uw opvoedingsgewoontes en aanpak. Voorzie dus voldoende tijd.

U bespreekt samen met de opvang **hoeveel dagen** uw kind nodig heeft om te **wennen** alvorens het opvangplan start. De prijs die u betaalt voor deze dagen is op basis van:

- het dagdeel dat uw kind aanwezig is (halve of hele dag);
- uw inkomen (zie [Hoeveel betaalt u voor de kinderopvang?](#)).

Wennen bij overgang naar een andere leefgroep

Niet alle leefgroepen zijn hetzelfde. Eten, slapen en spelen zijn anders voor de verschillende leeftijden. Uw kind kan een aantal uur per dag **wennen in de andere groep** voor hij of zij definitief van leefgroep verandert. Een medewerker bespreekt dit eerst met u.

Wennen na lange afwezigheid

Is uw kind lang afwezig geweest in de opvang? Een medewerker bespreekt samen met u of het nodig is dat uw kind opnieuw went.

8. Uw kind brengen en ophalen

Wanneer kan u uw kind brengen en ophalen?

Volg de afspraken in het **opvangplan**.

Brengt of haalt u uw kind regelmatig te vroeg of te laat? Dan kan stedelijke kinderopvang Antwerpen maatregelen treffen (zie [Respecteert u het huishoudelijk reglement niet?](#)).

Als ouder hebt u tijdens de openingsuren toegang tot alle lokalen waar de kinderen worden opgevangen. Terwijl kinderen slapen mag u niet binnen in de slaapruintes.

Wie kan uw kind ophalen?

Voor de veiligheid mogen alleen **de ouders** het kind ophalen.

Wenst u dat ook een andere persoon uw kind kan ophalen? Dan moet deze persoon in de **contactenlijst** van het kind staan. U kan uw contactenlijst bewerken via www.mijnkinderopvang.be.

Bij een echtscheiding of beëindiging van het samenlevingscontract volgt stedelijke kinderopvang Antwerpen het vonnis van de rechtbank over het hoederecht van het kind. Bezorg een bewijs van het vonnis aan de opvang.

Registreer de aanwezigheid van uw kind

U registreert de aanwezigheid van uw kind. U doet dit 2 keer per dag:

- wanneer u uw kind brengt;
- wanneer u uw kind ophaalt.

U kan de registraties controleren via www.mijnkinderopvang.be.

U haalt uw kind niet op voor 18 uur. Wat gebeurt er?

Een medewerker van de opvang contacteert u. Als de medewerker u niet kan bereiken, dan contacteert hij of zij de andere personen op uw contactenlijst.

Wat doen de medewerkers als ze **niemand** kunnen bereiken?

1. Ze starten de noodprocedure.
Een medewerker van de opvang brengt uw kind naar een CKG (Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning). Het adres en het telefoonnummer van het CKG vindt u aan de deur van de kinderopvang en op www.mijnkinderopvang.be.
2. De opvang verwittigt de politie.
3. De politie contacteert u en zegt waar uw kind is.

4. Uw kind blijft bij het CKG tot u het daar ophaalt.

U moet extra kosten betalen:

- kosten voor het vervoer;
- de opvangkosten in het CKG;

9. Uw kind kan niet komen. Wat nu?

Gerechtvaardigde afwezigheden

Gerechtvaardigde afwezigheden zijn afwezigheden op dagen waarop uw kind volgens uw opvangplan komt, maar waarvoor u **niet** moet betalen. Het aantal dagen van gerechtvaardigde afwezigheid is afhankelijk van uw opvangplan.

Hoeveel gerechtvaardigde afwezigheden heeft uw kind op basis van een volledig jaar?

Uw kind komt volledige dagen (= minimum 5 uur opvang per dag)	U hebt recht op: (op basis van een volledig kalenderjaar)
5 dagen per week	35 dagen
4 dagen per week	28 dagen
3 dagen per week	21 dagen
2 dagen per week	14 dagen
1 dag per week	7 dagen

Uw kind komt geen volledige dagen (= maximum 4.59 uur opvang per dag)	U hebt recht op: (op basis van een volledig kalenderjaar)
5 dagen per week	35 halve dagen
4 dagen per week	28 halve dagen
3 dagen per week	21 halve dagen
2 dagen per week	14 halve dagen
1 dag per week	7 halve dagen

Let op: uw kind komt geen volledig kalenderjaar naar de opvang? Het aantal dagen gerechtvaardigde afwezigheid wordt opnieuw berekend op basis van het aantal maanden in de opvang.

U hebt geen gerechtvaardigde afwezigheden meer. Wat nu?

Kan uw kind niet komen en hebt u geen dagen van gerechtvaardigde afwezigheid meer? Dan betaalt u voor alle dagen van het opvangplan, ook als uw kind afwezig is.

Verwittig de opvang als uw kind niet kan komen

Meld uw kind via www.mijnkinderopvang.be afwezig. Meldt u de afwezigheid van uw kind niet? Dan kan stedelijke kinderopvang Antwerpen maatregelen treffen (zie [Respecteert u het huishoudelijk reglement niet?](#)).

Is uw kind ziek?

Uw kind is 1 of meerdere dagen ziek tijdens geplande opvangdagen

- U hebt nog dagen van gerechtvaardigde afwezigheid? U verliest 1 dag gerechtvaardigde afwezigheid per dag dat uw kind ziek is. U betaalt niet voor deze dag.
- U hebt **geen** dagen van gerechtvaardigde afwezigheid meer? U betaalt de dagprijs voor elke dag dat uw kind ziek is.
- Is uw kind afwezig door een ongeval in de opvang? U moet niet betalen voor de dagen die u gereserveerd heeft.

Hebt u vakantie?

Gelieve op voorhand door te geven welke dagen uw kind niet aanwezig zal zijn. Zo kunnen wij onze medewerkers steeds efficiënt inzetten.

U betaalt de dagen zoals voorzien in uw opvangplan, verminderd met de dagen gerechtvaardigde afwezigheid waarover u nog beschikt.

Is de opvang gesloten?

Het kan dat de opvang om veiligheidsredenen of door onvoorziene omstandigheden niet toegankelijk is of moet worden verlaten. We evacueren dan de aanwezige kinderen. We contacteren u om uw kind op te halen en houden u op de hoogte via www.mijnkinderopvang.be. U betaalt enkel voor het dagdeel dat uw kind aanwezig was (halve of hele dag).

10. Facturatie

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

U krijgt elke maand een factuur voor de opvang van uw kind. U betaalt deze factuur op tijd op het rekeningnummer van de financieel directeur van de stad Antwerpen - vermeld op de factuur.

U kan uw facturen controleren op www.mijnkinderopvang.be. U vindt daar ook de actuele stand van uw aan- en afwezigheden.

Kan u niet betalen? Bespreek dit met een medewerker van de opvang.

Betaalt u de factuur niet of te laat?

Als u niet of te laat betaalt:

- zal u inningskosten moeten betalen volgens de bepalingen in het [retributiereglement inzake verhaal van inningskosten van niet-fiscale vorderingen](#);
- kan stedelijke kinderopvang Antwerpen de opvang van uw kind stopzetten;
- kan stedelijke kinderopvang Antwerpen een aanvraag voor een volgend kind weigeren.

Fiscaal attest

Het fiscaal attest wordt opgemaakt op naam van de debiteur. U vindt uw attest op www.mijnkinderopvang.be. Dit attest kan u gebruiken voor uw aangifte van de belastingen. Gezondheid en welzijn van uw kind.

11. Gezondheid en welzijn van uw kind

Wat eet en drinkt uw kind in de opvang?

Uw kind krijgt 's middags een warme maaltijd in de kinderopvang. Elk kind krijgt eten en drinken dat aangepast is aan zijn leeftijd. De kinderopvang volgt de regels van Opgroeien Regie en van het voedselagentschap.

Let op: uw kind ontbijt 's morgens thuis voor het naar de kinderopvang komt.

Moet uw kind aangepaste voeding krijgen?

Bespreek dit met de opvang. Upload een **doktersattest** via www.mijnkinderopvang.be. Op het doktersattest staat wat uw kind niet mag eten of drinken.

Let op: breng zelf geen eten of drinken mee naar de kinderopvang, ook niet als traktatie (taart, snoepjes, cake...) voor andere kinderen.

Uitzondering: moet uw kind van de dokter iets eten of drinken dat de opvang niet heeft? Dan mag u dat zelf meebrengen na overleg met de verantwoordelijke. Het eten of drinken moet in de originele, gesloten verpakking zitten.

Heeft uw kind medicatie nodig?

De medewerkers geven enkel medicatie met doktersattest. Upload het doktersattest via www.mijnkinderopvang.be

Op het doktersattest staat:

- de datum;
- de naam van de dokter;

- de naam van het kind;
- de naam van de medicatie;
- **hoe** de kinderbegeleiders de medicatie moeten geven aan het kind;
- **wanneer** de kinderbegeleiders de medicatie moeten geven aan het kind;
- **hoelang** het kind de medicatie moet krijgen (de einddatum).

Dit geldt ook voor homeopathische middelen.

Uitzondering

Heeft uw kind meer dan 38°C koorts? Dan geven de kinderbegeleiders 1 keer medicatie tegen koorts. U geeft hiervoor toestemming als uw kind in de opvang start.

Zetpillen worden alleen gebruikt als uw kind koorts heeft én overgeeft.

Jodiumtabletten

De federale overheid adviseert dat alle kinderopvanglocaties een voorraad **jodiumtabletten** hebben. Bij een nucleair ongeval volgen wij het advies van het federaal crisiscentrum. Wij handelen steeds in het belang van het kind en informeren bij [de website nucleair risico](#) indien kinderen tabletten moeten krijgen.

Uw kind heeft een besmettelijke ziekte. Mag het naar de opvang komen?

Neen. Meer informatie over ziektes vindt u:

- op www.kindengezin.be/nl/thema/gezondheid-en-vaccinatie,
- of bel naar de Opgroeien Regie: 078 150 100.

In geval van nood (bv. u stelt na de openingsuren een besmettelijke ziekte vast bij uw kind en de arts beveelt aan om onmiddellijk de opvang te verwittigen) kan u ons bereiken door te mailen naar: kop.beleid@antwerpen.be.

Heeft uw kind een medisch probleem?

U geeft alle medische informatie van uw kind door aan de medewerkers.

Hebt u uw kind medicatie gegeven voor het naar de opvang kwam?

Zeg dat aan een medewerker.

Is er een besmettelijke ziekte in de opvang?

U blijft op de hoogte via www.mijnkinderopvang.be.

Uw kind wordt ziek tijdens de opvang. Wat nu?

Een medewerker contacteert u. De medewerker kan vragen om uw kind zo snel mogelijk op te halen.

Kan de medewerker u niet bereiken? Hij contacteert de andere personen op uw contactenlijst.

Heeft uw kind dringend een dokter nodig? De medewerker telefoneert direct naar een dokter of naar de ambulance. Hij contacteert u zo snel mogelijk. Als de dokter komt of als uw kind naar het ziekenhuis moet, dan betaalt u de kosten (bij een ongeval: zie "[Verzekering](#)").

Let op: geef altijd alle informatie over de gezondheid van uw kind aan de kinderopvang.

Moet uw kind gevaccineerd zijn?

Uw kind **moet** gevaccineerd zijn **tegen polio**. Dat is verplicht. U vindt meer informatie over vaccinaties op www.kindengezin.be/nl/thema/gezondheid-en-vaccinatie.

Wat doet de opvang als preventie tegen wiegendood?

De kinderbegeleiders volgen de regels van Opgroeien Regie:

- De kinderen slapen op hun rug.
- De opvang streeft in de slaapplekken naar een temperatuur tussen 18 en 20°C.
- Er zijn geen beschermers aan de randen van het bed.
- Kinderen jonger dan 24 maanden hebben geen hoofdkussen.
- Kinderen jonger dan 12 maanden hebben geen donsdeken, knuffel of doek in hun bed.
- Roken is verboden in de opvang.

Wil u meer informatie over de preventie van wiegendood? Vraag het aan een medewerker van de opvang. U vindt ook informatie op www.kindengezin.be.

Gaan de kinderbegeleiders op uitstap met de kinderen?

Soms doen de kinderbegeleiders een uitstap met de kinderen. De verplaatsing gebeurt op een veilige manier en de kinderbegeleiders blijven bereikbaar via hun smartphone. De kinderen zitten goed vast in een kiddybus (buggy voor meerdere kinderen). Er gaan altijd genoeg kinderbegeleiders mee.

Stedelijke kinderopvang Antwerpen werkt samen met andere organisaties. Wat betekent dat voor uw kind?

Gespecialiseerde organisaties ondersteunen soms onze medewerkers in de opvang. Het is mogelijk dat zij uw kind observeren. Stedelijke kinderopvang Antwerpen vraagt altijd eerst uw toestemming.

De kinderopvang is alert voor grensoverschrijdend gedrag

Wat is grensoverschrijdend gedrag in de kinderopvang?

Als een volwassene zich slecht gedraagt ten opzichte van medewerkers, kinderen, andere ouders of aanwezigen in de locatie. Hij/zij doet of zegt iets dat schadelijk is voor de anderen. Bijvoorbeeld: een volwassene gebruikt geweld tegen een kind of medewerker, uit een bedreiging...

Denkt u dat iemand grensoverschrijdend gedrag vertoont?

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

12. Verzekering

Stedelijke kinderopvang Antwerpen heeft een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en een verzekering voor lichamelijke ongevallen van de opgevangen kinderen.

De **verzekering burgerlijke aansprakelijkheid** dekt de schade die veroorzaakt wordt bij de uitbating van de kinderopvang. Deze verzekering is voor schade door een fout van de medewerkers die in de kinderopvanglocatie aanwezig zijn.

De **verzekering voor lichamelijke ongevallen van de opgevangen kinderen** is een verzekering voor schade als het geen fout is van de medewerkers die in de kinderopvanglocatie aanwezig zijn.

U kan de actuele polisnummer en verzekeringsmaatschappij raadplegen via www.mijnkinderopvang.be/faq/organisatie/verzekeringen.

Heeft uw kind een ongeval tijdens de opvang of op weg van of naar de opvang?

1. U laat het aangifteformulier door de dokter invullen.
2. U geeft het aangifteformulier ten laatste de volgende dag aan de verantwoordelijke van de opvang.
3. U geeft de doktersattesten en andere documenten van medische kosten aan de mutualiteit. De mutualiteit betaalt een deel van de kosten aan u terug.
4. U bezorgt het originele betalingsdocument van de mutualiteit (en eventuele andere onkosten, zoals apothekerskosten, kosten voor speciaal vervoer...) aan de verantwoordelijke van de opvang. De kosten die de mutualiteit niet terugbetaalt, betaalt de verzekering van stedelijke kinderopvang Antwerpen.

Wat zit er niet in de verzekering?

Schade aan persoonlijke voorwerpen of diefstal van persoonlijke voorwerpen. U laat dure voorwerpen best thuis. Voorzie alles van de naam van uw kind.

13. Kwaliteitshandboek

Stedelijke kinderopvang Antwerpen heeft een kwaliteitshandboek dat geldt voor al zijn opvanglocaties. Dit handboek omschrijft welke kwaliteit stedelijke kinderopvang Antwerpen biedt en hoe de kinderopvang dit realiseert. U kan het kwaliteitshandboek [hier](#) digitaal raadplegen.

14. Gegevensbescherming

Hoe verwerken wij uw persoonsgegevens?

De door u meegedeelde persoonsgegevens worden door Stedelijke Kinderopvang Antwerpen, Grote Markt 1, 2000 Antwerpen, verwerkt. Stedelijke kinderopvang Antwerpen heeft persoonlijke informatie van kinderen en ouders nodig voor de dienstverlening.

De stedelijke kinderopvang verbindt zich er toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt conform de Europese wetgeving betreffende de bescherming van de persoonsgegevens (de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016) als de Belgische Wet ter bescherming van de persoonsgegevens (30 juli 2018). Dit geldt zowel voor de verwerking door onze opvang als door onze mogelijke onderaannemers (bijvoorbeeld een IT-bedrijf-) die deze persoonsgegevens verwerken. Ook onze medewerkers zijn op de hoogte van de Wetgeving betreffende persoonsgegevens.

Doel van de verwerking

Deze gegevens worden enkel gebruikt in het kader van kinderopvang. Stedelijke kinderopvang Antwerpen verwerkt volgende persoonsgegevens:

- identificatie en contactgegevens van ouders, kind en noodcontacten;
- opvangplangegevens;
- specifieke aandachtspunten van het kind (bijvoorbeeld gezondheid, voeding, opvanggeschiedenis, slaapgewoonten, ontwikkeling, zindelijkheid...)
- medische gegevens;
- aanwezigheid;
- financiële gegevens en facturatie;
- gezinssituatie;
- maatschappelijke kwetsbaarheid.

De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de Stedelijke Kinderopvang Antwerpen rust:

Zie artikel 36 en 37 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 november 2013 (BS 13 januari 2014) houdende de vergunningsvoorwaarden en het kwaliteitsbeleid voor gezinsopvang en groepsopvang van baby's en peuters en via artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 over de kinderopvang voor baby's en peuters.

Wil stedelijke kinderopvang Antwerpen andere gegevens over u verzamelen? Dan wordt dat expliciet gevraagd.

Doorgifte aan andere partijen

Stedelijke kinderopvang Antwerpen zal uw persoonsgegevens nooit zomaar doorsturen of bekendmaken aan een derde partij. Stedelijke Kinderopvang Antwerpen doet dat enkel als:

- dit moet volgens de wetgeving (bv. aan Opgroeien Regie).

- dit noodzakelijk is voor de dienstverlening (bijvoorbeeld externe cateraar, verzekeringsmaatschappij bij ongevallen...)

De lijst van alle derde partijen kan bekomen worden via mail aan kop.beleid@antwerpen.be .

Bewaartermijn

Uw persoonsgegevens worden verwerkt en opgeslagen zolang dat nodig is voor het doel waarvoor ze zijn verzameld. Uw gegevens zullen gedurende 5 jaar na het aflopen van uw overeenkomst bijgehouden worden door Stedelijke Kinderopvang Antwerpen conform het decreet Kinderopvang van Baby's en Peuters van 20 april 2012 (art 24). Na afloop van de bewaartermijn worden uw persoonsgegevens door Stedelijke Kinderopvang Antwerpen gewist.

Uw Rechten

Ingevolge de VERORDENING (EU) 2016/679 van 27 april 2016, de zogenaamde Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft u een recht van inzage, verbetering en desgevallend het wissen van uw gegevens. Neem voor de uitoefening van deze rechten contact op met informatieveiligheid@antwerpen.be .

Verder hebt u ook het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende overheid (de [Gegevensbeschermingsautoriteit](#)), als u vindt dat uw gegevens op een foutieve manier verwerkt zouden worden.

Drukpersstraat 35
1000 BRUSSEL
Tel. 02/274.48.00
Fax. 02/274.48.35
contact@apd-gba.be

Indien u vragen zou hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens zoals omschreven in deze verklaring, kan u steeds onze functionaris voor de gegevensbescherming contacteren via informatieveiligheid@antwerpen.be .

Gebruik camerabeelden

De stedelijke kinderopvang kan beeldopnames maken in alle ruimtes waar dienstverlening wordt aangeboden. De beeldopnames hebben tot doel de veiligheid en gezondheid van de klanten en de medewerkers van de stedelijke kinderopvang te vrijwaren. De beelden worden verwerkt door de stad Antwerpen.

De camera's worden geplaatst conform de regels van de Wet tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's van 21 maart 2007 en vallen onder de doelstellingen die deze wet vooropstelt. Het is pas wanneer er in het kader van die doelstellingen professionele tekortkomingen blijken dat deze ook, in ondergeschikte orde, worden gebruikt voor controle op arbeid.

De toegang tot de beelden wordt beperkt tot een minimaal aantal personeelsleden van de stad Antwerpen en wordt pas verschaft na gemotiveerd verzoek. De personeelsleden die de beelden kunnen bekijken zijn in de regel de hoogste in hiërarchische lijn binnen de stedelijke kinderopvang en een medewerker van de

onafhankelijke dienst Interne Audit. De beelden worden pas bekeken nadat de algemeen directeur het gemotiveerd verzoek heeft goedgekeurd.

De bewaartermijn van de beelden is een maand, zoals voorgeschreven door de wet op de camerabewaking, tenzij deze beelden een bijdrage kunnen leveren om één of meerdere incidenten te bewijzen, in welk geval de termijn tot 3 maanden kan verlengd worden.

De beelden kunnen enkel worden doorgegeven aan bevoegde politiediensten als zij kunnen dienen om een misdrijf te bewijzen of strafrechtelijke aantijgingen te ontkrachten.

Uw gegevens worden verwerkt door de stad Antwerpen, met als verwerkingsverantwoordelijke voor IVA Kinderopvang: Vicky Meulenaere, directeur IVA Kinderopvang. Contact: kop.beleid@antwerpen.be.

Wat is belangrijk voor u?

- U kan bepaalde gegevens inkijken via uw dossier op www.mijnkinderopvang.be.
- Ingevolge de VERORDENING (EU) 2016/679 van 27 april 2016, de zogenaamde Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft u een recht van inzage, verbetering en desgevallend het wissen van uw gegevens. Neem voor de uitoefening van deze rechten contact op met informatieveiligheid@antwerpen.be.
- Indien u meent een gegronde reden te hebben om beelden te bekijken waarop uzelf of uw kind voorkomt, dan kan u een verzoek tot inzage vragen aan de verwerkingsverantwoordelijke. Dit doet u door het klachtenformulier in te dienen op www.mijnkinderopvang.be. U omschrijft in het formulier de redenen evenals de gegevens m.b.t. de gewenste beelden (datum, tijdstip, plaats). Op basis van deze motivering en de impact op het recht op privacy van derden zal beslist worden of u toegang krijgt tot de beelden onder toezicht van een bevoegde persoon.
- U hebt het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende overheid ([de Gegevensbeschermingsautoriteit](http://de.Gegevensbeschermingsautoriteit)), als u vindt dat uw gegevens op een foutieve manier verwerkt zouden worden: contact@apd-qba.be.
- Indien u vragen zou hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens zoals omschreven in deze verklaring, kan u steeds onze functionaris voor de gegevensbescherming contacteren via informatieveiligheid@antwerpen.be.

15. De opvang stopzetten

Hoe kan u de opvang stopzetten?

Als u uw kind niet meer naar de opvang wil brengen, vult u via www.mijnkinderopvang.be het correcte formulier in. Stedelijke kinderopvang Antwerpen annuleert uw dossier.

- Bent u nog niet gestart met de opvang? Zie hoofdstuk 4 stap 4.
- Bent u al wel gestart met de opvang? De opzegtermijn is minimum 1 maand, gerekend vanaf het moment dat u het formulier 'Opvang definitief stopzetten' invult. Dit betekent dat u nog minstens 1 maand opvang betaalt volgens uw opvangplan, zelfs indien u beslist om uw kind (vroeger) thuis te houden.

Het aantal dagen van gerechtvaardigde afwezigheid wordt opnieuw berekend voor het lopende kalenderjaar, met terugwerkende kracht (zie [Gerechtvaardigde afwezigheden](#)). Het is mogelijk dat u al meer dagen van gerechtvaardigde afwezigheid hebt opgenomen dan uw gewijzigde situatie toelaat. De niet-gerechtvaardigde afwezigheidsdagen worden toegevoegd aan uw laatste factuur.

Verandert het huishoudelijk reglement in uw nadeel? U hebt het recht om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen. Zegt u de overeenkomst op binnen de 2 maanden nadat u werd geïnformeerd over de verandering? Dan is er geen opzegtermijn.

Wanneer kan stedelijke kinderopvang Antwerpen de opvang zelf stopzetten?

- U respecteert het opvangplan niet.
- U betaalt uw facturen niet op tijd.

Stedelijke kinderopvang Antwerpen respecteert, na start van de opvang, dezelfde opzegtermijn van 1 maand.

Let op:

- Bij grensoverschrijdend gedrag ten opzichte van medewerkers, kinderen, andere ouders of aanwezigen in de locatie, wordt de opvang onmiddellijk stopgezet.
- Als u of stedelijke kinderopvang Antwerpen een zware fout begaat, wordt de opvang onmiddellijk stopgezet.
- Als Opgroeien Regie de vergunning van de kinderopvanglocatie opheft, wordt de opvang onmiddellijk stopgezet.
- Als u of stedelijke kinderopvang Antwerpen door overmacht het huishoudelijk reglement niet kan naleven, moet er geen schadevergoeding betaald worden.

16. Hebt u een klacht over de kinderopvang?

Bent u niet tevreden over de kinderopvang? Is er iets gebeurd in de opvanglocatie van uw kind? **Bespreek** dit eerst met de medewerkers van de opvanglocatie. Misschien vinden jullie samen een oplossing.

Heeft het gesprek niet geholpen? Of vinden jullie samen geen oplossing? Dan kan u een klacht indienen via:

Mijn Kinderopvang [melding klacht indienen](#).

Heeft u geen toegang (meer) tot Mijn Kinderopvang? Stuur een e-mail naar KOP.klantendienst@antwerpen.be. **Hulp nodig?** Ga naar uw kinderopvanglocatie. Een medewerker helpt u.

Bent u niet akkoord met het ontvangen antwoord of de voorgestelde oplossing? U kan dan verder contact opnemen met

Ombudsdienst stad Antwerpen

De Coninckplein 25 (ingang Muizenstraat)

2060 Antwerpen

0800 94 843 (gratis nummer)

ombudsvrouw@antwerpen.be

Opgroeipunt (meldpunt van Opgroeien):
Telefoonnummer 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20 uur)
contactformulier op opgroeien.be/opgroecipunt
brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Voor algemene info kan u terecht op de Kind en Gezin-Lijn: 078 150 100 of via www.kindengezin.be/contact.

Opgroeien Regie
Hallepoortlaan 27
1060 Brussel.

Hebt u een klacht over de bescherming van persoonsgegevens? Contacteer de Gegevensbeschermingsautoriteit via contact@apd-gba.be.

17. Respecteert u het huishoudelijk reglement niet?

Als u het reglement, de schriftelijke overeenkomst of het opvangplan niet respecteert, kan u:

- dagdelen verliezen. Uw dossier wordt aangepast. U kiest of u akkoord gaat of niet.
- uw plaats verliezen.

Stedelijke kinderopvang Antwerpen hanteert een overmachtsregeling. Zo blijft de toepassing van regels rechtvaardig en missen de sancties en vergoedingen hun doel niet.