



**Huishoudelijk reglement
AG Kinderopvang Antwerpen**

Inhoud

1.	Organisator	3
2.	Kinderopvanglocaties	3
3.	Missie	3
4.	Openingsuren	4
5.	Plaats aanvragen	4
6.	Hoeveel betaalt u voor de kinderopvang?	6
7.	Opvangplan	7
8.	Schriftelijke overeenkomst	8
9.	Intake	8
10.	Wennen in de opvang	8
11.	Uw kind brengen en ophalen	9
12.	Uw kind kan niet komen. Wat nu?	10
13.	Facturatie	12
14.	Gezondheid en welzijn van uw kind	13
15.	Verzekering	16
16.	Kwaliteitshandboek	16
17.	Pedagogisch project	17
18.	Recht op privacy	17
19.	Hoe kan u de opvang stopzetten?	18
20.	Hebt u een klacht over de kinderopvang?	19
21.	Respecteert u het huishoudelijk reglement niet?	20

Dit is het huishoudelijk reglement van de **groepsopvang** van het Autonoom Gemeentebedrijf Kinderopvang Antwerpen (AG Kinderopvang Antwerpen). Het geldt vanaf **1 januari 2019**.

1. Organisator

AG Kinderopvang Antwerpen

Postadres

Grote Markt 1
2000 Antwerpen

Telefoonnummer

03 338 68 00

E-mail

stedelijkekinderopvang@antwerpen.be

Rechtsvorm

autonoom gemeentebedrijf

Ondernemingsnummer

0820307620

2. Kinderopvanglocaties

AG Kinderopvang Antwerpen beheert de groepsopvang van de stad Antwerpen. U vindt alle contactgegevens op www.antwerpen.be.

3. Missie

AG Kinderopvang Antwerpen vangt voornamelijk kinderen tussen 0 en 3 jaar op. Sommige locaties bieden ook buitenschoolse opvang aan jonge kleuters in de schoolvakanties. Voor deze opvang gelden andere afspraken. Vraag meer informatie bij de verantwoordelijke van de locatie.

Kinderopvang als basisvoorziening

AG Kinderopvang beschouwt kinderopvang als een basisvoorziening, met verschillende functies:

1. een **economische** functie: ouders kunnen werk en gezin beter combineren, een opleiding volgen en/of werk zoeken,
2. een **pedagogische** functie: in de kinderopvang ontwikkelen kinderen heel wat vaardigheden en leren ze omgaan met diversiteit (zie [Pedagogisch project](#)),
3. een **sociale** functie:
 - a. de stedelijke kinderopvang staat open voor een zo breed mogelijke doelgroep. Kinderen worden opgevangen zonder vooroordelen en krijgen gelijke kansen.

- b. door kinderopvang toegankelijk te maken, worden gezinnen ondersteund om actief te participeren aan de maatschappij.

Kwaliteitsvol & betaalbaar

AG kinderopvang vangt kinderen op in een professionele infrastructuur met gekwalificeerde medewerkers.

U betaalt kinderopvang volgens het inkomenstarief. De prijs die u betaalt voor kinderopvang is afhankelijk van uw inkomen (zie [Hoeveel betaalt u voor de kinderopvang?](#)).

4. Openingsuren

De groepsopvang is **open** van maandag tot vrijdag van 7 tot 18 uur.

Sluitingsdagen

- De groepsopvang is gesloten op wettelijke feestdagen, brugdagen en in de kerstvakantie.
- Tijdens de paasvakantie en de zomervakantie kunnen er extra sluitingsdagen zijn die mogelijk verschillen per locatie. Kijk op www.antwerpen.be voor een compleet overzicht. Vanaf december kan u alle sluitingsdagen van het volgende jaar raadplegen.
- Om de kinderbegeleiders te kunnen blijven bijscholen is elke groepsopvang ook maximaal 2 dagen per jaar gesloten wegens pedagogische studiedag. Deze dagen vindt u via www.mijnkinderopvang.be.

Hebt u opvang nodig tijdens de extra sluitingsdagen?

Wil u opvang in een andere locatie tijdens de extra sluitingsdagen? Vul op www.mijnkinderopvang.be het correcte formulier in. AG Kinderopvang controleert of de opvang mogelijk is, maar kan niets garanderen.

Lees de afspraken na op www.mijnkinderopvang.be.

5. Plaats aanvragen

Wie krijgt voorrang in de stedelijke kinderopvang?

AG kinderopvang geeft voorrang volgens de wet:

- kinderen van **werkende** ouders of ouders die een beroepsgerichte **opleiding** volgen,
- kinderen van **alleenstaande** ouders,
- kinderen van ouders die samen een arbeidsinkomen hebben dat **lager** is dan de inkomensgrens (de Vlaamse regering berekent dat elk jaar),
- **pleegkinderen**,
- kinderen met broers of zussen in **dezelfde** opvanglocatie,
- kinderen die tijdens de dag **extra opvang en begeleiding** krijgen omwille van sociale en/of pedagogische redenen.

AG Kinderopvang geeft ook voorrang aan:

- inwoners van **Antwerpen**,
- kinderen van medewerkers die werken in kinderopvanglocaties van AG Kinderopvang.

AG Kinderopvang gebruikt een puntensysteem om deze voorrangscriteria toe te passen.

Hoe vraagt u een plaats aan?

1. U vraagt zelf een plaats aan via de [kinderopvangzoeker](#).

U kan een aanvraag doen voor 3 opvanglocaties van AG Kinderopvang. U vindt een overzicht van alle locaties van AG Kinderopvang op www.antwerpen.be. Uw aanvraag komt terecht op de centrale aanvraaglijst van AG Kinderopvang.

Vul uw gezinssituatie in bij uw aanvraag:

- of u werkt en op welke dagen u werkt,
- of uw partner werkt en op welke dagen uw partner werkt,
- of u een opleiding volgt en op welke dagen u de opleiding volgt,
- of uw partner een opleiding volgt en op welke dagen uw partner een opleiding volgt,
- of u alleenstaand bent.

Deze info is belangrijk. Op deze manier bepaalt AG Kinderopvang:

- of u voorrang krijgt,
- op hoeveel dagen opvang u recht hebt (zie [Opvangplan](#)).

Hulp nodig?

- Contacteer het [contactpunt kinderopvang](#).
- Ga naar het [spreekuur kinderopvang bij de Huizen van het Kind](#). Het spreekuur is gratis. U moet geen afspraak maken.

2. AG Kinderopvang controleert uw aanvraag.

- AG Kinderopvang controleert uw gezinssituatie via het bevolkingsregister.
- AG Kinderopvang kan bewijzen opvragen van uw werksituatie of de opleiding die u volgt.

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.

AG Kinderopvang kan uw aanvraag annuleren als u foute gegevens over uw situatie doorgeeft en mag valse verklaringen doorgeven aan het parket (ambtelijke meldingsplicht, artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering).

Hoe verloopt de inschrijving?

1. U wacht maximum 1 maand op antwoord van AG Kinderopvang.
2. AG Kinderopvang **reserveert** een plaats voor uw kind. U bent vanaf dat moment zeker van een plaats.
3. AG Kinderopvang contacteert u 2 maanden voor uw kind start in de opvang. Een medewerker controleert een laatste keer uw aanvraag en kan eventueel nog wijzigingen doorvoeren.
 - a. U krijgt een bevestiging. Dit aanbod is nu **definitief**. U kan de startdatum niet meer veranderen. U neemt contact op met de kinderopvanglocatie voor een afspraak.
 - b. Als u de plaats niet meer wil, annuleert AG Kinderopvang uw inschrijving.

6. 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>. Dit hebt u nodig:
 - o een e-mailadres,
 - o uw e-ID, pincode en e-ID kaartlezer of token.
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? Geef de opvang een attest inkomenstarief voor elk kind in de opvang.

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

Wil u meer informatie over het inkomenstarief?

- Kijk op www.kindengezin.be
of
- telefoneer naar Kind en Gezin: 078 15 01 00.

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

Let op: Verandert er iets in 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?

Het is mogelijk dat u recht hebt op **een individueel verminderd tarief**. Dat betekent dat u minder moet betalen voor de kinderopvang.

AG Kinderopvang volgt de regels van Kind en Gezin. U vindt die op www.kindengezin.be. U bent zelf verantwoordelijk om deze regels correct toe te passen.

Wat zit in de opvangprijs?

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

Extra kosten

U betaalt elke maand voor elk kind 3,5 euro voor de administratie.

7. Opvangplan

Wat is het opvangplan?

- Het opvangplan is een plan met alle dagen kinderopvang die u reserveert. U maakt dit samen met een medewerker van de opvang op.

Uw opvangplan is afgestemd op de dagen dat u werkt en/of de dagen dat u opleiding volgt.

Werkt u niet? Staat u op de wachtlijst voor een opleiding? Dan kan uw kind maximum 2,5 dagen per week naar de opvang komen. Dit is een halftijds opvangplan.

Let op: om pedagogische redenen moet uw kind minstens 4 dagdelen per week aanwezig zijn in de opvang.

- In het opvangplan staat ook het start- en einduur van de opvang.

Let op: de dagen die u in het opvangplan reserveert, moet u betalen. Er zijn ook een aantal dagen die u niet moet betalen (zie [Gerechtigde 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 dagen nodig.

Wat moet u doen?

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

- op welke dagen uw kind wil komen,
- 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.

U hebt uitzonderlijk 1 of meer extra dagen opvang nodig

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

8. Schriftelijke overeenkomst

De schriftelijke overeenkomst is een contract tussen u en AG Kinderopvang Antwerpen. Hierin staan uw rechten en plichten. U ondertekent het document **vóór de start** van de opvang. Als u geen schriftelijke overeenkomst hebt getekend, kan de opvang niet starten.

9. Intake

Start uw kind in de opvang? U maakt een afspraak met de kinderopvanglocatie voor een intakegesprek.

Wat is het intakegesprek?

- U krijgt informatie over de dagelijkse werking van de opvang.
- U geeft administratieve, medische en psychosociale gegevens over uw kind en uw gezinssituatie.
- U ondertekent de schriftelijke overeenkomst (zie [Schriftelijke overeenkomst](#)).

10. Wanneer in de opvang

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

AG Kinderopvang wil dat uw kind zo weinig mogelijk stress heeft als het voor de eerste keer naar de opvang komt. Daarom kan uw kind komen **wennen** in de opvang.

Wennen voor u en uw kind – voor de start

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

U bent op dat moment zelf **aanwezig** en verantwoordelijk voor uw kind. U betaalt niets.

Wennen - bij de start

U kan uw kind tijdens **wendagen** naar de opvang brengen. AG Kinderopvang adviseert om uw kind maar een paar uur per dag naar de opvang te brengen. Dit is niet verplicht.

Is dit de eerste keer dat u de kinderbegeleiders ontmoet? Dan stellen ze nog vragen over uw kind, uw opvoedingsgewoontes en aanpak. Voorzie hier voldoende tijd voor.

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

- het aantal uren dat uw kind aanwezig is,
- uw inkomen (zie [Hoeveel betaalt u voor de kinderopvang?](#)).

Wennen bij de overgang naar een andere leefgroep

Niet alle leefgroepen zijn hetzelfde. Eten, slapen en spelen zijn anders voor de verschillende leeftijden. De kinderen kunnen een aantal uur per dag **wennen in de andere groep** voor ze definitief van leefgroep veranderen. 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.

11. 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 AG Kinderopvang maatregelen treffen (zie [Respecteert u het huishoudelijk reglement niet?](#)).

Wie kan uw kind ophalen?

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

Wenst u dat een andere persoon uw kind ophaalt? Dan moet deze persoon in de **contactenlijst** van het kind staan (zie [Schriftelijke overeenkomst](#)). U kan uw contactenlijst bewerken via www.mijnkinderopvang.be.

Bij een echtscheiding of beëindiging van het samenlevingscontract volgt AG Kinderopvang het vonnis van de rechtbank over het hoederecht van het kind. Geef 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 dagelijks de registraties controleren via www.mijnkinderopvang.be.

U haalt uw kind niet op voor 18.00 uur. Wat gebeurt er?

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

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

1. Ze starten de noodprocedure.
2. Een medewerker van de opvang brengt uw kind naar een CKG (Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning).
3. Uw kind blijft bij het CKG tot u het daar ophaalt.
4. De opvang verwittigt de politie.
5. De politie contacteert u en zegt waar uw kind is.
Het adres en het telefoonnummer van het CKG hangt aan de deur van de kinderopvang.

U moet extra kosten betalen:

- kosten voor het vervoer,
- de opvangkosten in het CKG,
- een boete (zie [Respecteert u het huishoudelijk reglement niet?](#)).

12. Uw kind kan niet komen. Wat nu?

Gerechtvaardigde afwezigheden

Gerechtvaardigde afwezigheden zijn dagen die u gepland hebt volgens uw opvangplan, maar waarvoor u **niet** betaalt. 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	20 dagen
4 dagen per week	16 dagen
3 dagen per week	12 dagen
2 dagen per week	8 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	20 halve dagen
4 dagen per week	16 halve dagen
3 dagen per week	12 halve dagen
2 dagen per week	8 halve dagen

Let op: Als uw kind geen volledig kalenderjaar naar de opvang komt, wordt het aantal dagen van gerechtvaardigde afwezigheid 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 vóór 8.00 uur.

Meldt u de afwezigheid van uw kind niet? Of meldt u de afwezigheid te laat? Dan kan AG kinderopvang maatregelen treffen (zie [Respecteert u het huishoudelijk reglement niet?](#)).

Is uw kind ziek?

Is uw kind 1 of meerdere dagen ziek tijdens geplande opvangdagen?

- U hebt nog dagen van gerechtvaardigde afwezigheid:
u verliest 1 dag van gerechtvaardigde afwezigheid per dag dat uw kind ziek is. U betaalt niet voor deze dag.

of

- U hebt **geen** dagen van gerechtvaardigde afwezigheid meer:
u betaalt de dagprijs voor elke dag dat uw kind ziek is.

Uitzondering 1: Is uw kind 2 weken of langer ziek?

U bezorgt de opvang een **doktersattest** met alle ziektedagen. U betaalt dan **niets** voor de dagen die op het doktersattest staan. U houdt al uw dagen van gerechtvaardigde afwezigheid.

Uitzondering 2: Is uw kind afwezig door een ongeval in de opvang?

AG Kinderopvang zet het opvangplan stop tijdens de afwezigheid.

Hebt u vakantie?

U kan zelf uw opvangplan tijdelijk stopzetten. Dit kan maximum 3 weken per jaar. U betaalt niets tijdens deze 3 weken.

Let op: vul minimum **8 weken** op voorhand het formulier in via www.mijnkinderopvang.be.

U kan kiezen:

- U stopt het opvangplan voor een periode van 3 weken.
- of**
- U stopt het opvangplan voor 1 week. U mag dit 3 keer doen.

Is de opvang gesloten?

Het is mogelijk dat de opvang gesloten is door onvoorziene omstandigheden. U moet dan **niet** betalen voor de dagen die u gereserveerd hebt.

13. 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 AG Kinderopvang Antwerpen.

U kan uw facturen controleren op www.mijnkinderopvang.be.

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:

- moet u aanmaningskosten en intresten betalen,
- kan AG Kinderopvang na verschillende aanmaningen juridische stappen zetten,
- kan AG Kinderopvang de opvang van uw kind stopzetten,
- kan AG Kinderopvang 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 de aangifte van de belastingen.

14. Gezondheid en welzijn van uw kind

Wat eet en drinkt uw kind in de opvang?

Uw kind krijgt **een warme maaltijd** in de kinderopvang. Elk kind krijgt eten en drinken dat aangepast is aan zijn leeftijd. De kinderopvang volgt de regels van Kind en Gezin en van het voedselagentschap.

Let op: Uw kind ontbijt 's morgens thuis.

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 eten of drinken zelf meebrengen. Het eten of drinken moet in de originele, gesloten verpakking zitten.

Heeft uw kind medicatie nodig?

De medewerkers geven geen medicatie zonder doktersattest.

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.

Uitzondering

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

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

Uw kind is ziek. Mag het naar de opvang komen?

Neen. In welke **situaties** mag uw kind niet komen?

- Uw kind is te ziek om mee te doen met de activiteiten in de opvang.
- Uw kind heeft te veel aandacht en zorg nodig. De kinderbegeleiders moeten aan de andere kinderen ook genoeg aandacht en zorg kunnen geven.
- Uw kind heeft 1 of meerdere van de volgende symptomen:
 - diarree,
 - overgeven,
 - moeilijk ademen,
 - $\geq 38^{\circ}\text{C}$ koorts met pijn, prikkelbaarheid, verwardheid of huiduitslag,
 - een besmettelijke ziekte.

Meer informatie over ziektes vindt u:

- op www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/ziek/,
- of telefoneer naar de Kind en Gezin-lijn: 078 150 100.

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 het 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 telefoneert naar u. De medewerker kan vragen om uw kind zo snel mogelijk op te halen.

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

Heeft uw kind dringend een dokter nodig? Dan telefoneert een medewerker direct naar een dokter of naar de ambulance. Een medewerker contacteert u zo snel mogelijk. Als de dokter komt of als uw kind naar het ziekenhuis moet, 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/gezondheid-en-vaccineren/vaccinaties/.

Wat doet de opvang als preventie tegen wiegendood?

De kinderbegeleiders volgen de regels van Kind en Gezin:

- De kinderen slapen op hun rug.
- De opvang streeft in de slaappleatsen 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 hoofdkussens.
- 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 soms op uitstap met de kinderen?

Soms doen de kinderbegeleiders een uitstap met de kinderen. De kinderbegeleiders informeren u eerst. 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 6 tot 8 kinderen). Er gaan altijd genoeg kinderbegeleiders mee.

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

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

De kinderopvang is alert op grensoverschrijdend gedrag

Wat is grensoverschrijdend gedrag in de kinderopvang?

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

Denkt u dat iemand grensoverschrijdend gedrag vertoont?

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

15. Verzekering

AG Kinderopvang 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 kinderopvang. Deze verzekering is voor schade door een fout van medewerkers die in de kinderopvanglocatie aanwezig zijn.

Polisnummer: 45.255.036
Ethias Verzekeringen NV
Prins-Bisschopssingel 73
3500 Hasselt

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

Polisnummer: 36.926.928
P&V Verzekeringen CVBA
Koningstraat 151
1210 Brussel

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 geeft 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 AG Kinderopvang terug aan u.

Wat zit er niet in de verzekering?

Schade aan persoonlijke voorwerpen of diefstal van persoonlijke voorwerpen.

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

16. Kwaliteitshandboek

Elke opvanglocatie van AG Kinderopvang heeft een kwaliteitshandboek. Dit handboek omschrijft welke kwaliteit AG Kinderopvang biedt en hoe de kinderopvang dit realiseert.

U kan het kwaliteitshandboek raadplegen via www.mijnkinderopvang.be/fag/organisatie.

17. Pedagogisch project

In de locaties van AG Kinderopvang zijn **alle kinderen en hun ouders welkom**.

AG Kinderopvang maakt **geen onderscheid** in:

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

De locaties van AG Kinderopvang zijn een **professionele, stimulerende** omgeving voor elk kind. Uw kind exploreert en experimenteert via speelactiviteiten in een veilige omgeving. Uw kind speelt samen met andere kinderen. Zo leert het sociale vaardigheden.

Het **belang** en de **individualiteit** van het kind staan centraal.

De medewerkers

- werken samen met u,
- bereiden de opvang voor door met u te praten,
- informeren u regelmatig over uw kind (gevoelens, ontwikkeling),
- proberen kinderen met specifieke noden de geschikte zorg en aandacht te geven.

De kinderen verblijven in leefgroepen afhankelijk van de leeftijd. Er zijn geen strikte leeftijdsgrenzen om kinderen te laten overgaan naar een volgende leefgroep. Er wordt rekening gehouden met de ontwikkeling van het kind en met de beschikbare plaatsen.

In alle locaties van AG Kinderopvang wordt **Nederlands** gesproken.

18. Recht op privacy

AG Kinderopvang Antwerpen heeft persoonlijke informatie van kinderen en ouders nodig voor de dienstverlening. AG Kinderopvang Antwerpen gebruikt deze gegevens alleen in het kader van kinderopvang.

AG Kinderopvang gaat zorgvuldig om met uw gegevens zoals bepaald in:

- de wet van 8 december 1992 over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de verwerking van persoonsgegevens,
- de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

AG Kinderopvang Antwerpen geeft gegevens door aan derde partijen:

- als dit moet volgens de wetgeving (bijvoorbeeld aan Kind en Gezin),

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

AG Kinderopvang Antwerpen heeft het recht om volgende gegevens van klanten te beheren voor de dienstverlening:

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

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.

Als u de schriftelijke overeenkomst ondertekent, gaat u akkoord dat AG Kinderopvang bovenstaande gegevens van u beheert voor de dienstverlening.

Als AG Kinderopvang andere gegevens over u wil verzamelen voor de dienstverlening zal dit expliciet gevraagd worden.

Wat is belangrijk voor u?

- U kan bepaalde gegevens inkijken via uw dossier op www.mijnkinderopvang.be. Als u andere gegevens wil inkijken, stuurt u een e-mail naar info@antwerpen.be.
- Stopt uw kind in de kinderopvang? De wet verplicht AG kinderopvang Antwerpen om bepaalde persoonsgegevens nog 5 jaar en andere 10 jaar bij te houden. Dan vernietigt AG Kinderopvang de persoonsgegevens.

19. 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. AG Kinderopvang annuleert uw dossier.

De opzegtermijn is 1 maand. Dit betekent dat u nog 1 maand opvang betaalt volgens uw opvangplan.

Het aantal dagen van gerechtvaardigde afwezigheid wordt opnieuw berekend voor het lopende kalenderjaar, met terugwerkende kracht (zie [Gerechtvaardigde afwezigheden](#)). Het is dus mogelijk dat u al meer dagen van gerechtvaardigde afwezigheid hebt opgenomen dan wat 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. Als u de overeenkomst opzegt binnen de 2 maanden nadat u geïnformeerd werd over de verandering, dan is er geen opzegtermijn.

Wanneer kan AG Kinderopvang de opvang zelf stopzetten?

- U respecteert het opvangplan niet.
- U informeert ons niet over veranderingen in uw werk-, opleidings- of gezinssituatie.
- U kan geen bewijs van uw werk- of gezinssituatie geven wanneer AG Kinderopvang dat vraagt.
- U betaalt uw facturen niet op tijd.

AG Kinderopvang respecteert 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 AG Kinderopvang een zware fout begaat, wordt de opvang onmiddellijk stopgezet.
- Als Kind en Gezin de vergunning van de kinderopvanglocatie opheft, wordt de opvang onmiddellijk stopgezet.
- Als u of AG Kinderopvang door overmacht het huishoudelijk reglement niet kan naleven, moet er geen schadevergoeding betaald worden.

20. 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 www.antwerpen.be.

Hulp nodig?

Ga naar uw kinderopvanglocatie. Een medewerker helpt u.

Andere opties

U kan ook een klacht indienen bij de ombudsdienst van de stad Antwerpen of bij Kind en Gezin:

- Ombudsdienst stad Antwerpen
De Coninckplein 25 (ingang Muizenstraat)
2060 Antwerpen
0800 94 843 (gratis nummer)
ombudsvrouw@antwerpen.be
- Kind en Gezin
Klachtendienst

Hallepoortlaan 27
1060 Brussel
02 533 14 14
klachtendienst@kindengezin.be

Hebt u een klacht over de bescherming van persoonsgegevens?

Contacteer de Gegevensbeschermingsautoriteit via contact@apd-qba.be.

21. Respecteert u het huishoudelijk reglement niet?

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

- een boete krijgen. Een boete is 50% van uw dagprijs met een minimum van 5 euro (bovenop de dagprijs). Een boete telt niet mee voor uw fiscaal attest.
- dagdelen verliezen. U krijgt een nieuw opvangplan dat u moet ondertekenen. Als u dit niet ondertekent, verliest u uw plaats.
- uw plaats verliezen.