



Huishoudelijk reglement AG Kinderopvang Antwerpen

Dit is het huishoudelijk reglement van de **groepsopvang** van het Autonom Gemeentebedrijf Kinderopvang Antwerpen (AG Kinderopvang Antwerpen). Het geldt vanaf **1 januari 2017**. **Respecteer** dit reglement. Zo kunnen wij uw kind opvangen in de beste omstandigheden.

INHOUD

1. ORGANISATOR	4
2. KINDEROPVANGLOCATIES	4
3. MISSIE	4
4. PEDAGOGISCH PROJECT	5
5. OPENINGSUREN	5
6. OPNAMEBELEID	6
7. INTAKE	7
8. SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST	7
9. OPVANGPLAN	8
10. HOE KUNT U DE OPVANG STOPZETTEN?	9
11. WENNEN IN DE OPVANG	9
12. UW KIND BRENGEN EN OPHALEN	10
13. REGISTREER DE AANWEZIGHEID VAN UW KIND	10
14. UW KIND KAN NIET KOMEN. WAT NU?	11
15. GEZONDHEID EN WELZIJN VAN UW KIND	12
16. WELKE INFORMATIE HOUDT DE KINDEROPVANG BIJ OVER U EN UW KIND?	16
17. HOEVEEL BETAALT U VOOR DE KINDEROPVANG?	16
18. FACTURATIE	17
19. VERZEKERING	18
20. RESPECTEERT U HET HUISHOUELIJK REGLEMENT NIET?	18
21. RECHT OP PRIVACY	19
22. KWALITEITSHANDBOEK	19
23. HEBT U EEN KLACHT OVER DE KINDEROPVANG?	20

1. ORGANISATOR

AG Kinderopvang Antwerpen

Postadres

Grote Markt 1

2000 Antwerpen

Tel: 03 338 68 00

E-mail: stedelijkekinderopvang@stad.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 (zoek: 'groepsopvang').

3. MISSIE

AG Kinderopvang Antwerpen vangt voornamelijk kinderen tussen 0 en 3 jaar op. In sommige locaties bieden we 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, ondersteunen we gezinnen om actief te participeren aan de maatschappij.

Kwaliteitsvol & betaalbaar

AG kinderopvang zorgt ervoor dat kinderen opgevangen worden in een professionele infrastructuur met gekwalificeerde medewerkers.

We werken inkomensgerelateerd. De prijs die u betaalt voor kinderopvang is afhankelijk van uw inkomen.

Vorrang voor werkenden en werkzoekenden

Om ouders de kans te geven te werken, een beroepsgerichte opleiding te volgen en actief werk te zoeken, geeft AG Kinderopvang voorrang aan werkende en werkzoekende ouders. Daarnaast volgt AG Kinderopvang de wettelijke voorrangsregels (zie hoofdstuk 6).

4. PEDAGOGISCH PROJECT

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

We maken **geen onderscheid** in:

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

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:

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

De kinderen verblijven in vaste leefgroepen afhankelijk van de leeftijd. We hebben leefgroepen van baby's en leefgroepen van peuters. De verantwoordelijke van de locatie stelt de groepen samen. Er zijn geen strikte leeftijdsgrenzen om kinderen te laten overgaan naar een volgende leefgroep. Wij houden rekening met de ontwikkeling van het kind, maar ook met de beschikbare plaatsen. We zorgen voor een evenwichtige groepsverdeling.

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

5. OPENINGSUREN

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

De opvang is **gesloten** op wettelijke feestdagen, brugdagen en in de kerstvakantie.

De opvang heeft **extra sluitingsdagen** tijdens de paasvakantie en de zomervakantie. Deze extra sluitingsdagen verschillen per locatie. Kijk op www.antwerpen.be voor een compleet overzicht.

Voor de kerstvakantie informeren we u over alle sluitingsdagen van het volgende jaar.

Om onze kinderbegeleiders te kunnen blijven bijscholen, is elke groepsopvang ook maximaal twee dagen per jaar gesloten wegens pedagogische studiedag. De opvang informeert u op voorhand.

Hebt u opvang nodig tijdens de extra sluitingsdagen?

Vraag aan de verantwoordelijke of uw kind naar een andere locatie kan gaan. Vul hiervoor het aanvraagformulier in. Doe dit minimum 8 weken voor de schoolvakantie start. We controleren of de opvang mogelijk is, maar kunnen niets garanderen.

6. OPNAMEBELEID

Wie krijgt voorrang in de stedelijke kinderopvang?

- 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**.

AG Kinderopvang volgt hierbij de wet.

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

Hoe vraagt u een plaats aan?

1) U vult zelf het inschrijvingsformulier in via de website www.antwerpen.be (zoek: 'plaats stedelijke kinderopvang').

Hulp nodig?

Maak een afspraak in [1 van de opvanglocaties](#) van de stad Antwerpen.

Een overzicht vindt u op www.antwerpen.be.

U kunt 3 opvanglocaties opgeven in uw aanvraag.

Uw aanvraag komt terecht op de centrale aanvraaglijst van AG Kinderopvang.

2) Duid bij de aanvraag het volgende aan:

- Of u werkt + op welke dagen u werkt.
- Of u een beroepsgerichte dagopleiding volgt + de dagen van de opleiding.
- Uw gezinssituatie (één- of tweeoudergezin).

Deze info is belangrijk. Op deze manier bepalen wij:

- of u voorrang krijgt,
- op hoeveel dagen opvang u recht heeft.

3) Wij controleren uw aanvraag:

- We kijken naar de informatie in het **bevolkingsregister**. We controleren zo uw gezinssituatie.
- Wij kunnen bewijzen van uw werksituatie of de opleiding die u volgt opvragen.

U bent zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van de informatie over uw gezins- en werksituatie.

Als u ons foutieve gegevens over uw situatie bezorgt, kunnen wij uw aanvraag annuleren. AG Kinderopvang Antwerpen mag valse verklaringen doorgeven aan het parket (ambtelijke meldingsplicht, artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering).

4) Hoe verloopt de inschrijving?

- U wacht maximum 10 weken op antwoord van AG Kinderopvang.
 - Wij **reserveren** een plaats voor uw kind. **Let op:** dit is nog geen definitieve inschrijving. Als u de plaats niet wilt, annuleren we uw inschrijving. U kunt dan geen plaats meer krijgen voor dit kind in de stedelijke kinderopvang.
 - Wij contacteren u 2 maanden voor uw kind start in de opvang. We controleren een laatste keer uw aanvraag. U heeft nu 2 opties:
 - o U aanvaardt de plaats. Wij sturen u een bevestiging. Dit aanbod is nu definitief. U kan de startdatum niet meer veranderen.
 - o U wil de plaats niet. Wij annuleren uw inschrijving.
- Let op:** gaat u niet akkoord met het voorstel? Dan annuleren wij uw dossier en komt uw kind niet meer in aanmerking voor stedelijke kinderopvang.

U wil uw plaats toch annuleren

Wat moet u doen?

1. Contacteer direct de opvanglocatie.
2. Wij annuleren uw dossier. U kunt geen plaats meer krijgen voor dit kind in de stedelijke kinderopvang.

7. INTAKE

Start uw kind in de opvang? Dan nodigt de verantwoordelijke u eerst uit voor een intakegesprek.

Wat doen we tijdens dit gesprek?

- De verantwoordelijke geeft informatie over de dagelijkse werking van de opvang.
- De verantwoordelijke noteert administratieve, medische en psychosociale gegevens over uw kind en uw gezinssituatie (indien nodig).
- U ondertekent samen de schriftelijke overeenkomst (zie hoofdstuk 8).

8. SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST

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

Wat staat in de schriftelijke overeenkomst?

- Uw contactgegevens en de contactgegevens van de opvang.
- Hoelang uw kind naar de opvang komt.
- Het opvangplan van uw kind (zie hoofdstuk 9).
- Nood- en afhaalcontacten.

- Hoe u de opvang stopzet.
- Wat er gebeurt als u de regels niet respecteert.

Let op: geen schriftelijke overeenkomst = geen opvang

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

9. OPVANGPLAN

Wat is het opvangplan?

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

We stemmen dit af met 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 hoofdstuk 14 'Gerechvaardigde afwezigheden').

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

U wil het opvangplan veranderen. Wat moet u doen?

U vult een formulier in. Hierin staan de nieuwe afspraken:

- op welke dagen uw kind komt,
- de uren waarop u uw kind brengt en ophaalt,
- de periode dat u opvang nodig heeft.

Welke opties hebt u?

- **U hebt minder opvang nodig**

Is uw werk- of gezinssituatie veranderd? We passen uw opvangplan aan.

- **U hebt meer opvang nodig**

De verantwoordelijke controleert of dit kan. Als u meer opvang krijgt, veranderen we uw opvangplan.

- **U hebt opvang op andere dagen nodig**

De verantwoordelijke controleert of dit kan. Als u op andere dagen opvang krijgt (bijvoorbeeld dinsdag in plaats van maandag), veranderen we uw opvangplan.

- **U hebt tijdelijk meer opvang nodig**

Misschien hebt u uitzonderlijk 1 of meer extra dagen opvang nodig. De verantwoordelijke van de opvang bekijkt of het kan en informeert u. Als u meer opvang krijgt, veranderen we tijdelijk uw opvangplan. Na de afgesproken periode geldt opnieuw het oorspronkelijke opvangplan.

10. HOE KUNT U DE OPVANG STOPZETTEN?

Als u uw kind niet meer naar de opvang wilt brengen, vult u minimum **1 maand op voorhand** het formulier “definitieve stopzetting opvang” in. U **betaalt** dan nog 1 maand opvang volgens uw opvangplan.

We annuleren uw dossier. U kunt dan geen plaats voor dit kind meer krijgen in de stedelijke kinderopvang.

AG Kinderopvang kan zelf de opvang stopzetten. Wanneer doen we dit?

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

Opgelet: bij grensoverschrijdend gedrag ten opzichte van medewerkers, kinderen, andere ouders of aanwezigen in de locatie, wordt de opvang onmiddellijk stopgezet.

11. WENNEN IN DE OPVANG

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

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

Wennen voor de start

Kom **op voorhand** met uw kind kennismaken met de begeleiders en de leefgroep. De kinderbegeleiders vragen informatie over uw opvoedingsgewoontes en aanpak. U bent op dat moment zelf verantwoordelijk voor uw kind. U betaalt dan niets.

Wennen bij de start

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

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

- het aantal uren dat uw kind aanwezig is,
- uw inkomen (zie hoofdstuk 17).

Wennen bij de overgang naar de peutergroep

De babygroep en de peutergroep zijn niet hetzelfde. Eten, slapen en spelen zijn anders. De kinderen kunnen een aantal uren per dag **wennen in de peutergroep** voor ze definitief verhuizen. We bespreken dit eerst met u.

Wennen na lange afwezigheid

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

12. UW KIND BRENGEN EN OPHALEN

Wanneer kunt 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 kunnen wij u een boete aanrekenen (zie hoofdstuk 20).

Wie kan uw kind ophalen?

In principe mogen alleen **de ouders** van het kind het kind ophalen. Dit doen we voor de veiligheid. Kunt u zelf niet komen? Zeg het aan de opvang. Een andere persoon kan het kind alleen ophalen wanneer hij in de **contactenlijst** van het kind staat (zie hoofdstuk 8).

Bij een echtscheiding of beëindiging van het samenlevingscontract volgen we het vonnis van de rechtbank over het hoederecht van het kind. Geef een bewijs van het vonnis aan de opvang.

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

Wij contacteren u. Als we u niet kunnen bereiken, contacteren we andere personen op uw contactenlijst.

Wat doen we als we **niemand** kunnen bereiken?

1. We 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 ook aan de deur van de kinderopvang.

U moet ook extra kosten betalen:

- kosten voor het vervoer,
- de opvangkosten in het CKG,
- een boete (zie hoofdstuk 20).

13. REGISTREER DE AANWEZIGHEID VAN UW KIND

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

- wanneer u het kind brengt,
- wanneer u het kind ophaalt.

1 keer per maand moet u de registraties controleren.

14. UW KIND KAN NIET KOMEN. WAT NU?

Gerechtvaardigde afwezigheden

Dat zijn dagen die u gereserveerd hebt, maar waarvoor u **niet** betaalt. Het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen is voor elk opvangplan anders.

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

Uw kind komt volledige dagen (= minimum 5 uur per dag opvang)	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 (= minder dan 5 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

U heeft geen gerechtvaardigde afwezigheden meer. Wat nu?

Kan uw kind niet komen en hebt u geen gerechtvaardigde afwezigheidsdagen meer? Dan betaalt u wel voor elke dag dat uw kind afwezig is.

Verwittig de opvang als uw kind niet kan komen

Meld uw kind afwezig vóór 8.00 uur.

Meldt u de afwezigheid van uw kind niet? Of meldt u de afwezigheid te laat? U betaalt een boete (zie hoofdstuk 20).

Is uw kind ziek?

Is uw kind 1 of meerdere dagen ziek?

- U hebt nog gerechtvaardigde afwezigheidsdagen:
u verliest 1 gerechtvaardigde afwezigheidsdag per dag dat uw kind ziek is.

of

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

Uitzondering

Als uw kind 2 weken of langer afwezig is omdat het ziek is, kunt u een **doktersattest** geven. U betaalt dan **niets** voor de dagen die op het doktersattest staan. U houdt al uw gerechtvaardigde afwezigheidsdagen.

Als uw kind afwezig is door een ongeval in de opvang, zetten we het opvangplan stop tijdens de afwezigheid.

U kunt het opvangplan 3 weken per jaar stopzetten

U kunt zelf uw opvangplan 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 'tijdelijk stopzetten opvangplan' in.

U kunt kiezen:

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

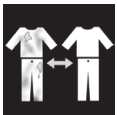
Is de opvang gesloten?

Het is mogelijk dat de opvang gesloten is door omstandigheden (bijvoorbeeld: een staking). U moet dan **niet** betalen voor de dagen die u gereserveerd heeft.

15. GEZONDHEID EN WELZIJN VAN UW KIND

Welke kleren draagt uw kind in de opvang?

Doe uw kind gemakkelijke kleren en stevige schoenen aan. Zet in elk kledingstuk de naam van uw kind. Doe uw kind een propere pampers en propere kleren aan als u het naar de opvang brengt.



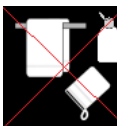
✓ Breng genoeg reservekleren mee, ook om buiten te spelen.



✓ Breng genoeg pampers mee.



✗ Uw kind mag geen juwelen dragen in de opvang.



✗ U moet geen handdoeken of producten voor verzorging meebrengen.

Wat eet en drinkt uw kind in de opvang?

Uw kind krijgt **een verse 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.



Geeft u flesvoeding? Breng het melkpoeder zelf mee. Er is water in de opvang.



Geeft u borstvoeding? Spreek af met de kinderbegeleiders hoe ze de melk geven en bewaren.

Moet uw kind aangepaste voeding krijgen?

Bespreek dit met de opvang. Geef een **doktersattest** aan de verantwoordelijke of kinderbegeleider. 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. Dat moet in de originele, gesloten verpakking zitten.

Heeft uw kind medicatie nodig?

In principe geeft de opvanglocatie geen medicatie aan uw kind.

Het personeel in de opvang geeft alleen medicatie als u een doktersattest hebt. 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.

Hebt u **geen** doktersattest? De dokter mag deze informatie ook in het heen-en-weerschriftje van de opvang schrijven. De dokter ondertekent deze informatie. De kinderbegeleider schrijft in het schriftje wanneer uw kind medicatie krijgt.

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 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,
 - 38°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.

Is uw kind ziek en brengt u het naar de opvang?

De verantwoordelijke beslist of uw kind mag blijven.

Heeft uw kind een medisch probleem dat we niet kunnen zien?

Zeg het dan aan de verantwoordelijke.

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

Zeg het aan de verantwoordelijke.

Is er een besmettelijke ziekte in de opvang?

De kinderopvang informeert u zo snel mogelijk.

Uw kind wordt ziek tijdens de opvang. Wat nu?

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

Kan de kinderopvang u niet bereiken? De verantwoordelijke contacteert de andere personen op uw contactenlijst.

Heeft uw kind dringend een dokter nodig? Dan telefoneert de verantwoordelijke direct naar een dokter of naar de ambulance. De verantwoordelijke 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 19. Verzekering).

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

Krijgt uw kind in de opvang medicatie tegen koorts?

De kinderbegeleiders geven geen medicatie zonder doktersvoorschrift.

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 gebruiken we alleen als uw kind koorts heeft en overgeeft.

Moet uw kind gevaccineerd zijn?

Uw kind **moet** gevaccineerd zijn **tegen polio**. Dat is verplicht.

AG Kinderopvang adviseert om uw kind ook te laten vaccineren tegen andere ziektes (difterie, kinkhoest, tetanus, hersenvliesontsteking, mazelen, bof, rode hond en hepatitis B). U vindt meer informatie op www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/vaccinaties/. Een vaccinatie beschermt uw kind tegen deze ziektes.

Is uw kind niet gevaccineerd? Dan kan het misschien ziek worden. Uw kind kan dan ook andere kinderen of personeelsleden in de kinderopvang besmetten. Dat is vooral gevaarlijk voor baby's die nog niet gevaccineerd werden of voor zwangere vrouwen.

Wat doet de opvang als preventie tegen wiegendood?

De kinderbegeleiders volgen de regels van Kind en Gezin:

- De kinderen slapen op hun rug.
- De temperatuur van de slaapplaatsen is 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.
- Het personeel en de ouders mogen niet roken in de opvang.

Wij adviseren om deze regels ook thuis te volgen.

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

Gaan de kinderbegeleiders soms naar buiten met de kinderen?

Soms doen de kinderbegeleiders een uitstap met de kinderen. De kinderbegeleiders informeren u eerst. De verplaatsing gebeurt op een veilige manier. De kinderen zitten goed vast in een 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 het kind. Bijvoorbeeld: een volwassene gebruikt geweld tegen een kind, bedreigt een kind,...

Denkt u dat iemand grensoverschrijdend gedrag vertoont?

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

16. WELKE INFORMATIE HOUDT DE KINDEROPVANG BIJ OVER U EN UW KIND?

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

Wat staat in de informatiefiche?

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

De informatiefiche over uw kind moet altijd volledig en actueel zijn. Dat moet volgens de wet.

Verandert uw telefoonnummer of het telefoonnummer van de dokter? Of verandert er iets in de gezondheid van uw kind? Zeg het direct aan de verantwoordelijke van de kinderopvang. De verantwoordelijke respecteert uw privacy.

Wie kan in de informatiefiche kijken?

- De ouders
- AG Kinderopvang Antwerpen
- De verantwoordelijke van de opvang
- De kinderbegeleider(s)
- De Zorginspectie
- Kind en Gezin.

17. HOEVEEL BETAALT U VOOR DE KINDEROPVANG?

U betaalt een dagprijs volgens uw inkomen

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

Hoeveel moet u betalen?

1. Registreer u bij Kind en Gezin op <https://mijn.kindengezin.be>. Dit hebt u nodig:
 - een e-mailadres,
 - 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. Geef het 'attest inkomenstarief' aan de kinderopvang.

U moet voor elk kind in de opvang een 'attest inkomenstarief' aan de opvang bezorgen.

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

Wilt 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, ...). Dan verandert uw inkomenstarief. Ga naar <https://mijn.kindengezin.be> en bereken zelf het nieuwe inkomenstarief.

Geef het meest recente attest inkomenstarief aan de kinderopvang.

Kunt u het inkomenstarief niet betalen?

U hebt dan eventueel recht 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. Het is uw verantwoordelijkheid als ouder om deze richtlijnen 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.

18. 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 kunt uw facturen controleren op <https://mijndossierkinderopvang.antwerpen.be/>

Kunt u niet betalen? Bespreek dit met de verantwoordelijke 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,
- kunnen wij de opvang van uw kind stopzetten,
- behandelen wij een aanvraag voor een volgend kind niet totdat u de openstaande facturen betaald hebt.

Fiscaal attest

Hebt u de facturen correct betaald? U krijgt een fiscaal attest. Dat kunt u gebruiken voor de aangifte van de belastingen.

19. VERZEKERING

De kinderopvang heeft een **verzekering burgerlijke aansprakelijkheid** (P&V, polisnummer 36.926.928). De kinderbegeleider en het kind zijn verzekerd voor lichamelijke en materiële schade. De kinderbegeleider is verzekerd tegenover het kind, en het kind tegenover derden.

U kunt de polis inkijken bij de verantwoordelijke.

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

1. De dokter vult het document 'Aangifte van schoolongeval' in.
2. Geef het document ten laatste de volgende dag aan de verantwoordelijke van de opvang.
3. De doktersattesten en andere documenten van medische kosten geeft u aan de mutualiteit. De mutualiteit betaalt een deel van de kosten aan u terug.
4. Geef het origineel betalingsdocument van de mutualiteit (en eventuele andere onkosten, zoals apothekerskosten, kosten voor speciaal vervoer, ...) aan de verantwoordelijke van de opvang. De kosten die de mutualiteit niet terugbetaalt, betaalt de verzekering van AG Kinderopvang terug aan u.

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

Wat zit er niet in de verzekering?

Schade aan persoonlijke voorwerpen of diefstal van persoonlijke voorwerpen.

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

20. RESPECTEERT U HET HUISHOUELIJK REGLEMENT NIET?

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

- een boete krijgen (deze telt niet mee voor het 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.

Wat als u het opvangplan niet respecteert?

Bijvoorbeeld:

- U vergeet te telefoneren naar de opvang om te zeggen dat uw kind niet naar de opvang komt.
- U meldt **pas na 8.00 uur 's morgens** dat uw kind niet naar de opvang komt. Dat is te laat.
- U vergeet te telefoneren naar de opvang om te zeggen dat u uw kind niet op tijd kunt brengen of afhalen.

Respecteert u het opvangplan niet, dan kunnen wij u een **boete** geven.

De boete is 50% van uw dagprijs met een minimum van 5 euro (extra op de dagprijs).

Wat als u de opvang niet op tijd stopzet?

U moet 1 maand opvang betalen (volgens uw opvangplan).

21. RECHT OP PRIVACY

- AG Kinderopvang mag persoonlijke informatie van kinderen en de ouders opvragen als dat nodig is.

Bijvoorbeeld:

- Administratieve gegevens van het kind, de ouders en het gezin.
- Informatie om te kijken wie er voorrang heeft op een plaats in de kinderopvang.
- Relevante sociale of medische gegevens.

Dat staat in artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 over de kinderopvang voor baby's en peuters. En in artikel 34 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 22 november 2013 over de vergunningsvoorwaarden.

- AG Kinderopvang mag foto's van kinderen trekken voor de brochures en de website.

Wilt u niet dat uw kind op foto's staat? Zeg het tegen de verantwoordelijke van de kinderopvang.

Wat is belangrijk voor u?

U mag deze informatie altijd inkijken en veranderen.

Stopt uw kind in de kinderopvang? AG kinderopvang houdt de informatie nog 5 jaar bij. Dan vernietigt AG Kinderopvang de informatie.

Dat staat in de wet van 8 december 1992 over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de verwerking van persoonsgegevens.

22. KWALITEITSHANDBOEK

Elke opvanglocatie van AG Kinderopvang heeft een kwaliteitshandboek.

U kunt het kwaliteitshandboek inkijken.

23. 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 kinderbegeleider(s) of met de verantwoordelijke van de opvanglocatie. Misschien vinden jullie samen een oplossing.

Heeft het gesprek niet geholpen? Of vinden jullie samen geen oplossing?
Dan kunt u een klacht indienen.

Hoe dient u een klacht in?

- Ga naar www.antwerpen.be. Zoek naar “klacht stedelijke kinderopvang” of scan deze code met uw smartphone.



- Vul het formulier in.

Wij onderzoeken uw klacht en geven u binnen de 14 werkdagen een antwoord.

Hulp nodig?

Ga naar uw kinderopvanglocatie. Een medewerker helpt u.

Andere opties

U kunt ook een klacht indienen bij de ombudsvrouw van de stad Antwerpen of bij Kind en Gezin:

Karla Blomme
Ombudsvrouw stad Antwerpen
De Coninckplein 25 (ingang Muizenstraat)
2060 Antwerpen
0800 94 843 (gratis nummer)
ombudsvrouw@stad.antwerpen.be

Kind en Gezin
Klachtendienst
Hallepoortlaan 27
1060 Brussel
02 533 14 14
klachtendienst@kindengezin.be