



**Huishoudelijk reglement
Stedelijke Kinderopvang
Antwerpen**

Inhoud

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

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

Dit is het huishoudelijk reglement voor de **groepsopvang** van het Intern Verzelfstandigd Agentschap Kinderopvang Antwerpen (stedelijke kinderopvang Antwerpen). Het geldt vanaf **1 januari 2020**.

1. Organisator

Stedelijke Kinderopvang Antwerpen

Postadres

Grote Markt 1

2000 Antwerpen

Telefoonnummer

03 338 68 00

E-mail

stedelijkekinderopvang@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 van alle stedelijke opvanglocaties op www.antwerpen.be, zoek: 'stedelijke kinderopvang'. De contactgegevens van de kinderopvanglocatie in noodgevallen: kop.beleid@antwerpen.be.

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. Overall 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 kinderaanbod**. 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 en in de kerstvakantie.
- Tijdens de paas- en zomervakantie kunnen er per locatie extra sluitingsdagen zijn. Kijk op www.antwerpen.be voor een compleet overzicht. Vanaf december vindt u er alle sluitingsdagen voor het volgende jaar.
- Elke groepsopvang sluit maximaal 2 dagen per jaar om de medewerkers bij te scholen (pedagogische studiedag). Deze dagen vindt u via www.mijnkinderopvang.be.

Wil u opvang tijdens de extra sluitingsdagen?

Vul op www.mijnkinderopvang.be het correcte formulier in. Stedelijke kinderopvang Antwerpen controleert of opvang in een andere locatie mogelijk is, maar kan niets garanderen.

Lees de afspraken na op www.mijnkinderopvang.be.

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 hanteert een eigen voorrangregeling binnen het wettelijk kader van Opgroeien Regie. Stedelijke kinderopvang Antwerpen bereikt voldoende voorrangsgroepen en verleent ook aan andere groepen voorrang dan wettelijk bepaald.
- 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.
- Om efficiëntieredenen vallen kinderen van medewerkers op de locaties van stedelijke kinderopvang Antwerpen buiten de voorrangregeling. Hun plaatstoewijzing gebeurt onmiddellijk na hun aanvraag. Aanvragen van pleeggezinnen (met regeling via een dienst voor pleegzorg) worden ook meteen behandeld.
- Stedelijke kinderopvang Antwerpen behandelt elke maand de binnengekomen aanvragen, gerangschikt in oplopende volgorde van startdatum. De voorrangscriteria worden eerst 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
Alle aanwezige ouders van het kind werken of volgen een beroepsgerichte opleiding.	16
Het kind heeft broers of zussen in dezelfde opvanglocatie (biologische of kinderen die deel uitmaken van hetzelfde gezin).	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 	2
Het tijdstip van aanvraag.	1

- 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](#)

U vindt een overzicht van alle locaties via [ons kanaal op 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 gezinssituatie in bij uw aanvraag:

- of u of uw partner werkt;
- of u of uw partner een opleiding volgt;
- of u alleenstaand bent.

Deze info is belangrijk. Deze gegevens worden gebruikt om uw voorrang te bepalen.

Hulp nodig?

- Contacteer het [contactpunt kinderopvang](#).
- Of contacteer één van de volgende opvanglocaties voor een afspraak: Deugniet (Antwerpen-Noord), Knuffel (Luchtbal), Strandloper (Linkeroever), Koekendoos (Deurne) of Kadée (Kiel).

Stap 2: Stedelijke kinderopvang Antwerpen controleert uw aanvraag

- Controle van uw gezinssituatie via het bevolkingsregister.
- Opvragen bewijzen van uw werksituatie of van de opleiding die u volgt.

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

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 3: Stedelijke kinderopvang Antwerpen doet u een voorstel

- U ontvangt van stedelijke kinderopvang Antwerpen 1 of meer voorstellen 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 (later dan 10 maanden)? Dan ontvangt u 1 of meerdere voorstellen binnen de 30 kalenderdagen na het einde van de maand van indiening.
- U krijgt ter beschikking: een exemplaar van het huishoudelijk reglement en de 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

Binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van het voorstel bezoekt u de opvanglocatie van uw voorkeur. U krijgt een rondleiding, een toelichting over onze pedagogische visie en ondertekent het contract. U maakt hiervoor zelf een afspraak.

Tijdens sluitingsperiodes langer dan 1 week kan stedelijke kinderopvang Antwerpen aangepaste termijnen hanteren en communiceren. Zo heeft u steeds voldoende tijd om de

locatie te bezoeken en het contract te ondertekenen. Stedelijke kinderopvang Antwerpen kan uw aanvraag zo met evenveel zorg behandelen.

Let op: indien u geen contract ondertekent binnen deze termijn, annuleert stedelijke kinderopvang Antwerpen uw aanvraag. U tekent het contract maar komt het niet na? Dat leidt tot kosten:

- Ziet u na ondertekening van het contract af van uw plaats en meldt u dat niet binnen de opzegtermijn van 30 kalenderdagen na ondertekening van het contract aan stedelijke kinderopvang Antwerpen? Dan betaalt u 20 opvangdagen voor een voltijds opvangplan of minder a rato van uw deeltijds opvangplan, gerekend vanaf de startdatum in het contract en volgens het vastgestelde inkomenstarief. Indien uw inkomenstarief nog niet werd berekend, wordt het alternatieve tarief gehanteerd.

Alternatieve 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.

- Wil u de startdatum in het contract verlaten en meldt u dat niet binnen de opzegtermijn van 30 kalenderdagen na de ondertekening van het contract aan stedelijke kinderopvang Antwerpen? Dan betaalt u de dagen vanaf de oorspronkelijke startdatum volgens uw opvangplan en volgens uw inkomenstarief.
- De opzegtermijn van het contract van 30 kalenderdagen geldt niet indien de periode tussen de ondertekening van het contract en de startdatum korter is dan 30 kalenderdagen. In dat geval geldt de duurtijd van deze periode als opzegtermijn.

U aanvaardt het voorstel niet

Meld dat onmiddellijk aan stedelijke kinderopvang Antwerpen.

Stap 5: 2 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').
- **Stedelijke kinderopvang Antwerpen nodigt u uit voor een startgesprek**

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

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

Stap 6: Uw kind start op het afgesproken moment

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](#).
- Of contacteer één van de volgende opvanglocaties voor een afspraak: Deugniet (Antwerpen-Noord), Knuffel (Luchtbal), Strandloper (Linkeroever), Koekendoos (Deurne) of Kadee (Kiel).

Wil u meer informatie over het inkomenstarief?

- Kijk op www.opgroeien.be.
- Of contacteer Opgroeien Regie.

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:

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 2019:

- De maximum door Opgroeien Regie toegelaten administratieve kost per maand voor 2019 = 3,67 EUR
- Maximum inkomenstarief Opgroeien Regie voor 2019 = 29,09 EUR
- Uw inkomenstarief = 10,45 EUR (een voorbeeld)
- U betaalt in 2019 maandelijks volgende administratieve kost: $(3,67/29,09) \times 10,45 \text{ EUR} = 1,32 \text{ EUR}$

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 uw kind minstens 2 dagdelen per week aanwezig zijn 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 en voor een minimale duurtijd van 3 maanden bekomen, 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.

Hebt u niet gewend voor de start van de opvang en ontmoet 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 aantal uren dat uw kind aanwezig is;
- 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 (zie [Schriftelijke overeenkomst](#)). 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;
- een boete (zie [Respecteert u het huishoudelijk reglement niet?](#)).

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 vóór 8 uur.

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 moet niet betalen voor het dagdeel dat u had gereserveerd.

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 stedelijke kinderopvang Antwerpen.

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.

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 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 (de einddatum).

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.

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

Neen. Meer informatie over ziektes vindt u:

- op www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/ziek/,
- 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/gezondheid-en-vaccineren/vaccinaties/.

Wat doet de opvang als preventie tegen wiegendoed?

De kinderbegeleiders volgen de regels van Opgroeien Regie:

- 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 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.

Polisnummer: 45.410.906
Ethias Verzekeringen NV
Prins-Bisschopssingel 73
3500 Hasselt

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.

Polisnummer: 45.430.881
Ethias Verzekeringen NV
Prins-Bisschopssingel 73
3500 Hasselt

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. Recht op privacy

Stedelijke kinderopvang Antwerpen heeft persoonlijke informatie van kinderen en ouders nodig voor de dienstverlening. Deze gegevens worden enkel gebruikt in het kader van kinderopvang.

Stedelijke kinderopvang Antwerpen 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).

Stedelijke kinderopvang Antwerpen geeft gegevens door aan derde partijen:

- Als dit moet volgens de wetgeving (bijvoorbeeld aan Opgroeien Regie).
- Voor de dienstverlening (bijvoorbeeld externe cateraar, verzekeringsmaatschappij bij ongevallen...)

Stedelijke 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, slaapgewoonten, 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 groepsoopvang van baby's en peuters en via artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 over de kinderopvang voor baby's en peuters.

Wanneer u de schriftelijke overeenkomst ondertekent, dan gaat u akkoord dat stedelijke kinderopvang Antwerpen bovenstaande gegevens van u beheert voor de dienstverlening.

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

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 stedelijke kinderopvang Antwerpen om bepaalde persoonsgegevens conform de wettelijke termijn bij te houden. Daarna vernietigt stedelijke kinderopvang Antwerpen de persoonsgegevens.

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 1 maand, gerekend vanaf het moment dat u het formulier invult of vanaf de gekozen datum in de toekomst. 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 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?

Besprek 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:

1. www.antwerpen.be, zoek: 'klacht stedelijke kinderopvang'.

Hulp nodig? Ga naar uw kinderopvanglocatie. Een medewerker helpt u.

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

3. Opgroeien Regie
Klachtendienst
Hallepoortlaan 27
1060 Brussel
02 533 14 14
klachtendienst@kindengezin.be

Voor algemene info kan u terecht op de Opgroeien Regie Lijn: 078 150 100

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:

- een boete krijgen. Een boete is 50% van uw dagprijs met een minimum van 5 EUR (bovenop de dagprijs). Een boete telt niet mee voor uw fiscaal attest.
- 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.