

HUISHOUDELIJK REGLEMENT
‘Initiatief buitenschoolse kinderopvang
Tanneke Aarsele, Tanneke Tielt, ’t
Berenhuisje en zelfstandige buitenschoolse
kinderopvang Tanneke Kanegem’

Vastgesteld door de gemeenteraad op 18 december 2025
Het reglement treedt in werking op 1 februari 2026

INHOUDSTAFEL

DOEL VAN HET REGLEMENT	2
CONTACTGEGEVENS.....	2
BEGUNSTIGDEN/KLANTEN	2
OPNAMEVOORWAARDEN	2
LOCATIES EN OPENINGSUREN.....	2
MISSIE EN VISIE	4
PROCEDURES EN TIMING INSCHRIJVINGEN	6
OUDERBIJDAGEN.....	9
WEDERZIJDSE AFSPRAKEN	9
PRAKTISCHE AFSPRAKEN	10
VEILIGHEID.....	14
RECHT VAN HET GEZIN	15
INWERKINGTREDING EN BEKENDMAKING.....	17
BIJHORENDE DOCUMENTEN	17

DOEL VAN HET REGLEMENT

Artikel 1

Dit huishoudelijk reglement bepaalt de interne afspraken en richtlijnen voor het functioneren van het initiatief voor buitenschoolse kinderopvang (IBO), nl. IBO Tanneke Tielt, IBO Tanneke Aarsele, IBO 't Berenhuisje en de zelfstandige kinderopvang (ZBKO) Tanneke Kanegem – hierna verder kinderopvang Tanneke - 't Berenhuisje genoemd.

Het reglement heeft tot doel duidelijkheid te scheppen over de werking, verantwoordelijkheden, rechten en plichten van de betrokken gebruikers, en een vlotte en transparante samenwerking te bevorderen.

CONTACTGEGEVENS

Artikel 2

Voor meer informatie over dit reglement kan u terecht bij de coördinator van de kinderopvang Tanneke - 't Berenhuisje. De coördinator coördineert de activiteiten, heeft leiding over het personeel en onderhoudt contacten met ouders, het ruime publiek en externe instanties. De coördinator is te bereiken via 051 82 68 74 of per mail naar kinderopvang@tielt.be.

Het organiserend bestuur van de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje is:

Stad Tielt

Markt 13, 8700 Tielt
051 82 66 00
www.tielt.be

BEGUNSTIGDEN/KLANTEN

Artikel 3

Dit huishoudelijk reglement is van toepassing op alle gezinnen en hun kinderen die gebruikmaken van de werking van de kinderopvang Tanneke - 't Berenhuisje.

OPNAMEVOORWAARDEN

Artikel 4

In de kinderopvang Tanneke - 't Berenhuisje kunnen kinderen vanaf 2,5 jaar tot het einde basisschool terecht voor voorschoolse en naschoolse opvang, vakantieopvang en opvang op schoolvrije dagen. De kinderopvang Tanneke - 't Berenhuisje staat open voor alle kinderen uit het kleuter- en lager onderwijs, die aan **min. 1 van de 2 voorwaarden** voldoen:

- De kinderen lopen school op het grondgebied van Tielt
- Het gezin of één van beide ouders is woonachtig op het grondgebied van Tielt

LOCATIES EN OPENINGSUREN

Artikel 5

5.1 Locaties

Het stadsbestuur Tielt organiseert buitenschoolse kinderopvang op de volgende 4 locaties:

IBO Tanneke Tielt

Belgiëlaan 2, 8700 Tielt

T 051 82 68 70

IBO Tanneke Aarsele

Jules van Ooststraat 43, 8700 Aarsele

T 051 82 68 71

ZBKO Tanneke Kanegem

Kanegemstraat 168, 8700 Kanegem

T 051 82 68 72

IBO 't Berenhuisje

Karel van Manderstraat 26B, 8700 Tielt

T 051 82 68 73

Bovenstaande locaties zijn erkend door het Agentschap Opgroeien en voldoen bijgevolg aan alle kwaliteitseisen ter zake.

5.2 Openingsuren en sluitingsdagen

Op weekdays is er dagelijks telefonische en fysieke permanentie in IBO Tanneke Tielt van 7:00 tot 12:00 en van 14:00 tot 17:30.

Openingsuren van de locaties tijdens het schooljaar:

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Tanneke Tielt	6:30 tot 8:30 15:30 tot 19:00	6:30 tot 8:30 15:30 tot 19:00	6:30 tot 8:30 10:45 tot 19:00	6:30 tot 8:30 15:30 tot 19:00	6:30 tot 8:30 14:30 tot 19:00
Tanneke Aarsele	6:30 tot 8:30 16:00 tot 19:00	6:30 tot 8:30 16:00 tot 19:00	6:30 tot 8:30 11:30 tot 19:00	6:30 tot 8:30 16:00 tot 19:00	6:30 tot 8:30 15:00 tot 19:00
Tanneke Kanegem			6:30 tot 8:30 11:30 tot 19:00		
't Berenhuisje	6:30 tot 8:30 15:30 tot 19:00	6:30 tot 8:30 15:30 tot 19:00	6:30 tot 8:30 12:00 tot 19:00	6:30 tot 8:30 15:30 tot 19:00	6:30 tot 8:30 15:30 tot 19:00

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Tanneke Tielt	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00
Tanneke Aarsele	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00
Tanneke Kanegem	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00
't Berenhuisje	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00	6:30 tot 19:00

Openingsuren van de locaties tijdens schoolvakanties en op schoolvrije dagen

Opvang wordt voorzien op schoolvrije dagen en tijdens vakantieperiodes. De organisatie behoudt zich het recht voor om, in functie van het aantal inschrijvingen en de beschikbaarheid van begeleiders, de locatie van de opvang vast te stellen. Dit gebeurt steeds onder voorbehoud van organisatorische wijzigingen.

Sluitingsdagen en -periodes

Sluitingsperiodes worden per locatie vastgelegd en ten laatste een maand op voorhand aan de ouders gemeld. Overige sluitingsdagen worden minstens 14 dagen vooraf aangekondigd via e-mail en/of het ouderportaal Kwandoo en/of het ouderportaal Tjek® en/of aan de toegangsdeur. Alle afdelingen van de kinderopvang Tanneke – 't Berenhuisje zijn gesloten op officiële feestdagen en tijdens het weekend.

MISSIE EN VISIE

Artikel 6

6.1 Missie

De kinderopvang Tanneke – 't Berenhuisje staat in voor kwalitatieve buitenschoolse opvang van kleuters en lagere schoolkinderen. Onze opvang streeft ernaar om een warme tweede thuis te zijn, een plek waar kinderen zich veilig, welkom en geborgen voelen.

Kinderen zijn het kloppende hart van onze werking. We bieden hun ruimte om vrij te spelen, nieuwe dingen te ontdekken, creatief te zijn en vooral plezier te maken. **Ik durf, ik mag, ik kan** is ons uitgangspunt: kinderen krijgen kansen om zichzelf te zijn, om fouten te maken, om te leren en om te groeien op hun eigen tempo.

Onze opvang draait niet alleen om kinderen, maar ook om samenwerking met ouders, scholen, begeleiders en partners. Samen trekken we aan hetzelfde zeil en bouwen we aan een plek waar respect, empathie, inclusie, verbondenheid en fun centraal staan. Zo kunnen ouders hun kinderen met een gerust hart aan ons toevertrouwen.

6.2 Visie

De kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje richt zich tot de schoolgaande kinderen van het kleuter- en lager onderwijs die opvang wensen. Kleuters (minstens 2,5 jaar oud) mogen ten vroegste gebruik maken van de buitenschoolse opvang de vakantie voorafgaand aan de schoolstart.

De kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje wenst alle kinderen op te vangen en discrimineert niemand op basis van cultuur, afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

De belangrijkste speerpunten binnen onze werking zijn:

- **Welbevinden en veiligheid** – We streven ernaar dat elk kind zich fysiek en mentaal veilig en geborgen voelt. Regels en afspraken zorgen voor duidelijkheid en rust.
- **Spel en ontwikkeling** – Kinderen ontdekken en leren via (vrij)spel. We bieden een breed spelaanbod aan waarin vrije keuze, creativiteit, experimenteren en plezier centraal staan.
- **Huiswerk en rustmomenten** – We voorzien de mogelijkheid voor kinderen om in een rustige omgeving huiswerk te maken of te studeren, waarbij we inspelen op hun individuele noden. Deelname is nooit verplicht.
- **Wederzijds respect** – Wederzijds respect is een basishouding in de opvang. Begeleiders gaan op een informele en persoonlijke manier om met de kinderen. Er wordt verwacht van alle kinderen dat ze respectvol omgaan met elkaar en met het spelmateriaal.
- **Inclusie** – Ieder kind is uniek. We hebben oog voor diversiteit en bieden ook kinderen met specifieke zorgbehoeften een plek. Elk kind hoort erbij en mag er zijn zoals het is.
- **Samenwerking met partners** – Kinderen krijgen de kans om vanuit de opvang deel te nemen aan externe activiteiten (bv. sport, cultuur, muziek), **mits dit praktisch en veilig kan binnen de mogelijkheden van de werking en het team.**
- **Communicatie in het Nederlands** – Alle communicatie binnen het team en met ouders en kinderen gebeurt in het Nederlands, omdat dit de verbindende taal is in onze opvang.

We zetten actief in op het stimuleren van de Nederlandse taal bij kinderen. Via spel, verhalen, voorlezen, gesprekken, liedjes en dagelijkse interacties bieden we een rijke taalomgeving, zodat elk kind kansen krijgt om zijn of haar taalvaardigheid te versterken. Dit doen we met respect voor de thuistaal van kinderen en ouders.

6.2.1 Pedagogisch beleid

Wij geloven dat kinderen het best tot hun recht komen in een omgeving die voelt als een gezellige en veilige haven, een tweede thuis. Daarom creëren we een huiselijke sfeer waar kinderen zichzelf mogen zijn en waar vertrouwen, warmte en structuur hand in hand gaan. Dit betekent dat er rekening wordt gehouden met de capaciteiten van elk kind.

De opvang in grote groepen wordt zoveel mogelijk vermeden. Kinderen worden waar mogelijk opgedeeld in subgroepen. Af en toe wordt opvang georganiseerd in leeftijdsgemengde groepen omdat dit de sociale ontplooiing van de kinderen ten goede komt.

Op vakantiedagen, woensdagnamiddag en schoolvrije dagen is er een geleid activiteiten aanbod. Er wordt gestreefd naar een gevarieerd activiteiten aanbod dat zich richt op de verschillende leeftijdsgroepen. Tijdens vakantiedagen wordt op geregelde tijdstippen op uitstap gegaan. Kinderen kunnen vrij deelnemen aan activiteiten en uitstappen.

Zowel voor kleuters als voor kinderen uit de lagere school is er voldoende spelmateriaal aanwezig.

In onze werking hechten we veel belang aan kinderopparticipatie. De kinderen worden op regelmatige basis betrokken bij het opvanggebeuren. Zowel op het vlak van de algemene werking als bij activiteiten wordt met de kinderen overlegd. De afspraken met de kinderen en de belangrijkste afspraken over werking van de opvang worden samen met de kinderen in de huisregels genoteerd.

Onze begeleiders vormen een hecht en professioneel team dat op een warme, speelse en respectvolle manier met kinderen omgaat. Ze blijven zich ontwikkelen via vorming en reflectie, zodat de opvang voortdurend kwaliteitsvol blijft. Samen zorgen we ervoor dat kinderen met plezier naar ons toekomen en elke dag met mooie ervaringen naar huis gaan.

6.2.2 Kinderen met een specifieke behoefte

Kinderen met een fysieke, psychische of sociale beperking of andere zorgnoden zijn welkom. Bij de inschrijving is het belangrijk dat ouders melden als hun kind een specifieke zorgbehoefte heeft. Dat kan bijvoorbeeld gaan om een fysieke of mentale beperking, psychologische begeleiding, gedragsmoeilijkheden of het volgen van bijzonder onderwijs. Zo kunnen we van bij de start bekijken welke ondersteuning nodig is en wat haalbaar is binnen onze werking.

Het opvangtraject verloopt in nauwe samenwerking met de coördinator en de pedagogisch coach. Tijdens dit traject wordt regelmatig overleg gepland om te bekijken hoe het met het kind, de groep en de begeleiders gaat. Op basis van deze gesprekken kunnen afspraken worden bijgesteld waar nodig. We stemmen waar mogelijk onze aanpak af op de mogelijkheden en grenzen van het kind. Daarbij werken we nauw samen met de ouders en, waar nodig, met externe partners of diensten. Samen zoeken we naar haalbare aanpassingen, zodat elk kind zich op zijn of haar manier kan ontwikkelen.

Elke opvang start met een proefperiode van één maand. Na die periode wordt samen met de ouders geëvalueerd of de opvang verdergezet kan worden. Als blijkt dat de draagkracht van het kind, de groep of het team te sterk onder druk komt te staan, kan – in overleg met de ouders en het bestuur – beslist worden om de opvang tijdelijk of definitief stop te zetten.

6.2.3 Samenwerking met ouders

Wij erkennen ouders als eerste opvoeders en hechten veel belang aan hun vragen, suggesties en bedenkingen. De begeleiding, pedagogisch coach en coördinator staan open voor overleg en gesprekken met ouders. Ouders worden via verschillende kanalen geïnformeerd over de werking, zoals:

- Mondelinge communicatie bij brengen en afhalen
- Digitale berichten via e-mail of het ouderportaal
- Sociale media “facebook – website stad Tielt”
- Nieuwsbrieven en infomateriaal (affiches, flyers...)
- Ouderavonden en themabijeenkomsten.

Zo zorgen we ervoor dat ouders altijd op de hoogte zijn en een actieve rol kunnen spelen in de opvang van hun kind.

6.2.4 Gescheiden ouders en nieuw samengestelde gezinnen

Gescheiden ouders kunnen elk hun eigen dossier laten opmaken. Zo ontvangt elke ouder zijn factuur op basis van inschrijving, zijn eigen fiscaal attest en alle informatie die verstuurd wordt per e-mail/ per post.

Bij kinderen waarvan de ouders gescheiden zijn, wordt door de ene ouder soms gevraagd om het kind tijdens de week waarin het kind bij hem/haar verblijft niet te laten meegaan met de andere ouder. Wettelijk gezien kan de begeleiding niet weigeren om een kind met één van de ouders mee te geven, tenzij er een uitspraak van de rechtbank is en de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje over een bewijs van deze uitspraak beschikt.

Het kan voorvallen dat de wisseling van de ene ouder naar de andere ouder op een weekdag plaatsvindt waardoor de kinderen heel wat materiaal mee hebben naar school. Om de veiligheid van alle kinderen te bewaren tijdens de verplaatsing naar de opvanglocatie is het voor de begeleiding niet mogelijk om koffers of ander materiaal mee te nemen naar de opvanglocatie. We bieden de mogelijkheid om koffers en ander materiaal tijdens de openingsuren van de locatie binnen te brengen zodat ze 's avonds meegenomen kunnen worden door de andere ouder.

PROCEDURES EN TIMING INSCHRIJVINGEN

Artikel 7

7.1 Inschrijfprocedure

Enkel wie ingeschreven is, kan gebruik maken van de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje. Kinderen kunnen gebruik maken van de opvang vanaf de vakantie voorafgaand aan de 1^{ste} schooldag van het kind, mits ze 2,5 jaar oud zijn.

Ouders die gebruik wensen te maken van IBO Tanneke Aarsele, IBO Tanneke Tielt en ZBKO Tanneke Kanegem kunnen hun kinderen online registreren op <https://tielt.kwando.com> of contact opnemen via kinderopvang@tielt.be of bellen naar 051 82 68 70, vanaf het schooljaar waarin het kind met school start.

Ouders die wensen gebruik te maken van IBO 't Berenhuisje kunnen hun kind inschrijven aan de hand van het inschrijvingsformulier. Het inschrijfformulier is beschikbaar op www.tielt.be of te verkrijgen in IBO 't Berenhuisje of door contact op te nemen via kinderopvang@tielt.be vanaf het schooljaar waarin het kind met school start.

Om de registratie af te ronden, moeten de ouders langs te komen in één van de locaties, het liefst de locatie waar hun kind zal worden opgevangen, tijdens de openingsuren. Tijdens dit bezoek wordt het huishoudelijk reglement overlopen en worden individuele wensen en noden besproken en vastgelegd in het persoonlijke dossier. Bij de ondertekening van de schriftelijke overeenkomst verklaart de ouder zich akkoord met het huishoudelijk reglement.

Daarnaast kunnen ouders en hun kind kennismaken met de infrastructuur, de werking en de aanwezige begeleiding. Hierbij krijgen ouders een zicht op de werking en visie. Om als ouder een goed beeld te kunnen vormen van de geboden opvang, gebeurt de rondleiding best tijdens de opvanguren van de kinderopvang.

Gezinnen die al gebruikmaken van de kinderopvang en die een extra kind willen inschrijven, vullen het inlichtingenformulier in (IBO 't Berenhuisje) of registeren hun kind op <https://tielt.kwandoo.com> (IBO Tanneke Aarsele & Tielt, ZBKO Tanneke Kanegem). Daarnaast komen ze naar de locatie waar hun kind zal worden opgevangen en vullen aan de balie de naam van het nieuwe kind aan op de schriftelijke overeenkomst van het gezin.

Eens het inschrijvingsformulier of de registratie op Kwandoo en de schriftelijke overeenkomst zijn ingediend, is het nieuwe kind ingeschreven en kan het gebruikmaken van de kinderopvang Tanneke-'t Berenhuisje.

Door hun kind in te schrijven in de kinderopvang Tanneke-'t Berenhuisje gaan de gezinnen akkoord met het huishoudelijk reglement. Wijzigingen aan het huishoudelijk reglement deelt de dienst buitenschoolse kinderopvang zo vlug mogelijk aan de gezinnen mee.

7.2 Procedure en timing reserveren en annuleren van opvangmomenten

Om hoogstaande kwalitatieve opvang aan te bieden en de veiligheid van het kind te garanderen dient de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje vooraf te weten hoeveel kinderen er tijdens de verschillende opvangmomenten in de verschillende locaties zullen aanwezig zijn, dit om voldoende begeleiding te kunnen inzetten.

De opvangplaatsen in de locaties van de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje zijn beperkt in functie van de erkenning door Agentschap Opgroeien, de BOA doelstellingen en de doelstellingen van de opvang. Hierdoor hanteren we bij het verdelen van de plaatsen de volgende **voorrangsregels in de 4 locaties**.

In elke locatie wordt 65% van de plaatsen voorbehouden volgens onderstaande prioriteiten:

- 1. Voorrang voor kleuters.**
- 2. Voorrang voor kinderen uit kwetsbare gezinnen**, ongeacht hun leeftijd¹.
- 3. Voorrang voor kinderen met een specifieke zorgbehoefte**, ongeacht hun leeftijd.

7.2.1 Reserveren en annuleren tijdens het schooljaar (incl. schoolvrije dagen)

Enkel kinderen voor wie een plaats is gereserveerd in de voorschoolse en/ of naschoolse opvang of een schoolvrije dag kunnen naar de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje komen. Wie niet op de aanwezigheidslijst staat bij afhalen op school wordt niet meegenomen naar de locatie.

¹ Kwetsbare gezinnen zijn gezinnen die extra ondersteuning krijgen en/of die worden toegeleid door de dienst Welzijn, Huis van het Kind, brugfiguren of erkende organisaties.

Ouders kunnen zelf een plaats reserveren voor hun kind(eren) tijdens het schooljaar tot 1 dag voor het opvangmoment. Wanneer er geen beschikbare plaatsen meer zijn, komen de kinderen terecht op een reservelijst. Kinderen op de reservelijst staan kunnen niet naar de opvang komen.

Een plaats reserveren voor het IBO Tanneke Aarsele, IBO Tanneke Tielt en het ZBKO Tanneke Kanegem gebeurt via <https://tielt.kwandoo.com>.

Een plaats reserveren voor IBO 't Berenhuisje gebeurt via het ouderportaal Tjek® <https://ouderportaal.tjek.be> (e-mail met link en code)

Een annulering moet per e-mail te worden verstuurd naar kinderopvang@tielt.be. Tijdens het schooljaar is annuleren kosteloos tot 2 dagen voor de gereserveerde opvang. Bij laattijdige verwittiging of niet verwittigen, wordt een annulatievergoeding² aangerekend.

Bij ziekte kan kosteloos geannuleerd worden op de reservatie dag zelf. Een annulering omwille van ziekte kan per mail naar kinderopvang@tielt.be of telefonisch op het nummer 051 82 68 70. De opvang moet echter voor het einde van het opvangmoment (voorschools en/of naschools) op de hoogte gesteld worden van de ziekte/de afwezigheid. Op schooldagen is het niet noodzakelijk om een doktersattest binnen te brengen, op schoolvrije dagen wel.

Per kind worden per schooljaar drie dagen respijt toegekend voor schooldagen en schoolvrije dagen. Hiermee kan, wegens onvoorziene omstandigheden, alsnog kosteloos geannuleerd worden.

7.2.2 Reserveren en annuleren van vakantiedagen

Enkel kinderen voor wie een plaats is gereserveerd op een vakantiedag kunnen naar de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje komen.

Ouders kunnen zelf hun kind(eren) inschrijven voor vakantiedagen tijdens de inschrijfperiodes. Wanneer er geen beschikbare plaatsen meer zijn, komen de kinderen terecht op een reservelijst. Kinderen op de reservelijst staan kunnen niet naar de opvang komen.

Tijdens de vakantie kan in IBO Tanneke Aarsele en Tielt, ZBKO Tanneke Kanegem en IBO 't Berenhuisje ingeschreven worden voor een voormiddag (6u30 - 13u00) en/of namiddag (13u00 – 19u00). Kinderen ingeschreven in de voormiddag dienen ten laatste worden afgehaald om 13u30. Kinderen inschreven in de namiddag kunnen ten vroegste om 12u30 aankomen in de opvang.

Een annulering moet per e-mail te worden verstuurd naar kinderopvang@tielt.be en is kosteloos bij kleine vakanties tijdens de inschrijfperiode.

Tijdens de grote vakantie kan t.e.m. 15 juni kosteloos geannuleerd worden voor opvang in de maand juli en t.e.m. 15 juli voor opvang in de maand augustus.

Na deze periodes kan enkel kosteloos geannuleerd worden bij ziekte van het kind met een doktersattest, bij ziekte van een ouders met doktersattest of via een attest 'tijdelijke werkloosheid'. Het attest geldt voor alle leden van het gezin om kosteloos te annuleren.

Bij laattijdige verwittiging of niet verwittigen, wordt een annulatievergoeding aangerekend. Het doktersattest moet binnen de 5 dagen worden bezorgd. Het attest 'tijdelijke werkloosheid' moet binnen de maand binnengebracht worden.

Per kind worden per schooljaar drie dagen respijt toegekend voor vakantie dagen. Hiermee kan, wegens onvoorziene omstandigheden, alsnog kosteloos geannuleerd worden.

² Een overzicht van de annulatievergoedingen, zie bijlage 1 in het retributiereglement

7.2.3 Occasionele opvang

Bij een duidelijk aantoonbare noodsituatie kan een kind voor een korte periode een opvangplaats toegewezen krijgen. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Als ouder start u plots met een opleiding
- Als ouder werkt u niet en vindt plots werk
- Als ouder neemt u deel aan een sollicitatiegesprek
- Er is een acute crisissituatie in het gezin
- U gezin heeft nood aan een korte draaglastvermindering
- Opvang buiten gezin is wenselijk voor kind omwille van sociale of pedagogische redenen.

Als u onder een van voorgaande voorwaarden valt, gelieve dit te bespreken met de coördinator. In de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje worden in elke locatie een beperkt aantal opvangplaatsen voorbehouden voor occasionele opvang. De duur van de occasionele opvang bedraagt 3 maanden. In uitzonderlijke situaties kan deze duur nogmaals met 3 maanden worden verlengd.

OUDERBIJDAGEN³

Artikel 8

De ouderbijdrage voor de buitenschoolse kinderopvang is vastgelegd in het retributiereglement.

Gebruikers zijn een vergoeding (retributie) verschuldigd op basis van de effectief geregistreerde aanwezigheidsduur van hun kind(eren) in de buitenschoolse kinderopvang. **Afhankelijk van de dag van opvang (schooldag of vakantiedag of schoolvrije dag) gelden verschillende tarieven**, zoals nader bepaald in het retributiereglement. Deze tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast in functie van de gezondheidsindex.

Naast de ouderbijdrage op basis van aanwezigheidsduur kan een **aanvullende ouderbijdrage** worden aangerekend voor extra activiteiten of diensten, waaronder onder meer uitstappen, lunch, aanwezigheid zonder reservatie ...

Verder wordt een **annulatievergoeding** aangerekend wanneer:

- Geen gebruik wordt gemaakt van gereserveerde opvang zonder effectieve aanwezigheid
- De opvang niet tijdig wordt geannuleerd volgens de geldende bepalingen

De tarieven en toepassingsmodaliteiten van deze vergoedingen zijn opgenomen in het retributiereglement.

WEDERZIJDSE AFSPRAKEN

Artikel 9

9.1 Schriftelijke overeenkomst

Bij inschrijving wordt een schriftelijke overeenkomst afgesloten. De schriftelijke overeenkomst is bindend voor zowel de ouders, als de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje. De mogelijke opzegmodaliteiten voor de opvang staan hierin geregeld. Elke ouder ontvangt een exemplaar van de schriftelijke overeenkomst.

9.2 Inlichtingenfiche en het aanwezigheidsregister

³ Een overzicht van de tarieven, zie bijlage 1 in retributiereglement

Bij de registratie van nieuwe kinderen wordt gevraagd om een inlichtingsfiche in te vullen. Hier vragen we alle relevante informatie m.b.t. het kind, o.a. de gewoontes en eigenheden van het kind, belangrijke medische gegevens, telefoonnummers waarop ouders bereikbaar zijn, hun wensen, enz. Wijzigingen in de bestaande gezinssituatie dienen zo snel mogelijk worden meegedeeld aan de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje via mail naar kinderopvang@tielt.be.

Ouders die gebruik maken van de locaties Tanneke Tielt, Tanneke Aarsele en Tanneke Kanegem kunnen ten alle tijde hun gegevens controleren en up to date houden via hun klantenzone op Kwandoo.

De kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje houdt een schriftelijk en/ of digitaal aanwezigheidsregister bij afhankelijk van de locatie. Daarin staat voor elk kind het uur van aankomst en vertrek per dag.

9.3 Facturatie van de opvang

Na het verstrijken van de maand worden alle aanwezigheden en extra's gefactureerd.

De betaling gebeurt binnen de 30 kalenderdagen door overschrijving of domiciliëring van het verschuldigde bedrag. De mededeling moet correct overgenomen te worden. Als er geen mededeling genoteerd werd, is het niet altijd mogelijk om te achterhalen welke factuur betaald werd en kan voor deze factuur een aanmaning uitgestuurd worden.

Ouders die gebruikmaken van de locaties Tanneke Tielt, Tanneke Aarsele en Tanneke Kanegem kunnen via Kwandoo hun facturen en de betaalstatus raadplegen.

Ouders die gebruik maken van IBO 't Berenhuisje kunnen hun betaalstatus navragen via kinderopvang@tielt.be.

Als ouders een fout vaststellen in de factuur, kan contact opgenomen worden met de administratieve medewerker via kinderopvang@tielt.be of op het nummer 051 82 68 70. Eventuele fouten worden rechtgezet in een volgende factuur of er wordt hiervoor een creditnota opgemaakt.

Bij het niet betalen van de factuur ontvangen de ouders een eerste aanmaning verstuurd door de financiële dienst van de stad Tielt. Daarna volgt een tweede aanmaning en tenslotte volgt een aangetekend schrijven. Bij dit aangetekend schrijven worden extra administratiekosten aangerekend. Blijft de factuur onbetaald, dan wordt het kind geweigerd van verdere opvang tot alle openstaande facturen betaald zijn en wordt de gerechtsdeurwaarder ingeschakeld.

9.4 Fiscale attesten

De kosten voor de kinderopvang tot 12 jaar zijn fiscaal aftrekbaar. Hiervoor wordt aan de ouders voor de dagen dat de kinderen betalend aanwezig waren in de kinderopvang een fiscaal attest afgeleverd. Dit fiscaal attest omvat niet de bijkomende kosten of annulatiekosten, enkel de betaalde basisbijdrage voor opvang.

PRAKTISCHE AFSPRAKEN

Artikel 10

10.1 Brengen en ophalen van kinderen

Kinderen kunnen vanaf het openingsuur naar de kinderopvang Tanneke-'t Berenhuisje worden gebracht en dienen ten laatste **vijf minuten voor sluitingstijd** te worden afgehaald.

Bij het brengen van de kinderen wordt van ouders verwacht dat zij het kind effectief begeleiden tot in het gebouw en hun aanwezigheid melden aan de begeleiding, tenzij het kind zelfstandig naar de opvang komt.

In IBO Tanneke Tielt kunnen kinderen aankomen tussen **6u30 en 7u45**, in IBO Tanneke Aarsele en IBO 't Berenhuisje tussen **6u30 en 8u00**.

Na deze tijdstippen is begeleiding naar school niet meer mogelijk.

Tijdens het brengen of ophalen kan de begeleiding nuttige informatie uitwisselen met de ouders.

Wanneer ouders merken dat ze niet tijdig kunnen afhalen, dienen ze **onmiddellijk telefonisch contact** op te nemen met het IBO.

Bij laattijdige afhaling zonder verwittiging of geldige reden wordt een **boete per begonnen kwartier per kind** aangerekend, zoals opgenomen in het retributiereglement.

Herhaald laattijdig ophalen kan aanleiding geven tot een gesprek met de coördinator en eventueel verdere maatregelen.

10.1.1 Procedure aan- en afmelden Tanneke Tielt, Tanneke Aarsele en Tanneke Kanegem

Ouders melden hun kind **persoonlijk** aan bij de begeleiding bij het brengen. Bij afhaling melden ouders zich opnieuw aan bij de begeleiding. Ouders ondertekenen het aanwezigheidsregister. Deze registratie geldt als basis voor de facturatie. De betaling van de factuur geldt als bevestiging van de geregistreerde opvangmomenten.

Wanneer een aankomst of een vertrek niet wordt gemeld, wordt de aanwezigheid automatisch geregistreerd volgens de maximale aanwezigheid, namelijk binnen de openingsuren van het opvangmoment op die dag

10.1.2 Procedure aan- en afmelden 't Berenhuisje

Ouders melden hun kind **persoonlijk** aan bij de begeleiding en registreren de aanwezigheid van hun kind met de badge aan de scanner bij het brengen. Bij afhalen melden ouders zich opnieuw aan bij de begeleiding en registreren ze de aanwezigheid van hun kind met de badge aan de scanner bij het afhalen. Deze registraties gelden als basis voor de facturatie. De betaling van de factuur geldt als bevestiging van de geregistreerde opvangmomenten.

Wanneer een aankomst of een vertrek niet wordt gemeld, wordt de aanwezigheid automatisch geregistreerd volgens de maximale aanwezigheid, namelijk binnen de openingsuren van het opvangmoment op die dag

10.2 Personen die het kind mogen afhalen

Enkel personen vermeld op het inlichtingenformulier of in het reservatiesysteem mogen een kind ophalen.

Als een andere persoon het kind komt afhalen, moet dit vooraf worden gemeld via het reservatiesysteem, per e-mail of schriftelijke nota.

Elke persoon die een kind ophaalt, moet zich kunnen identificeren.

Wanneer een ouder of andere persoon geen afhalingsrecht heeft (bijv. door een gerechtelijke beslissing), moet de ouder dit schriftelijk aan de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje meedelen, met bewijsstukken.

Wijzigingen in gezinssamenstelling, ouderlijk gezag of bezoekenregeling moeten onmiddellijk worden gemeld

10.3 Zelfstandig aankomen of vertrekken

Ouders kunnen toelaten dat hun kind zelfstandig de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje verlaat of er zelfstandig aankomt.

Deze toestemming wordt vastgelegd via het formulier "De opvang verlaten" of via het ouderportaal.

Zelfstandig naar huis:

Kinderen mogen enkel zelfstandig naar huis gaan mits ouderlijke toestemming. Ze volgen steeds de kortste en veiligste weg. Enkel in dat geval is het kind verzekerd voor lichamelijke ongevallen.

Deelname aan activiteiten:

Kinderen die de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje verlaten voor een activiteit (sport, jeugdbeweging, muziekles ...) vallen niet langer onder de verantwoordelijkheid van de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje.

10.4 Ziekte

Een ziek kind kan niet naar kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje komen of blijven, omwille van de gezondheid van het kind in kwestie als van de overige kinderen en de begeleiding. Om zowel uw kind als de andere kinderen en de begeleiding te beschermen, wordt aan ouders gevraagd de kinderopvang te informeren over alle- ook niet onmiddellijk zichtbare- medische problemen. Zo kan de kinderopvang beter de mogelijke gevaren inschatten en met de nodige waakzaamheid handelen. Is er een besmettelijke ziekte in de kinderopvang Tanneke – 't Berenhuisje, dan verwittigt de opvang u. Om de privacy van de ouders en het kind te beschermen, zijn deze waarschuwingen anoniem. Ouders dienen medische informatie, waaronder allergieën, op het inlichtingenformulier te noteren.

Wanneer een kind ziek wordt tijdens de opvang:

- De begeleiding verwittigt de ouders en spreekt af over afhaling.
- Als de ouders niet bereikbaar zijn, worden de noodcontacten verwittigd.
- In dringende gevallen wordt medische hulp ingeschakeld.

Een kind wordt niet toegelaten bij:

- Diarree met koorts of bloederige ontlasting;
- Braken met algemene malaise;
- Zware hoest met koorts of lusteloosheid;
- Koorts boven 38,5°C met andere symptomen;
- Algemene toestand die deelname aan activiteiten verhindert.

Afwezigheden door ziekte moeten via kinderopvang@tielt.be worden gemeld.

Tijdens vakantieperiodes en bij een schoolvrije dag moet een doktersattest binnen de vijf dagen te worden bezorgd. Wanneer de opvang niet op de hoogte wordt gebracht van de afwezigheid van het kind, zal een kost aangerekend worden.

10.5 Medicatie

In principe wordt er geen medicatie toegediend in de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje.

Uitzonderlijk kan hiervan worden afgeweken, dit kan evenwel op medisch voorschrift. Er wordt gevraagd om op het voorschrift of de originele verpakking medicatie duidelijk het onderstaande te vermelden:

- Naam van het kind
- Datum van het voorschrift
- Naam medicijn
- Dosering en toedieningswijze
- Tijdstip en duur van de behandeling
- Naam van de arts

Medicatie wordt enkel toegediend door de begeleiding als het voorschrift in orde is en als de medicatie in de originele verpakking wordt aangeboden aan het de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje.

In dringende gevallen kan, met ouderlijke toestemming, éénmalig een **koortswerend middel** worden toegediend.

10.6 Maaltijden en tussendoortjes

Kinderen kunnen hun ontbijt meebrengen en nuttigen als ze voor 07:30 in de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje aanwezig zijn.

Naschools, op woensdagnamiddag en op schoolvrije- en vakantiedagen voorzien we vaste momenten waarop de kinderen een tussendoortje kunnen eten.

Kinderen krijgen op schooldagen een vieruurtje en een drankje. Op vakantiedagen en schoolvrije dagen voorziet de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje een tussendoortje en een drankje om 10:00 en om 16:00. We streven zoveel mogelijk naar gezonde tussendoortjes en drankjes.

Gezonde tussendoortjes, zoals seizoen fruit of groenten, yoghurt of platte kaas, boterhammen en af en toe eens een koekje, zitten inbegrepen in de opvangprijs.

Op woensdagnamiddag en op schoolvrije- en vakantiedagen brengen de kinderen zelf een lunchpakket mee van thuis. De kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje voorziet geen maaltijden, enkel verse soep. De verse soep is inbegrepen in de opvangprijs.

De kinderen kunnen tijdens het opvangmoment onbeperkt water drinken.

Allergieën

Geef mogelijke allergieën steeds door aan het de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje. Dit is zowel belangrijk voor tussendoortjes en drankjes als voor kookactiviteiten. Allergieën worden per kind bijgehouden. Wanneer aangegeven wordt dat een kind allergisch is aan een bepaalde stof zal het kind niets van deze stof krijgen. Het is aldus niet mogelijk om aan te geven dat het kind allergisch is aan melk, maar wel melk of pudding mag eten omdat het dit lekker vindt.

10.7 Huisregels

Kledij

Tijdens de opvang ligt de nadruk op het spel van de kinderen. Na een dagje school, op woensdagnamiddag en op schoolvrije dagen hebben kinderen er echt behoefte aan om zich uit te leven. Klimmen, lopen, ravotten, fietsen, knutselen, sporten enz.... het staat allemaal op het opvangmenu. Zorg ervoor dat de kinderen zo gekleed zijn dat ze zich in het spel kunnen uitleven. Dure merkkledij en zondagse kledij zijn dus uit den boze.

Om verloren voorwerpen te vermijden vragen we om de jassen, boekentassen, brooddozen en andere waardevolle voorwerpen te naamtekenen.

Als uw kind nog niet volledig zindelijk is, gelieve dit mee te delen aan de begeleiding en voldoende reservekledij en/of een pamberbroekje te voorzien. Als er kledingstukken van de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje worden ontleend, dienen deze binnen de twee weken gewassen te worden terugbezorgd.

Speelgoed & knuffels

Omwille van hygiëne en het vermijden van misverstanden en ruzies, kunnen er geen speelgoed en knuffels van thuis meegebracht worden naar de kinderopvang. Eventueel kan een knuffel voor bij het slapen worden meegebracht.

Uitstappen

Betalende uitstappen worden tijdig meegedeeld aan de ouders en zijn vrijblijvend, hiervoor moet altijd ingeschreven te worden via Kwandoo of Tjek®. Soms kan het voorvallen dat bij een betalende uitstap de locatie gesloten wordt, in dit geval kan het kind terecht in een andere locatie.

Door uw kind in te schrijven in de opvang, stemt u er mee in dat uw kind deelneemt aan niet betalende uitstappen, wandelingen en verplaatsingen georganiseerd in het kader van de opvang. Deze verplaatsingen gebeuren op een veilig manier en onder gepaste begeleiding.

Luizen

Luizen zijn van alle tijden en kunnen bij iedereen voorkomen, niemand hoeft zich hiervoor te schamen. Wanneer u luizen constateert bij uw kind wordt gevraagd meteen de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje te verwittigen zodat opgetreden kan worden. Als er geen behandeling komt vanuit de ouders, dan kan een kind uitgesloten worden van de opvang.

Foto's

Tijdens de activiteiten worden er door de begeleiding soms foto's genomen. De foto's kunnen op de website van stad Tielt, in het stadsmagazine, Tannekes B(r)abbel en de vakantiekrant geplaatst worden. Wanneer ouders expliciet wensen dat de foto's van hun kind niet gepubliceerd worden, dan duidt men dit aan in Kwandoo of het inlichtingenformulier.

Huisregels voor kinderen

Om het in de opvang voor iedereen aangenaam en gezellig te maken, zijn een aantal afspraken noodzakelijk. Van de kinderen wordt verwacht dat zij zich aan de huisregels en de richtlijnen van de begeleiders houden.

Wie wil spelen moet ook opruimen! Het spelmateriaal heeft in elke opvang een vaste opbergplaats. We verwachten dat de kinderen het materiaal, het speelgoed, de beplanting e.d. respecteren en de afspraken naleven. Bij moedwillige vernieling aan het terrein, een lokaal of spelmateriaal, zal er door het stadsbestuur een vergoeding worden gevraagd.

Kinderen die zich bij herhaling niet houden aan de huisregels, kunnen worden geschorst. Een schorsing wordt na een mondelinge mededeling steeds schriftelijk aan de ouders overgemaakt. Tegelijkertijd worden de ouders uitgenodigd tot een gesprek over de schorsing.

VEILIGHEID

Artikel 12

12.1 Risicoanalyse

De kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje zorgt voor een veilige opvang. Met een risicoanalyse schat de kinderopvang risico's in en tracht deze te voorkomen en weg te werken. De kinderopvang volgt de regels over brandveiligheid, voedselveiligheid, veilige speeltoestellen en speelterreinen, enz. De opvang is voorbereid op gevaar. Een procedure legt de stappen en de manier van communiceren vast in geval van crisis. De crisis wordt zo snel mogelijk aan het Agentschap Opgroeien gemeld.

12.2 Veilige toegang

De kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje zorgt voor een veilige toegang. Niemand kan de lokalen en de buitenruimte ongemerkt binnenkomen. De toegankelijkheid is een verantwoordelijkheid van iedereen. Sluit altijd de deur bij het binnenkomen en weggaan. Laat zelf ook geen andere mensen binnen bij het binnen of buitengaan van de locatie.

12.3 Afspraken rond verplaatsingen

Om de veiligheid van onze kinderen tijdens verplaatsingen naar school en tijdens uitstappen te waarborgen, worden de volgende richtlijnen gehanteerd:

Alle kinderen worden begeleid door voldoende begeleiders om een veilige verplaatsing te garanderen.

Vooraf worden duidelijke afspraken gemaakt voor elke verplaatsing, inclusief route, vervoerswijze en contactinformatie van begeleiders.

Kinderen dragen waar nodig reflecterende vestjes of identificatiemateriaal om hun zichtbaarheid te vergroten.

Kinderen dragen altijd een veiligheidsgordel bij verplaatsingen met de bus.

12.4 Grensoverschrijdend gedrag

De kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje heeft een beleid rond preventie, detectie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag. Hieronder wordt elk bedreigend of gewelddadig gedrag ten aanzien van een kind verstaan, zowel actief als passief. Dit op lichamelijk, emotioneel en/of seksueel vlak door een volwassene die in een vertrouwens- en/of gezagsrelatie staat ten opzichte van het kind en waardoor schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan het kind.

Elk signaal en/of vermoeden van grensoverschrijdend gedrag t.a.v. een kind in de kinderopvangvoorziening kan je steeds melden aan de coördinator. Elke melding wordt ernstig genomen, onderzocht en opgevolgd.

12.4.1 Ongewenst gedrag bij kinderen

Voor kinderen met ongewenst gedrag wordt in iedere locatie een logboek aangelegd waarin nota genomen wordt van dergelijke feiten (agressie en ongewenst gedrag ten opzichte van de begeleidsters en andere kinderen). Bij ernstige of terugkerende gebeurtenissen wordt door de coördinator contact opgenomen met de ouders. Ook met de school of het CLB kan contact opgenomen worden, zodanig problemen vlugger te signaleren en op te vangen. Als deze maatregelen hun effect missen, kan in laatste instantie de kinderopvang de kinderen (tijdelijk) schorsen. Hierbij wordt een grondig verslag opgemaakt en voorgelegd aan het College van Burgemeester en Schepenen die hierin de effectieve beslissing neemt.

12.5 verzekering

De kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje heeft een verzekering voor de burgerlijke aansprakelijkheid voor het personeel en de kinderen. Er is ook een verzekering tegen lichamelijk ongevallen voor de kinderen tijdens de momenten dat het kind onder het toezicht van de kinderopvang staat.

Aangifte van schade of een ongeval moet onmiddellijk na de feiten gebeuren aan de begeleiding of de coördinator. De polisvoorwaarden kan u bij de coördinator inkijken.

RECHT VAN HET GEZIN

Artikel 13

De ouders zijn heel belangrijke partners en de eerste en belangrijkste opvoeders van hun kinderen. We respecteren hun waarden, wensen en verwachtingen. De opvang vormt de schakel tussen thuis

en school. Heldere communicatie, ondersteuning en betrokkenheid zijn dan ook heel belangrijke waarden.

Ouders hebben recht op duidelijke en tijdige informatie over de opvang en de ontwikkeling van hun kind. Daarnaast hechten we veel belang aan het beschermen van de persoonlijke levenssfeer van zowel kinderen als ouders. Alle persoonlijke gegevens worden vertrouwelijk behandeld en enkel gebruikt in het kader van de opvang.

Ouders hebben ook het recht om vragen, bezorgdheden of klachten te uiten. Klachten worden steeds serieus genomen en op een respectvolle en zorgvuldige manier behandeld. Op die manier willen we samen werken aan een open en constructieve samenwerking tussen ouders en opvang.

13.1 Heldere communicatie

Het IBO wil met u praten als ouder. Tijdens de dagelijkse breng- en haalmomenten staat zowel de coördinator als de begeleiding open voor alle vragen, suggesties en bedenkingen van de ouders. Ze verstrekken u zoveel mogelijk informatie over de dienstverlening en de werkwijze van de kinderopvang. Gelieve dan ook alle inlichtingen te bezorgen die relevant zijn om de kinderopvang af te stemmen op de noden van het kind.

Ouders hebben – nadat ze zich hebben aangemeld - steeds toegang tot alle opvangruimten tijdens de opvanguren. Van de ouders wordt wel verwacht dat zij activiteiten van de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje niet storen. De ouders worden op de hoogte gehouden over de vakantieprogramma's, schoolvrije dagen en organisatorische wijzigingen.

Wanneer hier reden toe is, worden alle ouders van wie de kinderen ingeschreven zijn uitgenodigd tot een overlegvergadering.

13.2 Betrokkenheid van de ouders

Wij willen de gezinnen op diverse manieren betrekken bij onze werking via ouderparticipatie. We willen weten of u tevreden bent over de opvang. Als ouder wordt u tijdens de volledige verblijfsperiode van uw kind **minimum één keer bevraagd** naar uw tevredenheid over de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje. De tevredenheidsenquête is vrijblijvend. Als we uw verwachtingen, opmerkingen en suggesties kennen, kunnen we onze werking verbeteren.

13.3 Ondersteuning van ouders

De kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje biedt ondersteuning aan bij het aanmaken van een dossier, het reserveren en/of annuleren van opvang en bij vragen rond de opvang.

Op weekdagen is er dagelijks permanentie in alle locaties tijdens de openingsuren. In IBO Tanneke Tielt is er fysieke en telefonische permanentie van 7:00 tot 12:00 en van 14:00 tot 17:30.

Bij de **kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje** kan u terecht met al uw vragen over de ontwikkeling en opvoeding van uw kind. Onze medewerkers luisteren graag naar u verhaal en denken samen met u na over mogelijke antwoorden of oplossingen. Of het nu gaat over slapen, eten, gedrag, emoties of de ontwikkeling van uw kind — we staan klaar om u te ondersteunen.

13.4 Klachtenprocedure

Wie met vragen of opmerkingen zit, kan steeds terecht bij de coördinator of de begeleiding, we willen onze werking immers zoveel mogelijk afstemmen op uw vragen en noden. In onderling overleg kunnen oplossingen, verbeterpunten, een nieuwe aanpak... besproken worden.

Bij effectieve klachten kunnen de ouders een klachtenformulier invullen. Samen met de coördinator zal naar een oplossing gezocht worden.

Als het bovenstaande geen afdoend antwoord biedt, dan kan de officiële klachtenprocedure van het stadsbestuur in werking worden gesteld. Een klacht kan:

- **mondeling** worden ingediend bij de informatie- en ombudsbambtenaar,
- **schriftelijk** worden bezorgd aan eender welke stadsdienst,
- of **online via het klachtenformulier**. Het klachtenformulier vindt u op de website stad Tielt onder [Meldingen en klachten - Stad Tielt](#)

Als u van mening bent dat uw klacht ontoereikend beantwoord werd, kan u zich wenden tot de klachtendienst van Kind & Gezin, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel. U kan dit doen via klachtendienst@kindengezin.be of 025 33 14 14.

13.4 Respect voor de privacy en bescherming van de persoonsgegevens

Bij de inschrijving en tijdens de opvang heeft de kinderopvang informatie nodig over de gezinssituatie en relevante sociale en medische gegevens van het kind. Deze informatie is zelf aan te passen via Kwandoo of kan u doorgeven per mail naar kinderopvang@tielt.be.

Het stadsbestuur waarborgt de veiligheid en het vertrouwelijk karakter van deze informatie.

De inlichtingenfiche kan alleen en op elk moment geraadpleegd worden door het stadsbestuur, de coördinator, de kinderbegeleiders, de toezichthouders voor controle op de naleving van de vergunningsvoorwaarden, Kind en Gezin en de ouders betreffende de gegevens over zichzelf en hun kind.

Leden/gebruikers hebben de plicht om:

Wanneer bepaalde gegevens van het gezin of het kind wijzigen, geven de gezinnen dit zo snel mogelijk door aan de kinderopvang Tanneke- 't Berenhuisje. Dit gebeurt via het ouderportaal of per mail naar kinderopvang@tielt.be.

INWERKINGTREDING EN BEKENDMAKING

Artikel 14

Het huishoudelijk reglement van het IBO Tanneke Aarsele & Tielt, IBO 't Berenhuisje en de ZBKO Tanneke Kanegem werd goedgekeurd in de gemeenteraad van 18 december 2025 en treedt in werking op 1 februari 2026.

Wijzigingen aan dit reglement worden opnieuw aan de gemeenteraad ter goedkeuring voorgelegd. Elke verandering aan het huishoudelijk reglement in het nadeel van de ouders melden we schriftelijk minstens 2 maanden vóór de aanpassing. Andere wijzigingen melden we tot een maand op voorhand. Elke verandering moet u als ouder ondertekenen voor ontvangst en kennisname. U hebt recht om 2 maanden na kennisname van een aanpassing in uw nadeel, de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder enige schade- of opzegvergoeding.

BIJHORENDE DOCUMENTEN

Artikel 15

- Bijlage 1: retributiereglement initiatief buitenschoolse kinderopvang Tanneke Aarsele, Tanneke Tielt, 't Berenhuisje en zelfstandige buitenschoolse kinderopvang Tanneke Kanegem.

- Schriftelijke overeenkomst IBO Tanneke Aarsele & Tielt; IBO 't Berenhuisje en ZBKO Tanneke Kanegem.
- Inlichtingenformulier IBO Tanneke Aarsele & Tielt; IBO 't Berenhuisje en ZBKO Tanneke Kanegem.