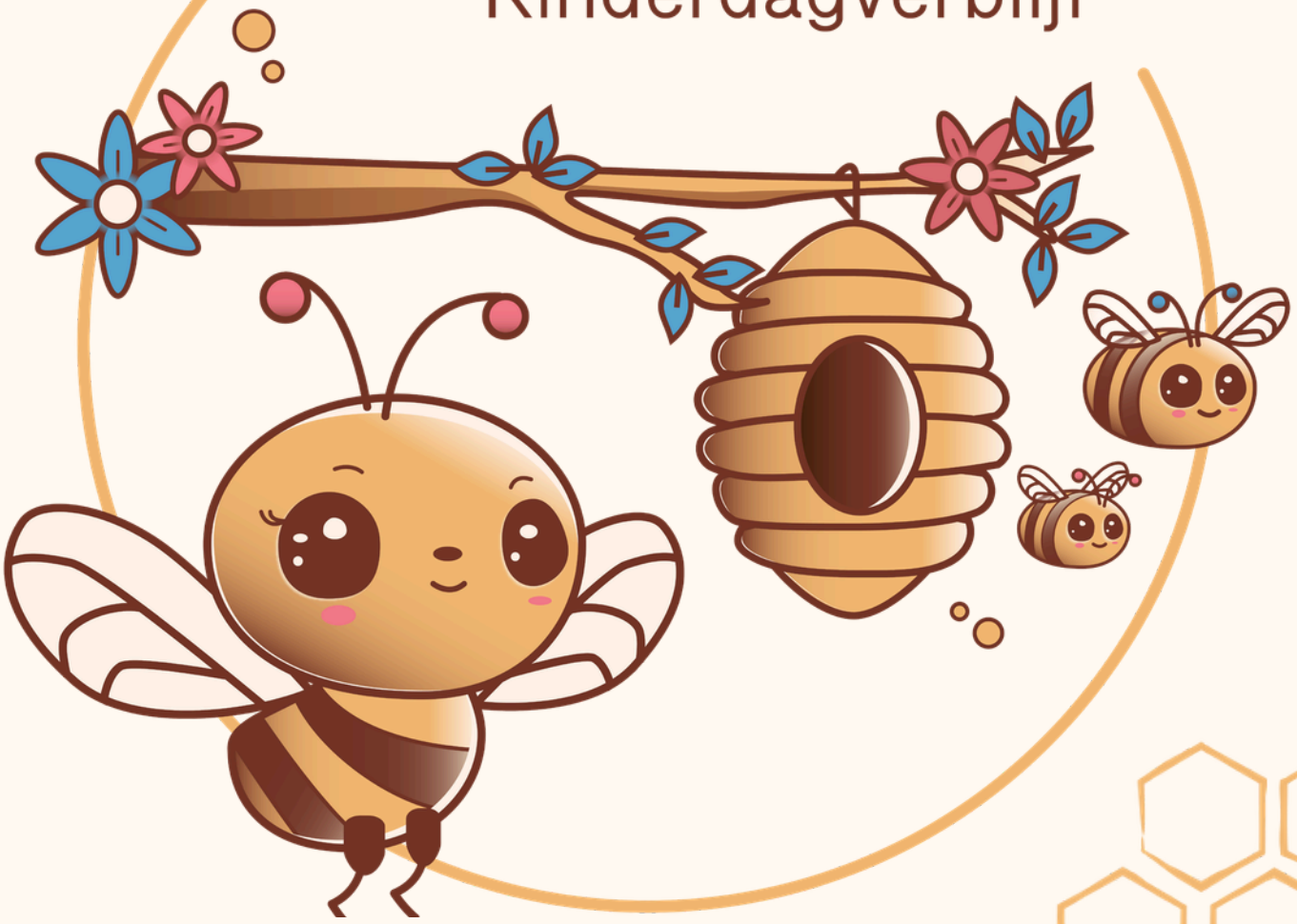
De Honingbij

Kinderdagverblijf



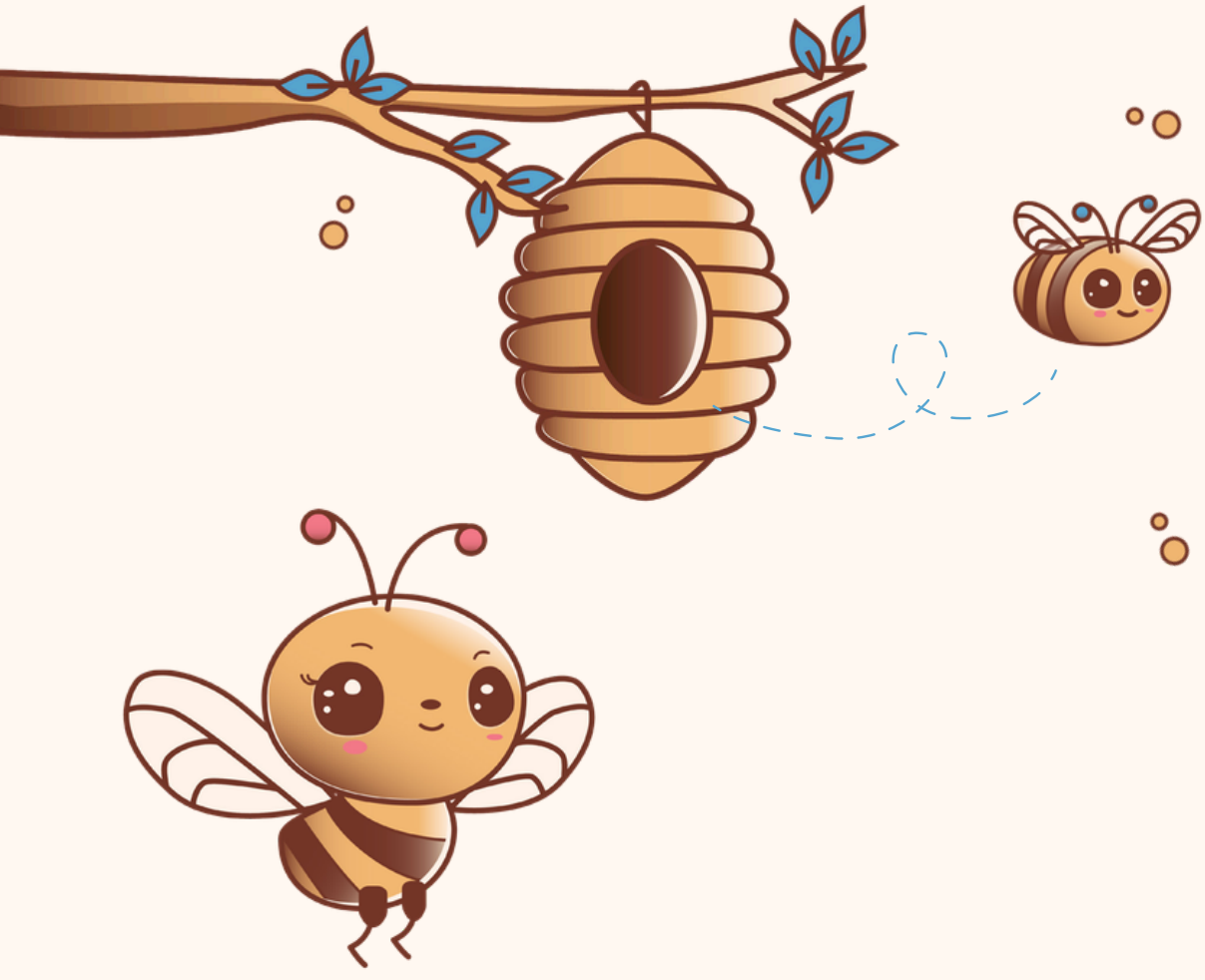
# Het Huishoudelijk Reglement

Versie 01/2027

# Inhoud


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Voorstelling van het kinderdagverblijf | 5 |
| 1.1. | Organiserend bestuur en dienstverlening | 5 |
| 1.2. | Missie en visie | 5 |
| 1.2.1. | Missie | 5 |
| 1.2.2. | Visie | 6 |
| 1.2.3. | Visie - Pedagogisch beleid | 6 |
| 1.2.4 | De visie over betrokkenheid en participatie van gezinnen | 8 |
| 2. | Personeel | 8 |
| 2.1. | Verantwoordelijke | 8 |
| 2.2. | Kindbegeleid(st)ers | 9 |
| 3. | Organisatie en dienstverlening | 9 |
| 3.1. | Inschrijving | 9 |
| 3.1.1. | Inschrijvingsbeleid | 9 |
| 3.1.2 | Voorrangsregels | 12 |
| 3.1.3. | Wenmomenten | 13 |
| 3.1.4 | Administratie | 13 |
| 3.2. | Eerste dag | 16 |
| 3.3. | Dagelijkse werking | 16 |
| 3.3.1. | Het pedagogisch beleid | 16 |
| 3.3.2. | Openingsuren en - dagen | 18 |
| 3.3.3. | Breng- en haalmomenten | 19 |
| 3.3.4. | Aanwezigheidsregister | 20 |
| 3.3.5. | Inlichtingenfishe | 20 |
| 3.3.6. | Informatie uitwisseling tussen ouders en kinderdagverblijf | 21 |
| 3.3.7. | Voeding | 21 |
| 3.3.8. | Kleding en verzorging | 22 |
| 3.3.9 | Ziekte en gezondheid | 23 |
| 3.3.10 | Licht ongeval in de opvang | 26 |
| 3.4. | Veiligheid | 27 |
| 3.4.1. | Veilig slapen | 28 |
| 3.4.2. | Veilig spelen | 29 |
| 3.4.3. | Buitentijd | 29 |
| 3.4.4. | Veiligheid in de leefgroep | 31 |
| 3.4.5. | Toegangsbeveiliging | 31 |
| 3.4.6. | Parking | 31 |

| | | |
|---|---|---|
| 3.5. | Verzekering | 31 |
| 3.6. | Facturatie | 32 |
| 3.6.1. | Rappelprocedure | 33 |
| 3.6.2. | Fiscaal attest | 33 |
| 3.7 | Start en einde contract opvang | 34 |
| 3.8. | De kwaliteit van de opvang | 35 |
| 3.9. | Rechten van het gezin | 35 |
| 3.9.1. | Toegang tot alle ruimtes waar het kind opgevangen wordt | 36 |
| 3.9.2. | Klachten | 36 |
| 3.9.3 | Overgangsbepalingen | 37 |
| 3.9.4 | Camerabewaking | 38 |
| 4. | Verontrustende thuissituatie/GOG | 38 |
| 5. | Kwaliteitsbeleid | 39 |
| 6. | Artikel 52 Bis | 39 |
| 7. | Nucleair risico | 40 |
| 8. | Naleving van dit huishoudelijk reglement | 40 |
| 9. | Bijlagen | 42 |

# Beste ouders,

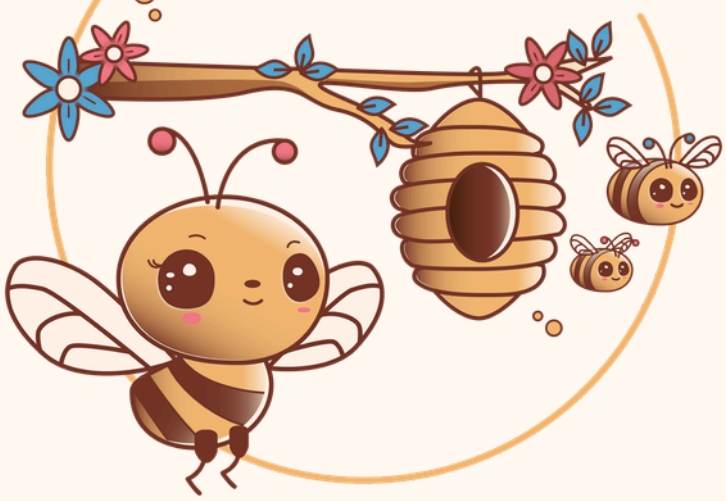
Hartelijk welkom bij ons kinderdagverblijf 'De Honingbij'.
Het toevertrouwen van uw kindje aan ons kinderdagverblijf beschouwen wij als een grote blijk van vertrouwen. Van harte dank hiervoor.

Met deze bundel willen we een praktische handleiding aanbieden voor de komende periode dat uw kindje bij ons zal verblijven. Voor een vlot en aangenaam verloop van de opvang van uw kind is het belangrijk dat wij en u zich houden aan deze afspraken.
Als u met een praktische vraag zit of bepaalde afspraken vergeten bent, kan u dit hier terugvinden maar vanzelfsprekend kan u ook steeds contact opnemen met ons.

We hopen op een vlotte samenwerking en dat u zich hier vlug thuis mag voelen.
Het huishoudelijk reglement is ondergeschikt aan de schriftelijk overeenkomst.

Medewerkers en verantwoordelijke van de

De Honingbij
Kinderdagverblijf



Deerlijkseweg 13 bus 2&3
8790 Waregem
0472 49 27 86
info@kdvdehoningbij.be
www.kdvdehoningbij.be
BE 0760 760 805

# 1. Voorstelling van het kinderdagverblijf

## 1.1. ORGANISERENDBESTUURENDIENSTVERLENING



Kinderopvang: De Honingbij Kinderdagverblijf
Adres: Deerlijkseweg 13/2 & 13/3
Plaats: 8790 Waregem
Telefonnummer: 0472 49 27 86
Ondernemingsnummer: 0760 760 805
Vergunningsnummer opgroeien: 910033809
Verantwoordelijke: De Laender Melissa
Mail: info@kdvdehoningbij.be
Telefoon nr bij noodgevallen: 0472 49 27 86

Het kinderdagverblijf De Honingbij is een organisatie van BV M-DL Care
Kinderdagverblijf De Honingbij is erkend en gesubsidieerd door Kind & Gezin (Opgroeien)

**De Honingbij biedt kinderopvang aan voor kinderen van 0-3 jaar + eventueel buitenschoolse opvang :** Hiervoor heeft De Honingbij een vergunning verkregen. Deze vergunning bevestigt dat De Honingbij voldoet aan alle regelgeving.

## 1.2. MISSIE EN VISIE

### 1.2.1. Missie

Wij zijn een organisatie waar kwalitatief en deskundig personeel dagelijks klaarstaat om gezinnen en kinderen te ondersteunen. In dialoog en door interactie creëren we een plek waar families zich welkom en begrepen voelen. We ondersteunen de kinderen in hun welbevinden en betrokkenheid, geven hen rijke kansen geven tot ontplooiing en begeleiden hen bij het aangaan van warme , positieve relaties. We verwelkomen elk kind, ook kinderen met specifieke behoeften als we aan de zorgvraag kunnen beantwoorden.
Met een sterk, samenwerkend team stimuleren we een cultuur van professionele groei en bieden we onze medewerkers ruimte om als experts hun rol met passie en creativiteit te vervullen.

Door een focus op preventie, ontwikkeling en participatie dragen we bij aan een toekomstgericht kader waarin gezinnen en medewerkers samengroeien. Kinderopvang zien wij als een oefenplaats voor het samenleven en als voorbereiding op levenslang leren.

## 1.2.2. Visie

We dromen van een samenleving waarin gezinnen en kinderen zich ondersteund voelen in hun opvoedingsvragen met de ouders als eerste opvoeders. We willen een warme, veilige en educatieve omgeving bieden waar kinderen en hun families zich met vertrouwen kunnen ontplooien en op ontdekking kunnen gaan.

We geloven dat een warme sfeer de basis vormt voor verbinding en vertrouwen. Met aandacht voor preventie en ontwikkeling willen we gezinnen en kinderen begeleiden in hun groeiproces, binnen een omgeving die gemoedsrust en structuur uitstraalt. Samen bouwen we aan een toekomst waarin elk gezin zich gehoord, gesteund en geïnspireerd voelt.

## 1.2.3. Visie - Pedagogisch beleid

### Doelstellingen

#### Kinderen

- Zorg dragen voor het welbevinden en de betrokkenheid van elk kind
- Rijke ontplooiingskansen bieden voor elk kind
- Ondersteunen bij het opbouwen van positieve en warme relaties vanuit een veilige omgeving
- Specifieke zorgkinderen alle kansen geven om zich optimaal te ontwikkelen

#### Ouders

- In dialoog met de ouders afstemming zoeken in de visie op opvoeding
- Verbreden van de gezinsopvoeding
- Maatschappelijke participatie mogelijk maken
- Mee helpen uitbouwen van een netwerk voor en met de ouders

#### Samenleving

- Voorbereiden op de samenleving
- Zorgen voor sociale cohesie
- Bijdragen tot een respectvolle en duurzame omgang met de leefomgeving
- Voorbereiden op levenslang leren

## Strategie

### Aanpak t.a.v. de kinderen

- We bieden alle kinderen een veilige (zowel psychisch als fysisch) en uitdagende omgeving waarin ze op eigen tempo verder kunnen ontwikkelen en groeien zodat ze met vertrouwen hun wereld verkennen.
- We hebben oog voor wat kinderen denken, willen en voelen door een sensitieve en responsieve begeleidersstijl en regelmatige observaties. Zo kunnen we onze aanpak maximaal afstemmen op elk kind.
- We leren alle kinderen samen leven. We hebben aandacht voor groepsprocessen en ondersteunen de interacties tussen de kinderen.
- Het (zorgen)kind hoeft zich niet aan te passen aan de omgeving. Begeleiders gaan na hoe zij tegemoet kunnen komen aan een specifieke zorgvraag zodat het kind erbij hoort en zich verbonden weet met de andere kinderen.

### Aanpak t.a.v. de ouders

- We gebruiken een wensbeleid waarbij medewerkers kennismaken met en wennen aan ouders en hun kind. Ook ouders kunnen wennen aan en kennismaken met de voorziening, de andere kinderen, de medewerkers en de werking.
- We streven naar inspraak en overleg met de ouders door formele en informele contactmomenten.
- We organiseren activiteiten om de informele contacten tussen ouders te stimuleren.

### Aanpak t.a.v. de samenleving

- Onze dienstverlening richt zich tot alle gezinnen zonder ooit enig onderscheid te maken op grond van cultuur, maatschappelijke afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.
- We erkennen en respecteren de rechten van het kind zoals bepaald in het Internationaal Verdrag.
- Om ons te versterken in onze verantwoordelijkheid gaan we samenwerkingsverbanden aan met andere (opvang)voorzieningen volgens de behoeften van kinderen, gezinnen en/of medewerkers.
- Kinderopvang is een oefenplaats voor het (samen)leven waar kinderen samen met begeleiders en andere kinderen waarden, normen en vaardigheden leren.

### 1.2.4. De visie over betrokkenheid en participatie van gezinnen

#### Doelstellingen

- Opbouwen van een vertrouwensrelatie waar respect tussen alle partijen centraal staat
- Duidelijk communiceren
- Een open houding nastreven waardoor alle ouders en kinderen zich thuis voelen
- Zoeken naar een mooi evenwicht wat betreft waarden, normen en verwachtingen tussen ouders en het kinderdagverblijf

#### Strategie

- Voldoende informatie uitwisselen, eerlijk en open communiceren, duidelijke afspraken maken
- Ouders zijn de eerste opvoeders van hun kind en kunnen steeds hun wensen, bevindingen, zorgen en vragen uiten
- Respectvol omgaan met andere opvoedingsideëen en -wensen door een sensitieve houding van alle medewerkers



***Ouderparticipatie is een continu proces en we blijven hierin investeren door vormingen te organiseren, kinderbegeleiders te ondersteunen en ouders het gevoel te geven dat hun inbreng belangrijk, welkom en zelfs noodzakelijk is.***

# 2. Personeel

Het kinderdagverblijf beschikt over een team deskundige medewerkers, die beantwoorden aan de diplomavereisten van Kind & Gezin (Opgroeien) en de verwachtingen van het organiserend bestuur.

## 2.1. VERANTWOORDELIJKE

**De Laender Melissa**
Verantwoordelijk voor de algemene werking van de organisatie 'De Honingbij' en in bezit van een bachelor verpleegkunde.

U kan haar steeds telefonisch bereiken, via mail of een afspraak maken in het kinderdagverblijf dit tijdens de openingsuren van het kinderdagverblijf.

## 2.2. KINDBEGELEID(ST)ERS

De kindbegeleid(st)ers zijn verantwoordelijk voor de opvoeding en de verzorging van de kinderen in de leefgroep. Zij werken onder rechtstreeks toezicht van de verantwoordelijke. Alle medewerkers volgen regelmatig bijscholing.

Te bereiken via tel:
Leefgroep De Honingbeertjes: 0478 26 68 68
Leefgroep de honingpotjes: 0478 26 68 69

# 3. Organisatie en dienstverlening

## 3.1. INSCHRIJVING

### 3.1.1. Inschrijvingsbeleid

- We streven naar een verantwoorde inschrijving, rekening houdend met de groepsgrootte, bezettingspercentages, voldoende begeleiding, maar eveneens met de wensen van de ouders.
- De aanvragen worden behandeld volgens datum van aanvraag en betaling van de **reservatiekost van 300 euro en waarborg van 350 euro.**
- Er wordt steeds rekening gehouden met de samenstelling van de leefgroepen qua aantal kinderen per kindbegeleid(st)er volgens kwaliteitseisen van Kind & Gezin (Opgroeien).
- Bij toewijzing van een opvangplaats wordt u uitgenodigd voor een rondleiding en wordt er een overeenkomst opgemaakt.
- Deze overeenkomst omvat de startdatum, de gevraagde opvangdagen, de waarborg en het akkoord gaan met het huishoudelijk reglement. Daarnaast worden gegevens van de gezins- en werksituatie opgevraagd omdat deze gegevens nodig zijn om voorrangsregels te bepalen.
- We vragen de betaling van de **waarborg 350 euro bij inschrijving.** De waarborg wordt terugbetaald na het verstrijken van de volledige opvangperiode, als het kind naar school gaat en als er geen openstaande facturen meer zijn. Dit binnen de 30 dagen na verstrijken laatste opvangdag. Bij een geldige vroegtijdige opzeg, zal er ook een vroegere terugbetaling zijn.
- Enkel in geval van onderbreking van de zwangerschap wordt deze reservatiekost vroeger terugbetaald ( mits attest van gynaecoloog). Alle andere gevallen van overmacht zullen niet aanvaard worden.

## Reservatiekost

Bij de ondertekening van de overeenkomst is een reservatiekost van € 300 verschuldigd. De reservatiekost vergoedt het exclusief voorbehouden van de opvangplaats vanaf de overeengekomen startdatum en de administratieve en organisatorische handelingen die met de reservatie samenhangen.

De ouders betalen de reservatiekost binnen de 2 DAGEN na de verzending of overhandiging van de door partij(en) ondertekende overeenkomst.

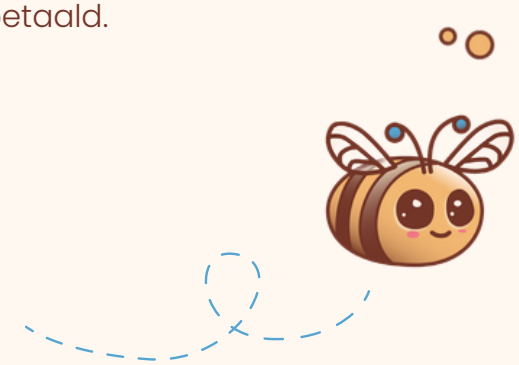
Wanneer De Honingbij de opvang vóór de overeengekomen startdatum annuleert om een reden die niet aan de ouders kan worden toegerekend, betaalt zij de reservatiekost volledig terug binnen veertien kalenderdagen.

## Waarborg

De ouders betalen bij de ondertekening een waarborg van € 350 binnen dezelfde termijn van 2 dagen.
De waarborg dient uitsluitend tot zekerheid van:
1. opeisbare en onbetaalde facturen;
2. een verschuldigde vergoeding wegens niet-naleving van de opzegtermijn; en
3. werkelijk geleden en aantoonbare schade waarvoor de ouders contractueel aansprakelijk zijn.

De waarborg geldt niet als voorschot op gewone opvangfacturen. De Honingbij bezorgt bij elke inhouding een schriftelijke en gespecificeerde afrekening.

Het niet-betwiste saldo van de waarborg wordt uiterlijk binnen dertig kalenderdagen na de laatste opvangdag terugbetaald.



## Niet-betaling

- Indien de reservatiekost of de waarborg niet tijdig en volledig wordt betaald, stuurt De Honingbij eerst een kosteloze schriftelijke herinnering. De ouders krijgen vanaf de verzending daarvan een bijkomende termijn van zeven kalenderdagen om te betalen. Indien binnen die bijkomende termijn geen volledige betaling volgt, kan De Honingbij:
- 1. de verdere uitvoering van haar verbintenissen opschorten;
- 2. de opvangplaats vrijgeven; en
- 3. de overeenkomst zonder voorafgaande tussenkomst van de rechter beëindigen door een schriftelijke kennisgeving aan de ouders.

- De kennisgeving vermeldt:
- welke bedragen onbetaald zijn;
- wanneer deze opeisbaar werden;
- dat de bijkomende betaaltermijn verstreken is;
- de datum waarop de overeenkomst eindigt; en
- dat de opvangplaats vanaf die datum niet langer wordt voorbehouden.

- Na de beëindigingsdatum ontstaan geen nieuwe opvangkosten. Reeds opeisbare bedragen en aantoonbare schade blijven verschuldigd. De Honingbij mag geen vergoeding vragen voor schade die zij door een redelijke nieuwe toewijzing van de opvangplaats heeft kunnen vermijden.



## 3.1.2. Voorrangsregels

Om een eerlijke en transparante toewijzing van opvangplaatsen te garanderen, hanteren wij de volgende voorrangsregels:

1. Broertjes en zusjes van kinderen die reeds in de opvang zitten
- Kinderen met een broer of zus in onze opvang krijgen voorrang bij plaatsing. Dit draagt bij aan de continuïteit en het welzijn van de kinderen binnen hetzelfde gezin.

2. Kinderen van personeel
- Om onze medewerkers te ondersteunen bij de combinatie van werk en gezin, krijgen hun kinderen voorrang bij de toewijzing van opvangplaatsen.

3. Overige criteria
- Indien meerdere kinderen in aanmerking komen onder dezelfde voorrangsregel, wordt de plaats toegekend op basis van de inschrijvingsdatum en duurtijd van de aangevraagde opvang periode.
- In uitzonderlijke situaties kan de opvangorganisatie een andere beslissing nemen op basis van specifieke noden of overmacht.

Deze voorrangsregels helpen ons om een stabiele en vertrouwde omgeving te creëren voor zowel de kinderen als hun families.

## 3.1.3. Wenmomenten

Een maand voor de start van de opvang van uw kindje, neemt de verantwoordelijke contact op om een afspraak te maken voor de wenmomenten.

### Het eerste wenmoment

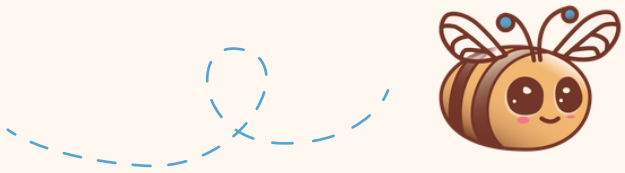
- Bezoekje aan de toekomstige leefgroep om via een gesprek met de kindbegeleid(st)ers alle gewoontes omtrent verzorging, voeding, slapen, spelen, troosten, enz van uw kind toe te lichten.
- Administratieve zaken worden in orde gebracht. Werking wordt meer in detail toegelicht en vragen worden beantwoord.

### Het tweede wenmoment

- Het kindje wordt voor het eerst opgevangen voor ongeveer 2  uur. Afhankelijk van het tijdstip dat het kindje aanwezig is, krijgt het een maaltijd.
- Omdat we de wenmomentjes heel belangrijk vinden, wordt hiervoor geen bijdrage aangerekend.

## 3.1.4. Administratie

Tijdens het eerste wenmoment, terwijl het kindje een beetje in de leefgroep verblijft, worden een aantal formaliteiten afgehandeld :



### Overeenkomst

De overeenkomst omvat :

- De afgesproken opvangdagen (minimum 4 aanwezigheden per week)
- Akkoord met huishoudelijk reglement
- Een aantal schriftelijke afspraken

De overeenkomst is bindend en kan slechts in bepaalde gevallen gewijzigd worden.

### Een opvangdag

- Prijzen zoals vermeld in de schriftelijke overeenkomst.
- Opvang voor een halve dag ( minder dan 5u per dag) is enkel mogelijk in de voormiddag. De kinderen dienen tussen 12u en 12u30 terug opgehaald te worden.
- Kind ophalen na sluitingstijd: zie boete opgenomen in de schriftelijke overeenkomst.
- De forfaits en dagprijzen worden jaarlijks op 1 januari geïndexeerd, hiervoor wordt de gezondheidsindex toegepast.
- Het kinderdagverblijf vraagt om uw kind tijdig te komen halen. We vragen om zeker 15 min voor sluitingstijd aanwezig te zijn in de leefgroep zodat er nog tijd is voor een korte babbel.
- Aanpassen afgesproken opvangdagen kan enkel bij wijziging in werksituatie zoals nieuwe job, wijziging werkuren, bevallingsverlof, werkloosheid (attest nodig), langdurige ziekte of ziekenhuisopname (medisch attest specialist nodig) en als het maximum aantal kinderen in de leefgroep niet overschreden wordt. Dit moet besproken worden met de verantwoordelijke.
- Maandelijks wordt een forfait bedrag aangerekend voor de verwerking en facturatiekost.



## Berekening en herberekening van respijtdagen

Een respijtdag is een gereserveerde opvangdag waarop het kind niet aanwezig is en waarvoor geen dagprijs wordt aangerekend.
Het recht op respijtdagen wordt eerst voorlopig bepaald op basis van:
1. het overeengekomen opvangplan;
2. de voorziene start- en einddatum; en
3. de op dat ogenblik voorziene totale duur van de opvang.

- Voor een opvang die bij de start voor **minstens twaalf opeenvolgende maanden** is gepland, geldt voor een volledig kalenderjaar:
- vijf opvangdagen per week: tien respijtdagen;
- vier opvangdagen per week: acht respijtdagen;
- drie opvangdagen per week: zes respijtdagen;
- minder dan drie opvangdagen per week: geen respijtdagen.
- Bij een onvolledig kalenderjaar wordt dit aantal naar verhouding berekend volgens het aantal kalendermaanden waarin opvang is voorzien.
- De uiteindelijke, werkelijk uitgevoerde opvangduur is bepalend voor het definitieve recht op respijtdagen. Wanneer de ouders de opvang voortijdig beëindigen en de werkelijke opvangduur daardoor minder dan twaalf opeenvolgende maanden bedraagt, vervalt het recht op respijtdagen voor de volledige opvangperiode. Respijtdagen die vóór de opzegging voorlopig werden toegekend, worden in dat geval bij de eindafrekening herberekend. De betrokken afwezigheidsdagen worden dan aangerekend tegen de dagprijs die gold op de datum van de afwezigheid.

- De eindafrekening vermeldt afzonderlijk:
- de datum van elke herberekende afwezigheidsdag;
- de toepasselijke dagprijs;
- het totale aantal herberekende dagen; en
- het totale verschuldigde bedrag.

*LET OP: een afwezigheidsdag moet op tijd (vóór 8u00 ’s morgens) gemeld worden, anders wordt er 15 euro boete aangerekend. Wanneer tijdige verwittiging onmogelijk is wegens overmacht, dient de verwitting te gebeuren zodra dit redelijkerwijze mogelijk is.*

Deze herberekening vindt niet plaats wanneer:
1. De Honingbij de overeenkomst beëindigt om een reden die niet aan de ouders kan worden toegerekend;
2. de ouders de overeenkomst beëindigen wegens een ernstige contractuele tekortkoming van De Honingbij;
3. de opvang eindigt door het overlijden van het kind;
4. de opvang niet kan starten of worden voortgezet door een geval van overmacht dat geen van beide partijen kan worden toegerekend; of partijen schriftelijk een andere regeling overeenkomen.
**Respijtdagen kunnen niet worden opgenomen in de maand december of tijdens de opzegtermijn.** Een reeds vóór de opzegtermijn opgenomen respijtdag wordt niet geacht tijdens de opzegtermijn te zijn opgenomen.

### Ongerechtvaardigde afwezigheden

Dit zijn afwezigheden op dagen waarop uw kind zou moeten aanwezig zijn op basis van het opvangplan. Voor dergelijke ongerechtvaardigde afwezigheden wordt de vaste dagprijs aangerekend (vb. respijtdagen zijn opgebruikt).

### Pampers inbegrepen in de dagprijs tijdens de opvanguren

Wij gebruiken Pampers, die tot 12 uur bescherming tegen lekken kunnen bieden + de pampermaat die door de fabrikant wordt aanbevolen op basis van het gewicht van de baby.
Elk niet zindelijk kindje krijgt minstens drie keer per dag ( smorgens, smiddags en na middagdutje) een verse pamper. Rond 16u15 controleren we alle kindjes nog eens extra en verversen we indien nodig nogmaals.
Uiteraard verversen we ook tussendoor indien nodig.
Heeft je kindje bij ophalen toch een kaka pamper of erg natte pamper spreek ons gerust aan en we verversen met veel plezier.
We verversen met liefde maar gaan ook bewust om met onze materialen. Een pamper die nog perfect in orde is, vervangen we daarom niet onnodig net voor jullie vertrek.
Wensen jullie toch een extra verse pamper vlak voor vertrek, zonder dat dit noodzakelijk is (volgens indicator van de pamper) Dan wordt deze extra pamper aangerekend aan 2€/stuk.

Het niet gebruiken of niet langer nodig hebben van onze pampers geeft geen recht op vermindering van de dagprijs. Pampers worden niet meegegeven naar huis.

## 3.2. EERSTE DAG

U wordt ontvangen door de. verantwoordelijke en/of door de begeleid(st)er van de leefgroep. Eventueel nog af te leveren formulieren kunnen dan ook afgegeven worden.

**Wat mee te brengen:**

- Peutertasje
- Koortswerend middel + attest toediening
- Knuffel en fopspeen (genaamtekend!)
- Flesvoeding
- Flessen en speentjes
- Reservekledij ( genaamtekend ook de sokken) bij verlies kunnen we niet aansprakelijk gesteld worden.
- Aangepaste verzorgingsproducten indien nodig
- Indien u kiest voor herbruikbare luiers moeten die zelf meegebracht worden
- Gezinsfoto

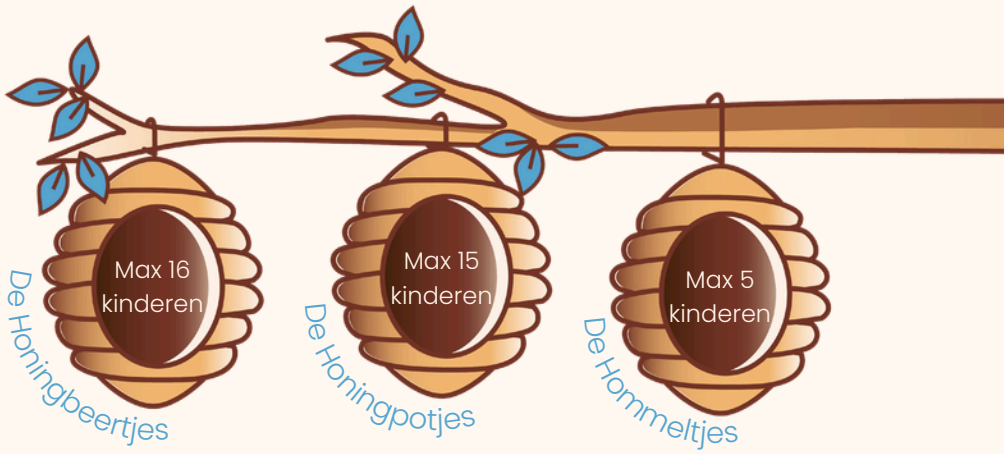
Gelieve geen persoonlijke spullen (vb. speelgoed) mee te brengen naar het kinderdagverblijf. Bij verlies of schade valt dit buiten de verantwoordelijkheid van het kinderdagverblijf.

Tijdens de eerste dag (dagen) kan u als ouder steeds de leefgroep eens opbellen om te vernemen hoe uw kindje het maakt in zijn/haar leefgroepje !
De Honingbeertjes: 0478/26.68.68
De Honingpotjes: 0478/26.68.69

## 3.3. DAGELIJKSE WERKING

### 3.3.1. Het pedagogisch beleid

De honingbij is een kinderdagverblijf met een capaciteit van 36 kinderen.



Vanuit onze visie maakten we ons pedagogisch werkplan op dat de leidraad is in ons werken en omgaan met de kinderen.

Het **ritme van het kind** wordt gevolgd, zeker bij zuigelingen en kruipers wat eten, slapen en spelen betreft. Naarmate kinderen ouder worden, zien we wel dat de verschillende dagritmes meer en meer op elkaar afgestemd raken en dat er een vaste dagstructuur ontstaat.
Alle kinderen hebben een eigen bedje en zo kunnen de kinderen die lang slapen blijven liggen terwijl de anderen al kunnen spelen.

Alle **kinderen worden gestimuleerd** maar nergens toe gedwongen. Het kind is initiatiefnemer en krijgt de kans om te experimenteren. De opvang biedt de nodige vrijheid en uitdagingen wat belangrijk is om de ontwikkeling te stimuleren. Daar ieder kind zich op zijn eigen ritme ontwikkelt, is het van belang dat een grote variatie aan activiteiten tegelijk kan plaatsvinden.

In de leefgroepen wordt met **verschillende hoekjes** gewerkt, zodat meerdere speelactiviteiten kunnen plaatsvinden.

Het speelgoed in vrij aanbod is duidelijk zichtbaar en bereikbaar voor iedereen. Elke groep beschikt over een klim-toestel en een speelhuisje want **klimmen en klauteren** is onontbeerlijk voor de ontwikkeling van de grove motoriek en hun evenwicht. Bij mooi weer kunnen alle kinderen naar believen buiten spelen in de tuin of op het terras. Daar kunnen ze vooral bewegen en op ontdekking gaan.

Door veel te praten met de kinderen, door samen in boekjes te kijken, door te zingen en door uit boekjes te vertellen, wordt het **taalgevoel** van de kinderen gestimuleerd.
De baby's worden op hun gemak gesteld door ze, tijdens een individueel contact of een verzorgingsmoment, zacht toe te spreken, liedjes te zingen of vertrouwde geluiden te laten horen.

Bij de peuters komt het **bevorderen van de zelfredzaamheid** op de voorgrond. Ze krijgen de kans om zichzelf aan en uit te kleden, handjes te wassen, zelfstandig te eten, enz.

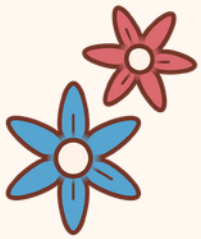
Bij de creatieve momenten ligt de nadruk op het ongedwongen kunnen **experimenteren met verschillende materialen** (zand, water, klei, plasticine, verf, lijm, wasco, papier, enz) Het eindresultaat is niet belangrijk, wel de nieuwe ervaringen, het leuk samen bezig zijn en het zich ten volle kunnen uitleven.

De begeleid(st)ers zijn steeds **consequent**, geven uitleg aan de kinderen wanneer een bepaald gedrag niet kan, zijn steeds geduldig en herhalen vaak. Door middel van een aantal regeltjes, die in hoofdzaak te maken hebben met omgangsvormen, bieden we de kinderen structuur om te handelen binnen de toegelaten grenzen. Die structuur is belangrijk zodat het kind zich veilig voelt.

Bij alle kinderen speelt een **individueel (verzorgings)moment** een belangrijke rol. Dit biedt de mogelijkheid om de **vertrouwensband** met de kinderen te versterken. Naast de pedagogische ondersteuning blijven we uiteraard ook de nodige aandacht besteden aan hygiëne, een goede verzorging en een gezonde voeding.

De **verjaardag** van de kinderen wordt gevierd in het groepje. Er wordt niets verwacht van de ouders.

## 3.3.2. Openingsuren en - dagen



Kinderdagverblijf :
Van maandag tem donderdag van 07:00u tot 18:00u.
Vrijdag van 07:00u tot 17:00u.

Jaarlijks sluit het kinderdagverblijf gedurende de zomervakantie een viertal weken en een week tussen kerst en nieuw. Alle wettelijke feestdagen, daarnaast nog enkele brugdagen en een gezamenlijke vormingsdag of 2 halve dagen voor alle medewerkers. Deze data worden tijdig meegedeeld voor het volgende jaar.

Bij een regelmatige aanwezigheid:

- Kunnen wij een kwaliteitsvolle opvang bieden.
- Kunnen begeleiders, ouders en kind een goede vertrouwensrelatie opbouwen.
- Voelt het kind zich veiliger en meer vertrouwd in de opvang.

## 3.3.3. Breng- en haalmomenten

Om de rust van de kinderen niet te verstoren kunnen kinderen niet opgehaald worden van 12:30u tot 15:30u.
Het kinderdagverblijf vraagt om uw kind tijdig te komen halen. We vragen om zeker 15 min voor sluitingstijd aanwezig te zijn in de leefgroep zodat er nog tijd is voor een korte babbel.
Binnen de afgesproken dag- en uurregeling mag u uw kind op elk moment brengen of afhalen. We vragen om uw kindje ten laatste tegen 10u30 te brengen.

Indien er een wijziging is in het ouderlijk gezag of het verblijfs- of bezoekrecht, meldt u dit aan de verantwoordelijke. Zolang we geen wettig bewijs (van politie of rechtbank) hebben, kunnen we in echtscheidingssituaties niet beletten dat een vader of een moeder het kind komt ophalen.

Voor uw kind is het aangenamer dat de begeleid(st)ers ongeveer weten wanneer u uw kind komt halen (zo leggen zij uw kind niet te slapen als u hem/haar komt halen, is er zeker een warme maaltijd aanwezig of maken ze niet onnodig een fruitpap, enz)

**Herhaald laattijdig ophalen, na sluitingstijd en/of minder dan kwartier voor sluitingstijd, is niet toegelaten.**
Na meerdere vastgestelde laattijdigheden wordt de situatie geëvalueerd en volgt een gesprek met de ouders. In geval van herhaald ( meer dan 3 keer) laattijdig ophalen, ondanks voorafgaande waarschuwingen, kan de organistor de overeenkomst beëindigen mits naleving van de contractuele opzegmodaliteiten.
Gelieve op de inlichtingenfiche ook andere gemachtigden te noteren om je kind af te halen voor situaties waarbij je (onverwacht) verhinderd bent. Denk maar aan een file, ongeval, treinvertraging, enz.



*Let op: We geven je kind nooit mee met andere personen dan jij als contracthouder of de aangeduide gemachtigden op de inlichtingenfiche. Het is mogelijk dat we hierbij de identiteitskaart opvragen. Gelieve dit zeker ook mee te geven aan de gemachtigde zodat de afhaling van je kind vlot kan verlopen.*



*Let op: Tijdens de breng- en haalmomenten wordt het toezicht over het kind geleidelijk overgedragen. De verantwoordelijkheid voor het kind wordt bepaald door wie op dat moment de feitelijke controle en het gezag uitoefent. Tijdens de opvang ligt deze bij het kinderdagverblijf.*

**Dronken of geïntoxiceerde personen** zijn in geen geval gemachtigd een kind mee te nemen onder hun verantwoordelijkheid:

- Indien de persoon nog aanspreekbaar is, is het mogelijk dat de medewerker de persoon in kwestie vraagt na enige tijd terug te komen, of iemand anders te contacteren om het kind op te halen.
- In extreme situaties (niet aanspreekbaar, agressie, enz) kan de politie gecontacteerd worden.

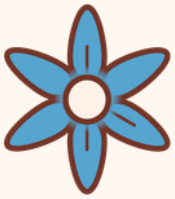
## 3.3.4. Aanwezigheidsregister

In de kinderopvanglocatie is er een aanwezigheidsregister. Daarin wordt per dag genoteerd welk kind aanwezig is met de tijd van aankomst en vertrek. De tijdsaanduiding wordt genoteerd met uren en minuten zodat er achteraf geen discussie ontstaat over de totale aanwezigheidsduur per opvangdag. U ontvangt dit dagelijks via mail. Het gezin heeft 3 kalenderdagen de tijd om de geregistreerde aanwezigheid van hun kind te betwisten; daarna wordt deze als correct beschouwd.

## 3.3.5. Inlichtingenfiche

Inlichtingenfiche van het kind om de beste zorg en begeleiding te kunnen bieden, vragen wij u om een inlichtingenfiche voor uw kind in te vullen. Dit document bevat belangrijke informatie over uw kind, zoals:

- Persoonlijke gegevens (naam, geboortedatum, adres, contactpersonen)
- Gezondheid en medische info (allergieën, medicatie, bijzonderheden)
- Voedingsvoorkeuren of -restricties
- Dagritme en gewoonten (slaapritme, troostmiddelen, favoriete activiteiten)
- Noodcontacten voor noodgevallen Deze gegevens helpen ons om de opvang af te stemmen op de behoeften van uw kind en om in geval van nood snel en adequaat te handelen. Wij behandelen alle informatie vertrouwelijk en volgens de geldende privacywetgeving. De gezinnen hebben op elk moment het recht om de inlichtingenfiche van hun kind in te kijken en te verbeteren.
- 2x per jaar is het verplicht om de inlichtingenfiche online in te vullen, deze wordt u per mail bezorgd.



## 3.3.6. Informatie uitwisseling tussen ouders en kinderdagverblijf

De breng- en haalmomenten zijn ideaal om informatie uit te wisselen met de kindbegeleid(st)ers en vragen te stellen. Geef de begeleiding alle inlichtingen die nodig zijn om de opvang af te stemmen op de individuele noden van uw kind.

Bij het brengmoment vragen we altijd wie uw kindje wanneer zal komen ophalen. Belangrijke info (slapen, voeding, stoelgang, enz) wordt dan ook doorgegeven. De registratie van de aankomst- en vertrektijd gebeurt via een tablet/pc in de leefgroep.
We werken met een **heen-en-weerboekje en/of de ouderapp** (kostprijs eenmalig 20€ ) om de communicatie tussen de ouders en opvang vlot te laten verlopen. Zo delen we belangrijke info, observaties of bijzondere gebeurtenissen met jullie.
Voor elke aanwezigheidsdag zal er ook na het vertrek van het kindje een digitaal bericht, met info van de voorbije dag gestuurd worden naar het opgegeven e-mailadres.
We houden u op de hoogte van de ontwikkeling, welbevinden en betrokkenheid van uw kind. We maken hiervoor gebruik van het **“kijk ik Groei en Zoem”** boekje de kost hiervoor bedraagt eenmalig 25€. Er is regelmatig overleg tussen leefgroep begeleiding en verantwoordelijke. Indien we ons zorgen maken omtrent de ontwikkeling van uw kind zullen we hier open en eerlijk over communiceren.

**Mondelinge communicatie blijft voor iedereen van zeer groot belang!**

## 3.3.7. Voeding

- Als u kiest voor borstvoeding, dan kan u daar gerust mee doorgaan als uw kindje naar de opvang komt. Er is de mogelijkheid om uw afgekolfde melk te laten geven door de kindbegeleid(st)ers. Een etiket met de naam van het kindje, de hoeveelheid en de datum/uur van afkolven is noodzakelijk.
- We vragen om de eerste voeding thuis te geven.
- Indien uw kind flesvoeding krijgt, brengt u de melkpoeder mee en de gesteriliseerde flessen en speentjes. Wij zorgen voor het water. Geef ook steeds een reservefles en reservevoorraad melkpoeder mee, zelfs al eet uw kindje al fruit- of groentepap.

- Het nuttigen van een ontbijt of restjes van een ontbijt is in de opvang niet toegestaan.
- Afhankelijk van het tijdstip en de duur van de aanwezigheid van uw kind in de opvang verstrekt het kinderdagverblijf de gepaste maaltijden, te nuttigen in de opvang. Er wordt geen eten meegegeven naar huis.
- De maaltijden worden vers bereid door traiteur A Malop, volgens de regels van Kind & Gezin. Ze voorzien: Seizoensgebonden groenten ( tot 32 verschillende soorten groenten) Echte verse aardappelen en soepjes zijn steeds zoutarm en glutenvrij.
- Menu bevat: één keer per week vis-één keer per week rijst of pasta en één per week vegetarisch.
- De maaltijden voldoen aan de normen, opgelegd door het FAVV. Het erkenningsattest bevindt zich ter inzage in de inkom.
- Als uw kind, omwille van medische redenen, bijzondere dieetproducten nodig heeft, brengt u die zelf mee. U bezorgt ons de informatie over het product.
- Kinderen kunnen in contact komen met volgende allergenen:

glutenbevattende granen (zoals tarwe), schaaldieren, eieren, vis, pinda's (aardnoten), soja, melk (inclusief lactose), noten (zoals amandelen, hazelnoten, walnoten), selderij, mosterd, sesamzaad, sulfiet, lupine en weekdieren.

- Als uw kind omwille van allergieën bepaalde zaken niet mag eten, vragen we dit te staven met een doktersattest. Persoonlijke voorkeuren zoals bijvoorbeeld geen appel in fruitpap, worden enkel bij allergie toegepast.
- Als u er voor kiest uw kind bepaalde producten niet te geven (vb. varkensvlees), bespreekt u dit met de verantwoordelijjke.

### 3.3.8. Kleding en verzorging

- We vragen je graag om je kind fris en aangekleed naar het kinderdagverblijf te brengen. In de loop van de dag krijgen de kinderen alle nodige verzorging. Indien bijzondere verzorgingsproducten nodig zijn, dan breng je die zelf mee.
- Doe uw kindje kledij aan waarmee het gemakkelijk kan spelen en vooral ook buiten kan spelen. Als een kind op ontdekking gaat, kan het zich wel eens vuil maken, geef daarom genoeg reservekledij mee !
- Luiers hoeft u niet mee te brengen, het kinderdagverblijf koopt PAMPERS-luiers aan. Dit is inbegrepen in de dagprijs. Indien ouders kiezen voor herbruikbare luiers moeten deze zelf voorzien worden en wordt er geen bedrag in mindering gebracht.
- We vragen om alles te naamtekenen. Uit hygiënisch standpunt is het heel belangrijk dat de fopspeen getekend is, zonder naam is het voor de begeleidster heel moeilijk om te weten van wie de fopspeen is.

## 3.3.9. Ziekte en gezondheid

We baseren ons op de aanbevelingen van Kind & Gezin (Opgroeien):

### Ziekte en koorts

De zorg en de aandacht die een ziek kind nodig heeft, is niet altijd haalbaar voor de opvang. Als je kind koorts krijgt tijdens de opvang, dan volgen we de **Flowchart van Kind en Gezin**.
Dit toont in oogopslag wanneer we je verwittigen om je kind zo snel mogelijk af te halen of wanneer we kunnen afwachten.
Om verspreiding van ziektekiemen te voorkomen kunnen te zieke kinderen niet naar het kinderdagverblijf komen :

- 's morgens koorts (39°C)
- Diarree (heel waterachtig, meerdere luiers per dag), we vragen om uw kindje thuis te houden tot het opnieuw een vaste stoelgang heeft
- Braken
- Bij bepaalde aandoeningen zoals spruw (mondontsteking) of oogontsteking (etteroogjes) tenzij de behandeling gestart is
- Windpokken : we vragen om uw kindje thuis te houden tot de blaasjes volledig opgedroogd zijn (± een week)

In bepaalde gevallen kunnen we vragen om een doktersattest waarop dokter bevestigt dat kindje naar opvang mag komen (vb niet besmettelijk)

***Uitzondering : koorts na vaccinatie, uw kindje mag komen naar de opvang.***
Als uw kindje ziek wordt tijdens de opvang zullen we u telefonisch contacteren om u op de hoogte te brengen van de toestand van uw kindje. Daarbij wordt er ook afgesproken wat er moet gebeuren : koortswerend middel toedienen of kindje wordt opgehaald.

Een kindje is te ziek als het niet meer kan deelnemen aan de normale activiteiten in de opvang en als uw kindje teveel zorg en aandacht vraagt zodat het kinderdagverblijf de gezondheid van of de veiligheid van de andere kinderen niet meer kan garanderen.

Een ziek kindje voelt zich het best in een rustige omgeving en dat kunnen wij in het kinderdagverblijf niet altijd bieden.

Indien u niet bereikbaar bent, doet het kinderdagverblijf een beroep op de huisarts of op de huisarts van het kinderdagverblijf als dat noodzakelijk zou blijken.

In noodgevallen dient de begeleiding of verantwoordelijke de eerste zorgen toe. In ernstige gevallen worden de hulpdiensten verwittigd. Alle eventuele kosten verbonden aan medische tussenkomsten, worden door de ouders vergoed.

### Wel toegelaten

- Snotneusje
- Lichte hoest
- Lichte verkoudheid: neusloop en hoestje zonder koorts
- Gekende chronische hoest (bij hyperreactieve luchtwegen)
- Chronisch lossere stoelgang of éénmalig waterige stoelgang
- Gulpje teruggeven, braken als gevolg van gekende reflux

### Niet toegelaten

- Rectaal gemeten koorts (38°C of meer) behalve na vaccinatie
- Plots optredende hoest met ademhalingsmoeilijkheden
- Ademhalingsmoeilijkheden
- Plotse verandering van stoelgangspatroon met 3 of meer waterige stoelgangen per dag
- Braken met bloed of herhaaldelijk braken (geen reflux)
- Plotse huiduitslag of blaasjes

### Het koortsbeleid

- Indien uw kind jonger is dan 3 maanden en 38°C of meer koorts heeft, zullen we u onmiddellijk verwittigen en wordt het kind zo snel mogelijk afgehaald.
- Indien uw kind tussen 3 en 6 maanden is en 38°C of meer koorts heeft, zullen we u onmiddellijk verwittigen en wordt het kind best zo snel mogelijk afgehaald.
- Indien uw kind meer dan 6 maanden is en koorts heeft, zullen we u verwittigen.

Pas vanaf 38 °C en ouder dan 3 maand zullen we een koortswerend middel toedienen. Er wordt slechts één dosis koortswerend middel toegediend. Dit middel bevindt zich in het persoonlijk kastje van het kind en we zijn in het bezit van een attest (start opvang). Indien er geen koortswerend middel aanwezig is, wordt er verwacht dat het kindje direct wordt opgehaald. Na toedienen van koortswerend middel worden de kinderen niet meer boven in hun bedje gelegd.

Wij volgen de richtlijnen uit de folder van Kind en Gezin. Je kind kan opnieuw naar de opvang komen als het geen symptomen* meer heeft en pas als het minstens 24 uur geen koorts (≥38°C) maakt. Uitzondering hierop is als de koorts het gevolg is van vaccinatie.

## Medicatie

Het algemene uitgangspunt is dat medicatie thuis wordt toegediend. Vraag daarom steeds aan uw arts medicatie voor te schrijven die u thuis kunt geven (2x per dag).
Indien uw arts het toch nodig acht dat de medicatie wordt toegediend tijdens de opvang in het kinderdagverblijf dan kan dit **enkel als het volledige medicatieformulier correct is ingevuld en ondertekend is. Zonder ingevuld en ondertekend medicatieformulier wordt er geen medicatie gegeven in het kinderdagverblijf.**
**Let op**: om de veiligheid van iedereen te garanderen wordt In de opvang geen aerosol toegediend.

Het **medicatieformulier** is terug te vinden in bijlage en in de leefgroep. Gelieve steeds te melden bij het brengen van jouw kind, indien er reeds medicatie 's nachts of 's morgens werd toegediend.

Alle medicatie wordt enkel toegediend op voorschrift van een dokter. Op de fles/flacon/tube of andere verpakking dient door de apotheker duidelijk het volgende vermeld te worden:

- Naam van de dokter
- Naam van de apotheker (indien attest van de apotheker)
- Naam van het kind
- Naam van het geneesmiddel
- Datum van aflevering
- De dosering van het geneesmiddel
- Tijdstip van toediening
- Wijze van toediening
- De einddatum of duur van de behandeling



De basisproducten van het kinderdagverblijf dienen wij toe indien nodig. Hiervoor vragen wij om bij de start van de opvang een formulier te tekenen als toestemming.

Er is een uitzondering voor

- Fysiologische zoutoplossing (Nesivine en otrivine in pediatrische vorm)
- Verzorgende luierzalf

Dit zijn geen geneesmiddelen en kan op jouw vraag toegediend worden voor maximaal 5 opeenvolgende dagen.

**Wat betaal je voor een ziektedag?**
Deze dag wordt aangerekend als een aanwezigheidsdag voor de uren waarop het kind effectief in de opvang aanwezig was.

## 3.3.10. Licht ongeval in de opvang

In geval van een licht ongeval in de opvang (bv schaafwonde) wordt door de begeleiding EHBO toegepast, waarvan je bij het afhalen van jouw kind op de hoogte wordt gebracht. Indien tussenkomst van een arts vereist is (bv hechting wonde), word je als ouder steeds gecontacteerd. In onderling overleg wordt beslist of je als ouder zelf de nodige stappen wenst te ondernemen, of de huisarts of arts verbonden aan kinderdagverblijf wordt ingeschakeld door de verantwoordelijke.

### Zorgwekkende gezondheidstoestand of ernstig ongeval met een kind

In geval van een ernstig ongeval of een zorgwekkende toestand zullen, mede afhankelijk van de ernst en dringendheid van de situatie, (één van) volgende personen gecontacteerd worden: huisarts van het kind, arts verbonden aan de organisatie, hulpdiensten.
De teamcoach kan ook zelf of op advies van de dokter beslissen om het kindje onmiddellijk te laten overbrengen naar de spoedafdeling van het O.L.V. van Lourdesziekenhuis te Waregem.

De richtlijnen en adviezen van genoemde professionelen worden steeds opgevolgd en je wordt zo snel mogelijk verwittigd.

Lichamelijke ongevallen van de opgevangen kinderen worden door onze verzekering maximaal gedekt tot:

- 7.500 euro voor medische kosten
- 2.500 euro in geval van overlijden
- 12.500 euro in geval van blijvende ongeschiktheid

Indien je als contracthouder niet akkoord gaat met de vooropgestelde diagnose en proces en zelf het initiatief neemt tot consultaties bij andere artsen zullen deze extra consultaties niet door de verzekering gedekt worden.

### Kosten

De kosten die door de opvang worden gemaakt in het kader van medische hulp voor jouw kind, worden steeds aangerekend.

### Vaccineren

Om de gezondheid van alle kinderen en medewerkers te beschermen, vragen wij dat uw kind in orde is met het **wettelijk verplichte poliovaccin** en dat het de aanbevolen vaccinaties van Kind & Gezin volgt. Bij de start van de opvang bezorgen ouders een kopie van het vaccinatieboekje. Bij afwijkingen of uitzonderingen vragen wij om dit vooraf te bespreken. Indien een kind niet in orde is met de wettelijk verplichte poliovaccinatie, kan het kind niet opgevangen worden

## 3.4. VEILIGHEID



De Honingbij zorgt voor een veilige en gezonde opvang. De kinderopvang volgt de regels over brandveiligheid, voedselveiligheid, veilige speeltoestellen en speelterreinen, enz. De opvang is voorbereid op gevaar. Met een risicoanalyse schat de kinderopvang risico's in en zorgt voor een omgeving die zo veilig als nodig is. We hebben respect voor de lichamelijke en mentale gezondheid van kinderen.

Er is permanente begeleiding en actief, auditief en visueel toezicht ook tijdens slaapmomenten. We bewaken de draagkracht van medewerkers. Zij handelen kwaliteitsvol en integer.

**Grensoverschrijdend gedrag** wordt niet getolereerd. Dat is een situatie waarin een kind, ouder, begeleider slachtoffer dreigt te worden van onterende handelingen, bedreigingen of geweld.

Als wij ons zorgen maken over de lichamelijke en/of mentale gezondheid van een kind in de thuissituatie zoeken we gepaste ondersteuning en gaan we met elkaar in gesprek eventueel met een specialist.

- Definitie crisis: situatie waarbij de fysieke of psychische integriteit van een kind tijdens de KO in gevaar of geschonden is.
- Definitie verontrusting: een bezorgdheid, ook buiten de kinderopvang, over de fysieke of psychische integriteit van een kind.

Een crisis, verontrusting en grensoverschrijdend gedrag worden zo snel mogelijk gemeld aan Kind en Gezin en/of VK ( vereniging kindermishandeling).

Medewerkers kunnen correct en accuraat handelen bij een crisis, bij grensoverschrijdend gedrag of bij verontrusting.
Zie in bijlage ons beleid rond grensoverschrijdend gedrag.

### Afspraken over verplaatsing

In principe verlaten wij de opvanglocatie niet met jouw kind. Mocht dit toch het geval zijn (bijv. geplande uitstap), dan zal dit slechts gebeuren na dat we jouw uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming hebben. Uitzonderlijk nemen we eenzijdig deze beslissing in geval van crisissituaties (bv. evacuatie bij brand, medische urgentie bij jouw kind).
In elk geval bewaken de kindbegeleiders ook op dat moment de veiligheid van jouw kind maximaal.

### Camerabewaking

De contracthouder gaat er mee akkoord dat er cameratoezicht met geluid is in functie van de veiligheid van de kinderen. De beelden worden enkel geraadpleegd door de organisator in functie van monitoren veiligheid kinderen, misdrijven of gestelde problemen. De camerabeelden worden bewaard volgens de wettelijke termijn van 30 dagen of langer bij een incident.

## 3.4.1. Veilig slapen

Het kinderdagverblijf past strikt de richtlijnen van Kind & Gezin (Opgroeien) toe die de kans op wiegendood aanzienlijk doen dalen (zie www.kindengezin.be). Zijlig en buiklig worden niet toegepast. Indien dit toch wenselijk is om medische redenen, dient dit bevestigd te worden met een attest van de behandelend arts. Om toch de buiklig te oefenen en de nodige spierontwikkeling daarbij te stimuleren, worden wakkere baby's regelmatig op de buik gelegd om te spelen. Er wordt nooit gerookt in en tijdens de opvang. We vragen je als ouder(s) deze bepaling ook zeker te respecteren.

### Maatregelen ter preventie van wiegendood (conform de aanbevelingen van Kind & Gezin)

- Kinderen jonger dan 1 jaar slapen steeds op de rug. Op vraag van de ouders maken we een uitzondering: mits een attest van een arts omwille van medische tegenindicatie en/of mits een ingevuld attest door de ouders van kind en gezin.
- Roken in en rond het kinderdagverblijf wordt niet toegelaten.
- We houden regelmatig toezicht op de slapende baby's.
- Baby's slapen in een spijlenbed met aangepaste matras en een matrasbeschermer.

- We maken enkel gebruik van slaapzakken (geen hoofdkussen en geen deken) ook refluxkussens zijn niet toegelaten
- Een fopspeenketting en grote knuffels laten we niet toe
- Jaarlijks organiseren we een vorming voor het personeel over reanimatie technieken
- Regelmatige verluchting van de slaapruimtes
- We streven naar een temperatuur van de slaapomgeving van 18°C
- Baby's tem 6 maanden slapen in de leefruimte
- De kinderen worden op hun rug in bed gelegd

Op medische indicatie kunnen kinderen opgevolgd worden door middel van cardiorespiratoire monitoren.

## 3.4.2. Veilig spelen

### In het kinderdagverblijf

De inrichting en het spelmateriaal voldoen aan de kwaliteitseisen op vlak van veiligheid. Regelmatig wordt alles gecontroleerd. Ook onze buiteninrichting is zo ontworpen dat de kinderen veilig kunnen spelen, terwijl de kindbegeleid(st)er toezicht kan houden vanuit de leefgroep.

Dit heeft de kinderen de vrijheid om op ontdekking te gaan experimenteren en hun eigen grenzen te verkennen door te klimmen en te klauteren. En soms hoort daar ook een blauwe plek, een builtje of een schrammetje bij.

### Buiten het kinderdagverblijf

Kinderen worden soms verplaatst met de auto, of met/zonder de wandelwagens gaan we met de kinderen naar buiten. Enkel de kindbegeleid(st)ers (evt samen met student of vrijwilliger) gaan op wandel met de kinderen en volgen hierbij de interne afspraken.

## 3.4.3. Buitentijd

**Slecht weer bestaat niet, slechte kleding wel…**

Bij De Honingbij hechten we veel waarde aan buiten zijn. Buiten is geen pauze van binnen, maar een volwaardige leefomgeving waar kinderen groeien, ontdekken en tot rust komen. We betrekken de buitenruimte bewust in alle aspecten van ons leven: niet alleen tijdens het spelen, maar ook bij eetmomenten, verzorging, rust en activiteiten.

### Buiten beleven we de dag

We kiezen er bewust voor om minstens elke week naar buiten te gaan, zo vaak en zo lang mogelijk. Dat kan zijn om te spelen, maar evengoed om samen te eten, een boekje te lezen, liedjes te zingen, of gewoon te genieten van het weer en de seizoenen.

### Eten in de buitenlucht

Wanneer het weer het toelaat, eten we buiten. Samen aan tafel in de frisse lucht geeft een andere sfeer: rustiger, gezelliger, met meer aandacht voor elkaar en het eten. Kinderen proeven soms letterlijk meer van hun boterham of fruit wanneer ze die buiten kunnen opeten.

### Verzorging met respect voor natuur en kind

Verzorgmomenten kunnen – als het kind dat fijn vindt – ook buiten plaatsvinden, in een rustige hoek of op een verzorgmat. Zo blijft de connectie met buiten bestaan, zonder comfort of veiligheid te verliezen.

### Buiten als verlengde van binnen

De buitenruimte is een doordacht ingerichte plek met speelkansen én rustplekken. Er is ruimte voor actie én voor stilte. We nemen ook materialen van binnen mee naar buiten: boeken, puzzels, dekentjes, of muziek. Zo vervagen de grenzen tussen binnen en buiten.

### Verbinding met het ritme van de natuur

Buiten leven we met het ritme van de dag én van de seizoenen. We luisteren naar vogels, voelen de wind, volgen de schaduw van de zon. We laten kinderen verwondering ervaren over wat leeft, groeit en verandert.

### Een gewoonte voor het leven

Door kinderen van jongs af aan positieve ervaringen te geven met buiten zijn, leggen we de basis voor een levenslange waardering voor natuur, beweging en welzijn. Buiten wordt een plek waar je tot rust komt, plezier beleeft en jezelf mag zijn.



**Buiten spelen stimuleert hun ontwikkeling, versterkt hun immuunsysteem en biedt talloze leerkansen.**

We volgen we de richtlijnen van Kind en Gezin wat betreft buitenspelen.
Meer informatie over het belang van buitenspelen en de adviezen van Kind en Gezin vindt u op hun website.

### 3.4.4. Veiligheid in de leefgroep

- Bij het openen van de deur steeds kijken door het raampje of geen kindjes aan de deur zitten.
- Omwille van de veiligheid zijn sieraden niet toegelaten in de opvang. Deze kunnen gemakkelijk los komen en vormen een gevaar (in de mond steken) voor uw kind en de andere kinderen van de groep. Ook kettingen aan fopspenen zijn niet toegelaten.
- We vragen om zieke broertjes of zusjes niet mee te brengen in het kinderdagverblijf, dit om besmetting tegen te gaan.

### 3.4.5. Toegangsbeveiliging

We streven maximale veiligheid na van de kinderen, ouders en medewerkers. We voldoen daartoe aan alle wettelijke veiligheidsvoorschriften, die gesteld worden in het kader van groepsopvang. Ouders moeten aanbellen en wachten tot de begeleiding de deur open doet.

### 3.4.6. Parking

Wij zijn niet verantwoordelijk voor schade en ongevallen op de parking.

## 3.5. VERZEKERING

Het kinderdagverblijf heeft een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en ongevallen. Aangifte van schade of ongevallen moet **binnen de 72 uur** na de feiten gebeuren aan de verantwoordelijke.

- Naam: AXA
- Verzekeringen : BA uitbating & Ongevallen verzekering
- Polisnummer:  730665077



## 3.6. FACTURATIE

U ontvangt elke maand een elektronische factuur via mail en hierbij wordt een maandelijkse kost aangerekend.

De administratieve kost betreft naast maandelijkse facturatie ook andere administratieve handelingen zoals kosten voor dagelijkse registraties, aflevering van attesten, oudercommunicatie e.d.

De factuur bevat de dagprijs volgens de aanwezigheidsdagen, de luiers en de eventuele extra's of sanctionerende vergoedingen.
Betaling gebeurt binnen de 14 dagen via overschrijving op rekening BE 04 0689 4434 3931 met vermelding van de gestructureerde mededeling.

**De aanwezigheidsdagen zijn gebaseerd op de digitaal geregistreerde aankomst- en vertrekuren maar de reactietermijn voor de ouder is verlengd naar 3 kalenderdagen. Hiervoor stuurt u een mail naar info@kdvdehoningbij.be.**

**Betwisting van een factuur**
De ouders wordt gevraagd een factuur binnen veertien kalenderdagen na ontvangst schriftelijk en gemotiveerd te betwisten via info@kdvdehoningbij.be.
De betwisting vermeldt minstens:
1. het nummer en de datum van de factuur;
2. het betwiste bedrag;
3. de concrete reden van de betwisting; en
4. eventuele bewijsstukken.

Een betwisting schorst alleen de betaling van het redelijkerwijs betwiste deel. Het niet-betwiste deel blijft betaalbaar op de vervaldag.
Een betwisting na veertien kalenderdagen wordt als laattijdig geregistreerd, maar wordt nog onderzocht. De termijn beperkt niet de dwingende wettelijke rechten van de consument.

- De Honingbij bevestigt de ontvangst en deelt haar gemotiveerde standpunt schriftelijk mee.
- Bij het niet of te laat melden van afwezigheid wordt 15 euro boete aangerekend. (verwittigen ten laatste vóór 8:00u 's morgens) tenzij bij uitzonderingssituaties zoals beschreven in de schriftelijke overeenkomst.

## 3.6.1. Rappelprocedure

Alle facturen – maandelijkse facturatie - zijn, behoudens andersluidend beding, betaalbaar op de maatschappelijke zetel van BV KINDERDAGVERBLIJF DE HONINGBIJ op het rekeningnummer BE04 0689 4434 3931, binnen de 14 kalenderdagen na factuurdatum.
De ouders zijn natuurlijke personen waardoor er bij gebreke aan tijdige betaling van de totale prijs of het saldo eerst een kosteloze betalingsherinnering verstuurd. Indien de betaling niet gebeurt binnen de 14 kalenderdagen na het versturen van deze kosteloze betalingsherinnering, zal de wettelijke interest uit de wet van 02/08/2022 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties verschuldigd zijn. In dat geval zal de ouder eveneens een schadevergoeding verschuldigd zijn van:

- 20,00 € voor een schuld tot 150,00 €;
- 30,00 € plus 10% van het nog verschuldigde bedrag voor een schuld tussen 150,00 € en 500,00 €;
- 65,00 € plus 5% van het nog verschuldigde bedrag voor een schuld boven 500,00 €, met een maximum van 2.000,00 €.

De niet betaling op de vervaldag van één enkele factuur maakt het saldo van alle andere, zelfs niet-vervallen facturen, van rechtswege onmiddellijk opeisbaar. Indien aan de opdrachtgever een afbetalingsplan is toegekend, doet één laattijdige of onvolledige betaling het afbetalingsplan van rechtswege vervallen.

## 3.6.2. Fiscaal attest

- Het kinderdagverblijf verbindt zich ertoe u jaarlijks tijdig een correct ingevuld fiscaal attest te bezorgen. De FOD Financiën verbiedt het vermelden van de bijkomende bedragen op het fiscaal attest.
- Het fiscaal attest wordt opgemaakt op basis van de gegevens die in ons bezit zijn.
- De referentieperiode van het fiscaal attest loopt van december tot november maar enkel betaalde facturen worden opgenomen.
- Dit document wordt slechts 1x verstrekt, bij aanvraag duplicaat vragen we 50 euro.

## 3.7. START EN EINDE CONTRACT OPVANG

### Start opvang

De overeengekomen startdatum is bindend.
Op verzoek van de ouders kan de startdatum eenmalig en met maximaal één week worden uitgesteld, mits tijdige kennisgeving en onder voorbehoud van organisatorische haalbaarheid. Bij verder uitstel of laattijdige kennisgeving kan de organisator eenzijdig beslissen de opvangplaats niet langer te reserveren, behoudens overmacht of zwaarwichtige redenen. Opvang vroeger starten dan voorzien is steeds in overleg en volgens de mogelijkheden van het kinderdagverblijf.

### Automatische beëindiging bij schoolinstap

Er komt automatisch een einde aan de opvang als het kind naar school gaat. Vanaf 2,5 jaar kunnen kinderen naar school op een instapdag.

### Schorsing

Een schorsing leidt niet automatisch tot beëindigen van de overeenkomst.

Wij doen er alles aan om gemaakte afspraken na te komen. Toch kan het in uitzonderlijke situaties gebeuren dat, door wettelijke voorrangsregels (zoals bij zwangerschap van personeel of wanneer ouders met een kindje in de opvang opnieuw een baby verwachten), door specifieke zorgnoden of door onvoorziene omstandigheden, een plaats niet beschikbaar blijft. Hierdoor kan het voorkomen dat een reservatie niet kan doorgaan, zelfs nadat de reservatiekost en/of waarborg reeds werd betaald. In dat geval worden alle reeds betaalde bedragen volledig aan u terugbetaald.



## 3.8. DE KWALITEIT VAN DE OPVANG

Het kinderdagverblijf is bekommerd om de kwaliteit van de werking op alle vlakken. Het personeel is voortdurend op zoek naar aspecten waarin de voorziening nog kan groeien.

Het kinderdagverblijf valt onder het kwaliteitszorgdecreet van 29 april 1997. Dit betekent een minimale kwaliteit bieden in de dienstverlening en een systeem uitwerken dat garandeert dat de kwaliteit ook daadwerkelijk gehaald wordt. Dit laatste vindt u terug in het kwaliteitshandboek.

U ontvangt 2 tot 3 maal in de totale opvangperiode een tevredenheidsmeting, we stellen het erg op prijs dat u tijd vrijmaakt om eens stil te staan bij onze werking. Tips, ideeën en suggesties kunnen onze kwaliteit verbeteren. U kan tips, ideeën en enquetes anoniem deponeren buiten in onze **nectar brievenbus** (tussen de 2 ingangen van de opvang)

U kan ook steeds bij de verantwoordelijke terecht met vragen, bemerkingen, voorstellen, enz. of je kan hiervoor de feedbackkaart of klachtenformulier gebruiken (zie bijlage).

## 3.9. RECHTEN VAN HET GEZIN

### 3.9.1. Toegang tot alle ruimtes waar het kind opgevangen wordt

**Ouders mogen altijd binnen**

Wij verzoeken je graag om in het kader van de veiligheid van je kind en dat van anderen ook zelf als ouder de nodige aandacht te besteden aan de volgende zaken tijdens de breng- en haalmomenten:

- Gelieve de inkomdeur steeds goed terug in het slot te laten vallen of dicht te trekken.
- Gelieve geen onbekenden mee met jou binnen te laten in de opvang.
- We bewaken dit zelf zo goed mogelijk maar het is een grote hulp als je samen met ons een oogje in het zeil kan houden.

Je hebt als contracthouder op vraag toegang tot alle ruimtes waar je kind verblijft. Binnen de afgesproken dag- en uurregeling kan je kind op elk moment gebracht of afgehaald worden.

## 3.9.2. Klachten

Het kinderdagverblijf nodigt u uit om ongenoegens steeds onmiddellijk te bespreken met de kindbegeleid(st)ers. Vaak is een misverstand of een slechte communicatie hiervan de basis. Het is heel belangrijk om deze ontevredenheid te melden en hierop een antwoord te krijgen.

Bij dit huishoudelijk reglement vindt u in bijlage 2 feedback kaarten: dit biedt de ouders de mogelijkheid om een melding, een suggestie of ideeën met ons te delen. Dit kunt u aan een medewerker afgeven of in onze (nectar)brievenbus stoppen.

**Indien een ongenoegen blijft bestaan kunnen we spreken van een klacht en is tussenkomst van de directie noodzakelijk.**
Indien er niet op een correcte manier met de klacht wordt omgegaan komt de verdere samenwerking in het gedrang.
In bijlage vind u onze **klachtenprocedure** terug.
Indien u van mening bent dat uw klacht ontoereikend beantwoord werd, kan u zich afhankelijk van de klacht wenden tot de klachtendienst van:

- Consumenten ombudsdienst ( Voor toepassingen op het contract (opzeg, waarborg, inhoud huishoudelijk reglement en andere zakelijke conflicten tussen kinderopvang en ouders.) : Koning Albert II laan 8, 1000 Brussel,  contact@consumentenombudsdienst.be of via 02 702 52 00.
- FAVV ( klachten rond voedselveiligheid) : meldpunt@favv.be
- Kind en gezin ( Voor alles wat over de inhoud van kinderopvang als dienstverlening gaat. (Pedagogisch, veiligheid, grensoverschrijdend gedrag) Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel. Dit kan via klachtendienst@kindengezin.be of op het nummer 02-533 14 14. Kind en gezin is echter niet bevoegd voor contractuele geschillen.

### Transparantie over inspecties en maatregelen Agentschap Opgroeien

Wij voldoen aan alle vergunningsvoorwaarden over veiligheid, gezondheid, aantal kinderen, omgang met kinderen ouders, medewerkers en klachten. Wij zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de kinderopvang. Zorginspectie is een onafhankelijk organisatie die ter plaatse controleert of wij aan alle voorwaarden voldoen. Kind en Gezin volgt dit verder op.

Wij zijn hier transparant over en informeren je proactief over:

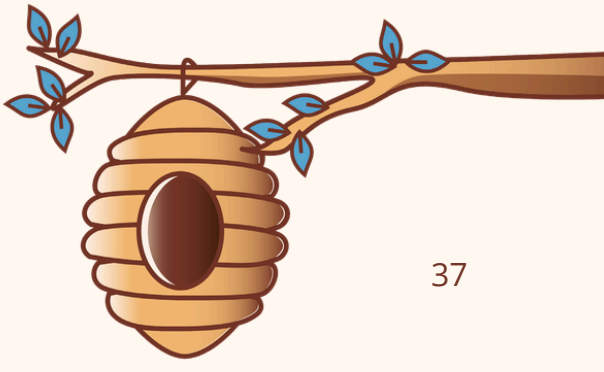
- Inspectie
- Eventuele aanmaningen of bestuurlijke maatregelen van het agentschap
- De aanpak naar aanleiding van de inspecties, aanmaningen en bestuurlijke maatregelen

De inspectierapporten van Zorginspectie kan je online bekijken via: 'De kinderopvangzoeker'. De rapporten zijn een beknopte versie van de inspectieverslagen, in heldere taal en zonder privacygevoelige informatie.
Het rapport gaat in op de pedagogische kwaliteit van de opvang en andere inspectieresultaten en formuleert een advies aan Opgroeien over wel of niet starten of verderzetten van handhaving.

Je kan (oudere) inspectieverslagen van je opvang aanvragen per mail aan of via de website van Zorginspectie.

### 3.9.3 Overgansgbepalingen

1. De bepalingen van dit huishoudelijk reglement gelden samen met de schriftelijke overeenkomst en binnen de grenzen daarvan.
2. Bij tegenstrijdigheid primeert de individueel ondertekende schriftelijke overeenkomst.
3. Een bepaling van dit huishoudelijk reglement die niet in de schriftelijke overeenkomst staat, kan de overeenkomst niet in het nadeel van de ouders wijzigen wanneer de overeenkomst daarvoor geen geldige wijzigingsgrond bevat.
4. De regeling over de reservatiekost geldt voor overeenkomsten die vanaf [1 januari 2026] werden ondertekend en waarin die regeling uitdrukkelijk is opgenomen.
5. De regeling over de respijtdagen geldt voor overeenkomsten die vanaf [1 januari 2026] werden ondertekend waarin die regeling uitdrukkelijk is opgenomen of naar verwezen.
6. Voor oudere overeenkomsten blijft de contractuele regeling gelden die bij de ondertekening van toepassing was.
7. Een afwijking voor een bestaande overeenkomst is alleen geldig wanneer zij in een schriftelijk addendum is opgenomen en door beide partijen is aanvaard.



### 3.9.4 Camerabewaking

Camerabewaking wordt gebruikt ter bescherming van de veiligheid van de kinderen, medewerkers en bezoekers. De beelden en geluiden worden niet gebruikt voor andere doeleinden tenzij dit vereist is door wet of regelgeving of bij betwisting van bepaalde feiten of situaties. De beelden en geluiden worden enkel ingezien door bevoegd persoon. De beelden en geluiden worden maximaal 30 dagen bewaard, tenzij er een incident heeft plaatsgevonden waarvoor de beelden en geluiden noodzakelijk zijn.

# 4.Grensoerschrijdend gedrag

De organisatie beschikt over een procedure grensoverschrijdend gedrag zoals de Vlaamse overheid dit verplicht. Dit beschrijft de stappen die we volgen wanneer we ons zorgen maken over de (thuis)situatie van een kind. We handelen altijd in het belang van het kind, met respect voor de privacy van het gezin én in overeenstemming met de wetgeving rond het melden van verontrustende situaties.

Wanneer spreken we over grensoverschrijdend gedrag?

Een situatie wordt als grensoverschrijdend beschouwd wanneer:
- het kind lichamelijk of psychisch in gevaar is;
- er sprake is van verwaarlozing, mishandeling of seksueel misbruik;
- de ontwikkelingskansen van het kind ernstig bedreigd zijn;
- de veiligheid of gezondheid van andere kinderen in het gedrang komt.

Signalen herkennen:
We letten o.a. op:
- fysieke signalen (blauwe plekken, ongepaste kledij, ondervoeding);
- emotioneel gedrag (angst, teruggetrokkenheid, overdreven volgzaamheid of agressie);
- ongewone uitspraken of verhalen van het kind;
- gedrag van ouders (intimiderend, afwezig, sterk wisselend…).

Zie bijlage procedure grensoverschrijdend gedrag

# 5.Kwaliteitsbeleid

De Honingbij is bekommerd om de kwaliteit van de werking op alle vlakken. De medewerkers zijn voortdurend op zoek naar aspecten waarin de voorziening nog kan groeien. Wij streven naar kwaliteit binnen onze dienstverlening en hebben een systeem uitgewerkt dat garandeert dat de kwaliteit ook daadwerkelijk gehaald wordt. Ons beleid vindt u terug in het kwaliteitshandboek. Hierin bundelen we alle informatie over onze werking.

Als ouder wordt u hierbij betrokken door dagelijkse gesprekken met medewerkers en door de ouderenquêtes.

U kunt dit handboek op vraag raadplegen bij de verantwoordelijke.

# 6.Artikel 52 BIS

Verhuur aan bedrijven:
Kinderopvang De Honigbij heeft de mogelijkheid om kinderopvangplaatsen te verhuren aan zelfstandigen en vennootschappen. Hiervoor betalen zij een jaarlijks bedrag voor het behoud en creëren van kinderopvangplaatsen zoals bepaald in artikel 52bis van het WIB 92. Waardoor deze tussenkomst fiscaal aanzien wordt als een volledige beroepskost voor de huurder.

Hierdoor kan De Honigbij de ouders, die gebruik maken van deze verhuurde plaats, in functie van artikel 52bis van het WIB 92 een ouderbijdrage aanrekenen die gelijkgesteld is met het IKG (inkomstengerelateerde dagprijs, zoals deze door de Vlaamse overheid wordt toegepast in Trap 2 kinderopvang). IKG-mix.

Het contract met ouders is geldig zolang het verhuurcontract geldig is met de zelfstandige en of vennootschap. Bij ontbinding of niet van het verhuurcontract, wordt automatisch ook de IKT Mix overeenkomst met de ouders ontbonden. Ouders kunnen in dit geval overstappen naar het contract dat wordt aangeboden in de vrije prijs.
De ouderbijdrage zal dan aangepast worden aan de op dat moment geldende ouderbijdrage voor nieuwe contracten.
Er bestaat hierin geen recht op respijtdagen, ziektedagen of andere vormen van afwezigheden die een vermindering, terugbetaling of opschorting van de verschuldigde bijdragen met zich meebrengen.

# 7.Nucleair risico

In de voorziening zijn jodiumtabletten in voorraad. Deze worden uitsluitend toegediend op advies van de bevoegde overheid en volgens de officiële richtlijnen.Bij een nucleair incident volgen alle medewerkers de officiële veiligheidsinstructies. Indien gevraagd, blijven we binnen, sluiten we ramen en deuren en volgen we de verdere aanbevelingen van de overheid.
Alle medewerkers worden geïnformeerd over de te volgen noodprocedure. De noodnummers en contactgegevens van de verantwoordelijken zijn beschikbaar op een vaste, gekende plaats.

# 8.Naleving van dit huishoudelijk reglement

Bij de inschrijving van uw kind ontvangt u digitaal ( te raadplegen via de webiste of bij verantwoordelijke) deze bundel. Zowel het kinderdagverblijf als uzelf verklaren de bepalingen van de 'Inlichtingen en afspraken' te aanvaarden en na te leven.

Het kan zijn dat het kinderdagverblijf om bepaalde redenen (wijzigingen in reglementeringen, andere accenten in de werking, enz) genoodzaakt is eenzijdig wijzigingen aan te brengen in deze bundel. Wanneer de wijzigingen invloed hebben op onze samenwerking brengen we u hiervan op de hoogte (per mail, brief met melding of nieuw HR).

Het opvangplan gaat in vanaf de dag dat we het samen de overeenkomst ondertekenen en is afgestemd op het aantal dagen dat we hebben afgesproken. Soms verandert er iets in de planning, en dat begrijpen we heel goed. In dat geval bekijken we samen de mogelijkheden. Als er rekening gehouden wordt met de opzegtermijn en het praktisch haalbaar is, maken we graag een nieuw contract op dat aansluit bij jullie wensen en de noden van jullie kind.

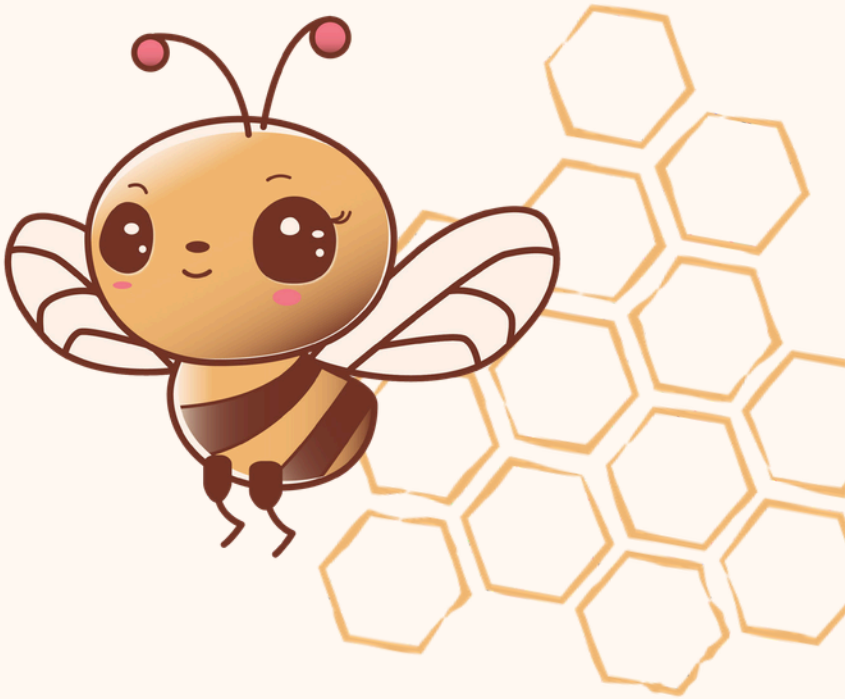
Elke wijziging in jouw nadeel, zoals bijvoorbeeld een aanpassing van het prijsbeleid ( uitgezonderd de index) , laten we je minstens 2 maanden voor de wijziging ingaat schriftelijk weten. In dit geval heb je het recht om de schriftelijke overeenkomst zonder enige schade- of opzeggingsvergoeding op te zeggen, op voorwaarde dat je dit doet binnen de 2 maanden nadat je op de hoogte bent gebracht.

## En dan rest er ons nog...

Jou en je kindje een heel fijn verblijf toe te wensen bij kinderdagverblijf De Honingbij.



# 9. Bijlage



- Attest koortswerend middel
- Nuttige links
- Sluitingsperiode
- Feedback kaart
- Medicatie fiche
- Dagindeling
- Wenbeleid
- Taalbeleid
- Klachtenprocedure
- Procedure grensoverschrijdend gedrag

## ATTEST KOORTSWEREND MIDDEL

Ondergetekende .....(arts) geeft de toestemming tot het toedienen van een koortswerend middel in het kinderdagverblijf aan ..... .....(naam kind), volgens de aanbevelingen van Kind en Gezin.
Datum en handtekening,

## ATTEST KOORTSWEREND MIDDEL

Ondergetekende .....(arts) geeft de toestemming tot het toedienen van een koortswerend middel in het kinderdagverblijf aan ..... .....(naam kind), volgens de aanbevelingen van Kind en Gezin.
Datum en handtekening,

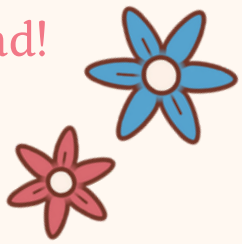
## NUTTIGE LINKS

wenbeleid, dat de schriftelijke overeenkomst en het huishoudelijk reglement primeren.

Hier zijn enkele nuttige links die je kunnen helpen:

- Starten met vaste voeding: https://www.kindengezin.be/nl/thema/voeding/vaste-voeding/starten-met-vaste-voeding
- Borstvoeding: https://www.kindengezin.be/nl/thema/voeding/borstvoeding
- Flesvoeding: https://www.kindengezin.be/nl/thema/voeding/flesvoeding
- Koken voor kinderen: https://www.kindengezin.be/nl/thema/voeding/koken-voor-kinderen
- Folder ziekte en kinderopvang: https://www.kindengezin.be/sites/default/files/2022-09/Folder%20opvang%20koorts-ziekte.pdf
- Voordelen van kinderopvang: https://www.kindengezin.be/nl/thema/kinderopvang-en-naar-school/zoek-een-opvang/voordelen-van-kinderopvang
- Buitenspelen: https://www.kindengezin.be/nl/thema/spelen-en-bewegen/ buitenspelen
- Praktische tips starten in de kinderopvang: https://www.kindengezin.be/nl/thema/kinderopvang-en-naar-school/praktische-tips
- Gedrag en opvoeding: https://www.kindengezin.be/nl/thema/ontwikkeling-engedrag/ gedrag-en-opvoeding

We hopen dat deze informatie je kan ondersteunen bij de opvoeding van je kind!

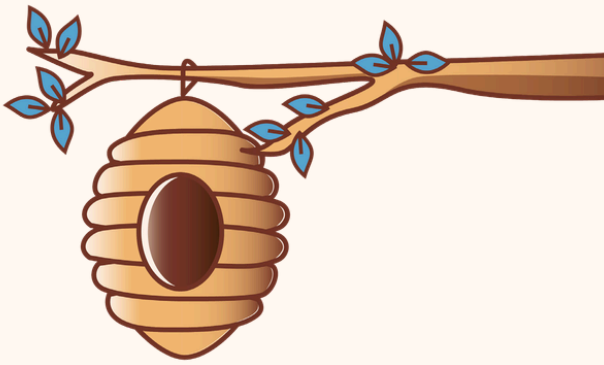


## SLUITINGSPERIODE

De opvang is gesloten tijdens de volgende periodes en dagen:

- Zomersluiting: van 21 juli tot en met 15 augustus.
- Eindejaarsperiode: 1 week vanaf kerstavond tem nieuwjaar.
- Alle wettelijke feestdagen en eventuele brugdagen.
- 1 à 2 bijkomende losse sluitingsdagen per jaar.
- 2 halve dagen voor opleidingen en bijscholing van het personeel.

De exacte sluitingsdagen worden tijdig gecommuniceerd aan de ouders. Zie hiervoor onze FB pagina



## FEEDBACK KAART

Naam : .....

Adres : .....

Woonplaats : .....

Datum : .....

Geeft aan Kinderdagverblijf 'De Honingbij'de kans om met de volgende ideeën, tips, opmerkingen of kleine klachten aan de slag te gaan : .....

.....

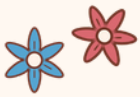
.....

.....

.....

U krijgt zo spoedig mogelijk te horen wat we met uw ideeën, tips, opmerkingen of kleine klachten hebben gedaan .

***Hartelijk dank voor de feedback die u ons geeft.***




## FEEDBACK KAART

Naam : .....

Adres : .....

Woonplaats : .....

Datum : .....

Geeft aan Kinderdagverblijf 'De Honingbij' de kans om met de volgende ideeën, tips, opmerkingen of kleine klachten aan de slag te gaan : .....

.....

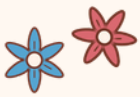
.....

.....

.....

U krijgt zo spoedig mogelijk te horen wat we met uw ideeën, tips, opmerkingen of kleine klachten hebben gedaan .

***Hartelijk dank voor de feedback die u ons geeft.***

## MEDICATIEFICHE VOOR HET KINDERDAGVERBLIJF

Geachte dokter, Geachte apotheker,
Uw patiëntje wordt opgevangen bij een door Kind en Gezin erkend kinderdagverblijf. Om de gezondheid van de kinderen te bewaken doen wij een beroep op uw medewerking in geval van ziekte.

Veelvuldig gebruik van medicatie in de kinderopvang is tijdrovend en geeft soms aanleiding tot verkeerd gebruik en transport van deze medicatie. Een behandeling die 's ochtends en 's avonds kan toegediend worden door de ouders is een mogelijk alternatief.

Indien dit niet mogelijk is, vragen wij u om deze medicatiefiche in te vullen.

- Deze medicatiefiche behoort toe aan.....
- Naam van het geneesmiddel.....
- Wijze van toediening.....
- Tijdstip van toediening.....
- Dosis.....
- Duur van de behandeling.....
- Reden.....
- Naam voorschrijver / apotheker.....

Datum en handtekening:

Mogen we u tevens vragen een medisch attest in te vullen:
..... (naam en voornaam kind)

- Kreeg een gepaste behandeling voorgeschreven (zie medicatiefiche) en mag naar de opvang komen
- Heeft geen behandeling nodig
- Mag koortswerend middel toegediend krijgen
- Mag niet naar de opvang komen van.....tot.....

Behandelende arts: .....

Datum en handtekening:



## MEDICATIEFICHE VOOR HET KINDERDAGVERBLIJF

Geachte dokter, Geachte apotheker,
Uw patiëntje wordt opgevangen bij een door Kind en Gezin erkend kinderdagverblijf. Om de gezondheid van de kinderen te bewaken doen wij een beroep op uw medewerking in geval van ziekte.

Veelvuldig gebruik van medicatie in de kinderopvang is tijdrovend en geeft soms aanleiding tot verkeerd gebruik en transport van deze medicatie. Een behandeling die 's ochtends en 's avonds kan toegediend worden door de ouders is een mogelijk alternatief.

Indien dit niet mogelijk is, vragen wij u om deze medicatiefiche in te vullen.

- Deze medicatiefiche behoort toe aan.....
- Naam van het geneesmiddel.....
- Wijze van toediening.....
- Tijdstip van toediening.....
- Dosis.....
- Duur van de behandeling.....
- Reden.....
- Naam voorschrijver / apotheker.....

Datum en handtekening:

Mogen we u tevens vragen een medisch attest in te vullen:
..... (naam en voornaam kind)

- Kreeg een gepaste behandeling voorgeschreven (zie medicatiefiche) en mag naar de opvang komen
- Heeft geen behandeling nodig
- Mag koortswerend middel toegediend krijgen
- Mag niet naar de opvang komen van.....tot.....

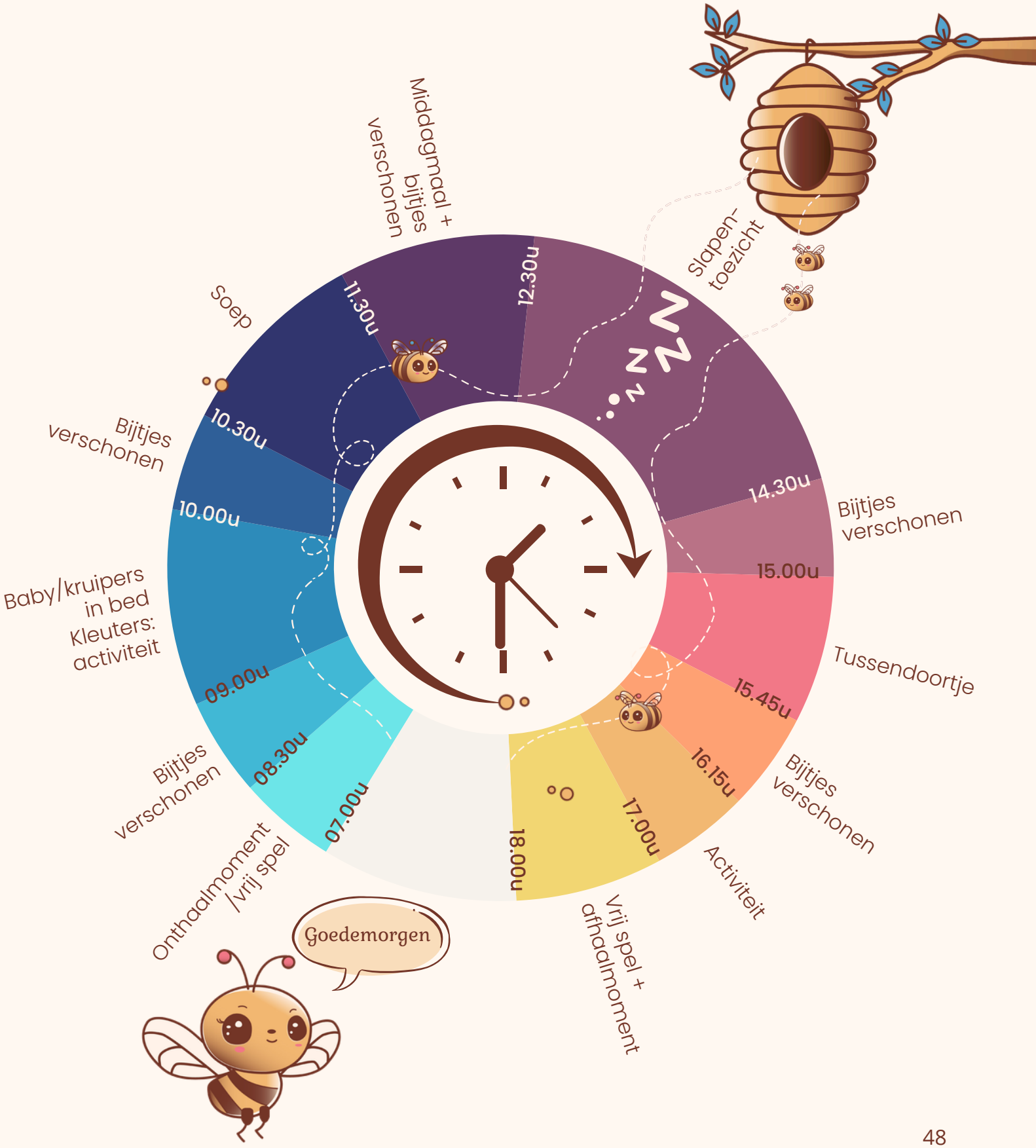
Behandelende arts: .....

Datum en handtekening:



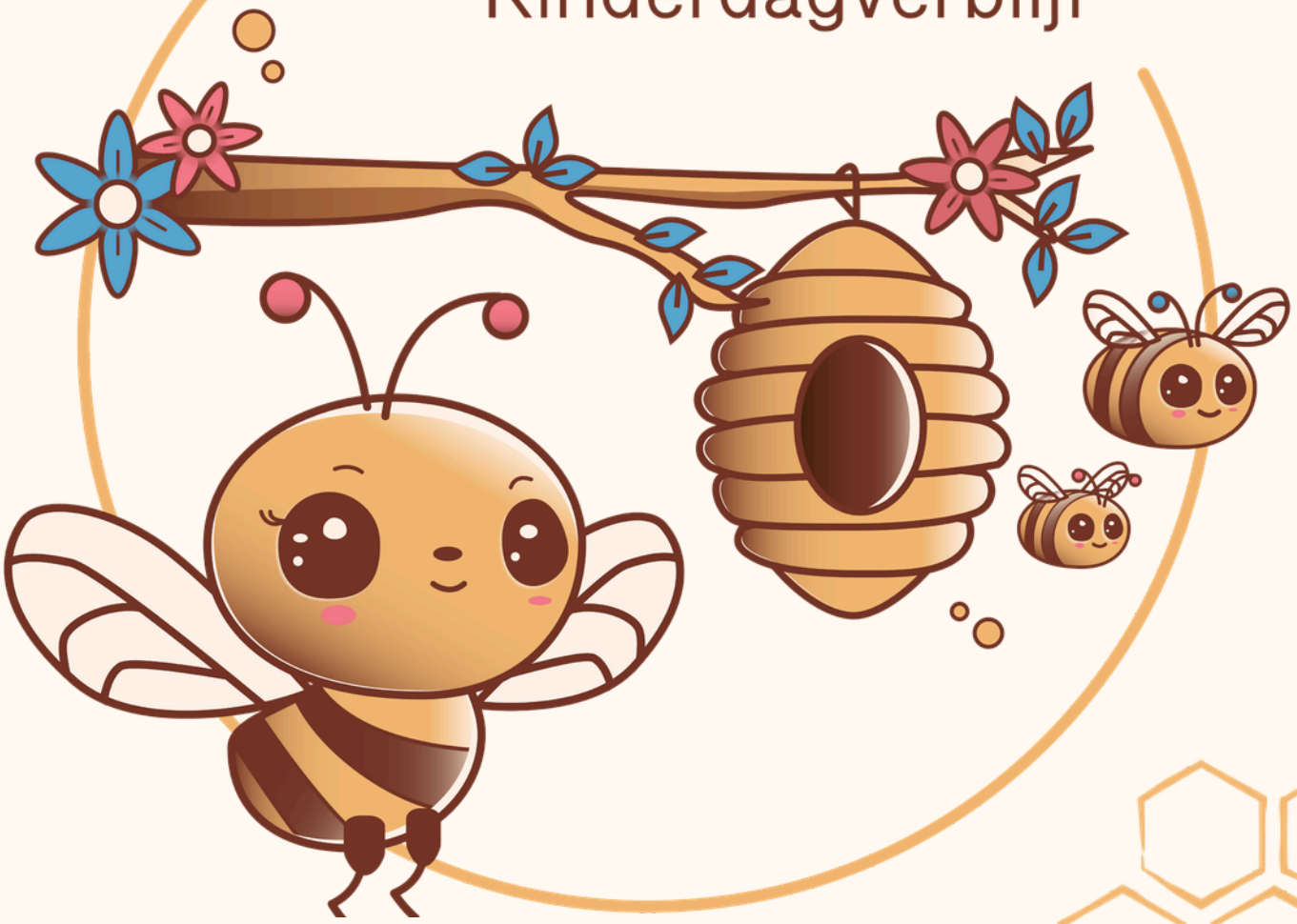
## DAGINDELING

De baby's spelen en slapen volgens hun eigen ritme. Tegen de leeftijd van 12 maanden proberen we de kinderen mee te krijgen in het peuterschema. Zo leren ze in structuur en hebben wij als begeleiding meer tijd om de kinderen te begeleiden.



De Honingbij

Kinderdagverblijf



# Wenbeleid

# Eerste keer naar de opvang

*De start van de kinderopvang is een grote stap in het leven van een kind (en ouder). Daarom vinden we het als organisator van kinderopvang belangrijk om deze met zorg voor te bereiden.*

*Ouders en kind maken bij voorkeur reeds kennis met de opvangomgeving en de kinderbegeleider voor de eigenlijke start van de opvang. Zo gebeurt de overgang van thuis naar de opvang geleidelijk aan.*

***Dit is een louter informatief document, de schriftelijke overeenkomst en het huishoudelijk reglement primeren.***

# Eerste keer naar de opvang

Je kindje voor de eerste keer in de opvang achterlaten, valt niet altijd mee. Het is normaal dat je bezorgd bent en dat je vragen stelt. Hier vind je enkele tips voor een vlotte start.
Je baby of peuter mag op voorhand in de opvang gaan wennen. Zo kan je kind rustig gewoon worden aan de nieuwe omgeving en gezichten.

Wennen helpt de opvang om je kind en zijn gewoontes te leren kennen en er rekening mee te houden. Je kind zal er zich sneller thuis voelen.

Vaak kan je als ouder in het begin mee gaan om na een tijdje je kind alleen te laten wennen aan de opvang.
Door de geleidelijke overgang zal het slaappatroon van een kind minder veranderen. Tijdens de eerste dagen zal de opvang je kindje extra opvolgen, ook tijdens het slapen. Dit is één van de aanbevelingen om wiegendood te voorkomen.

## WE HEBBEN 2 WENMOMENTEN

### Het eerste wenmoment

- Bezoekje aan de toekomstige leefgroep om via een gesprek met de kindbegeleid(st)ers alle gewoontes omtrent verzorging, voeding, slapen, spelen, troosten, enz van uw kind toe te lichten.
- Administratieve zaken worden in orde gebracht.Werking wordt meer in detail toegelicht en vragen worden beantwoord.
- Je kind voelt jou haarscherp aan. Daarom is het goed om vertrouwen uit te stralen wanneer je het naar de opvang brengt.

### Het tweede wenmoment

- Het kindje wordt voor het eerst opgevangen voor ongeveer 2 à 3 uur. Afhankelijk van het tijdstip dat het kindje aanwezig is, krijgt het een maaltijd.
- Neem duidelijk afscheid zodat je kind niet verward is als zijn vertrouwde figuur er plotseling niet meer is. Maak dit afscheid niet te lang, dat maakt het moeilijker.
- Vraag eventueel wanneer het best past om te telefoneren met de vraag hoe het gaat.

## WENNEN … VOOR HET KIND

Minder stress: een kind beleeft de overgang van thuis naar de opvang heel intens. In de opvang krijgt het veel nieuwe prikkels: andere stemmen, geuren, manier van troosten, omgeving, smaak van voeding, … Het verwerken van deze prikkels vergt heel wat energie.

Minder angst: Door het kind rustig te laten wennen help je het kind over zijn/haar angst.

Meer welbevinden: De ouder is expert inzake het volgen en interpreteren van de signalen van het kind. De ouder heeft bepaalde gewoontes, bepaalde reacties op signalen van het kind. Door een wenperiode slaan de opvoeders (ouders en kinderbegeleidsters) de brug tussen thuis en de opvang.

Wiegendoodpreventie: Plotse veranderingen kunnen het slaappatroon van een kind veranderen en zo de kans op wiegendood verhogen. Een geleidelijke overgang zal het slaappatroon minder veranderen.

## WENNEN … VOOR DE OUDER

Welbevinden: als de ouder zich goed voelt in de opvang, heeft dit een positief effect op het kind.

Betrokkenheid: de ouder staat naast de kinderbegeidster in voor de opvoeding van het kind.

De ouder krijgt een duidelijker beeld over “een dag in de opvang”.

## WENNEN … VOOR DE KINDERBEGELEIDSTER

De kinderbegeleidster leert meer over de opvoedingsgewoontes van de ouders en de aanpak van het kind.

De kinderbegeleidster leert het kind sneller en beter kennen.

# Wennen, begroeten en afscheid nemen

## WENNEN



### Verschillen in ontwikkeling

De wenperiode van een baby verschilt nogal met die van een peuter of een kleuter. Dit heeft te maken met de verschillende stadia van het hechtingsproces.
Herkenbaar is de baby die slapend binnengebracht wordt, zich nergens van bewust, en een nerveuze moeder die kampt met schuldgevoelens en bezorgdheid. Soms lijkt het wenproces voor de moeder ingrijpender dan voor het kind. Maar naarmate het kind ouder wordt, hecht hij meer aan gezichten en patronen van de meest verzorgenden. En dat zijn meestal de ouders. Als een kind in deze ontwikkelingsfase komt wennen, heeft hij het moeilijk.
In hoofdlijnen treden de volgende fasen op:

- Baby's tot zes maanden maken weinig onderscheid tussen ouders en vreemden.
- Kinderen tussen zeven maanden en drie jaar zijn vooral gefocust op hun vaste verzorgers.
- Vanaf een jaar ontwikkelen kinderen scriptkennis. Dit betekent dat ze patronen herkennen. Na het eten volgt het slaapje en na een dag spelen komt papa of mama weer terug.
- Vanaf 3 jaar begrijpen kindezen waar hun vader of moeder zijn. Ze hebben een gedachte bij het begrip werk.

### Kijk, ik mag er zijn

Het belangrijkste doel van de wenperiode is het kind, en ook zijn ouders, het gevoel te geven dat ze welkom zijn. Een kind dat voelt dat het er mag zijn, voelt zich veilig. Dit wordt bereikt door te investeren in vertrouwde relaties. Met het kind, met de ouder en met kinderen onderling. Iedereen erkent het belang van een stabiele relatie met de ouder.

Andersom geldt het ook: een ontevreden of onzekere ouder beïnvloedt het gevoel van welbevinden van het kind. Het zal zich onbewust minder welkom voelen.

## Hoe investeren we in een vertrouwde relatie met de ouders?

- We geven tijdens een kennismakingsgesprek niet alleen ‘zakelijke’ informatie. We nemen de tijd om vragen te beantwoorden.
- We hebben oog voor diversiteit en informeer gericht naar de opvoedingssituatie thuis. Sommige inzichten en gewoontes zijn gebaseerd op de culturele achtergrond.

- We betrekken ouders actief bij de wenperiode. Een voorbeeld hiervan is een spelletje meedoen in de groep.
- We vragen om ‘veilige dingen’ van thuis mee te brengen: een knuffel of doekje met de geur van de moeder bijvoorbeeld.
- We bedenken van een kort en duidelijk afscheidsritueel. De ouders houden zich hieraan.

- Informeren bij het ophalen de ouders over de dag, ook als het moeilijk ging.
- We laten niet alleen verbaal, maar ook non-verbaal zien dat het kind welkom is. We denken daarbij aan houding, lichaamstaal en mimiek. Gul zijn met fysiek contact als het kind daar behoefte aan heeft.

- We observeren het kind goed en hebben respect voor zijn autonomie.
- Geven hun de ruimte om in hun eigen tempo en op hun eigen manier aan de nieuwe situatie te wennen.

- Wenkinderen hebben behoefte aan vertrouwde gezichten. We zorgen dat dezelfde medewerker zichtbaar is.
- We creëer rituelen, structuur want die geven houvast.
- We zorgen voor stabiele relaties onderling op de groep. Leren kinderen samen te spelen.



## AFSCHEID NEMEN

Het is belangrijk dat kinderen leren hun emoties te uiten. Direct of indirect. Het is de taak van ons om ze daarbij te helpen.

Kinderen die nog niet begrijpen dat hun ouders terugkomen, kunnen erg verdrietig zijn en soms hartverscheurend huilen. Door deze emotie te erkennen, erkennen we het kind. Na het troosten, misschien met foto's of een knuffeltje, is afleiding de volgende stap. Kinderen moeten de kans krijgen het afscheid te verwerken. Dat doen ze op hun eigen manier.

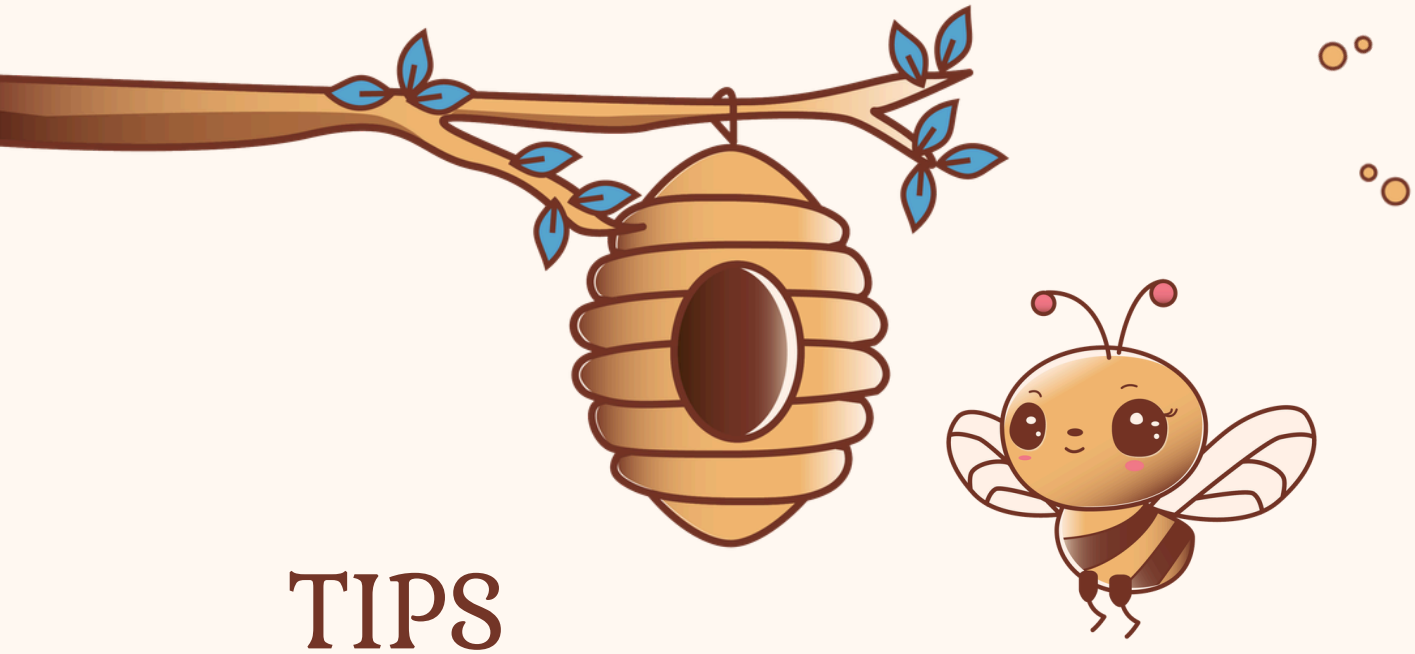
Nog een paar manieren om kinderen te leren afscheid te nemen van hun ouders:

- Speel de situatie na in een fantasiespel. Laat het kind via een speelgoedtelefoon naar papa of mama bellen. Sluit het gesprek af met 'tot straks'.
- Vertel of lees verhalen over afscheid en weerzien. Geef inzicht in het verloop van de dag.
- Benadruk het plezier van het samen spelen op het kinderdagverblijf. Leer het kind genieten.

## OPHALEN

Ook het ophalen aan het einde van dag kan gepaard gaan met intense emoties bij het kind. Soms zelfs verschillende emoties door elkaar: blijdschap omdat de ouders weer terug zijn en boosheid omdat het spel beëindigd wordt. Er zijn ouders die zich dan geen raad weten. De begeleidster kan als tussenpersoon optreden. Door bijvoorbeeld aandacht te vragen voor een tekening of bouwwerk dat het kind gemaakt heeft. Ouder en kind kunnen er samen naar kijken. Door kinderen te waarschuwen dat het einde van de dag in zicht is, staan ze niet voor verrassingen.

Een wenperiode bestaat uit fasen, met daarin ook momenten voor evaluatie en overleg. We zijn altijd bereid manieren aan te passen als het niet gaat zoals verwacht. De begeleidsters hebben een belangrijke rol in het slagen van de wenperiode en natuurlijk ook in dat van de periode daarna. Door samen met het kind en zijn ouders passende manieren te zoeken, zal de opvangperiode voor iedereen prettiger worden.



# TIPS

- Maak als ouder voldoende tijd om kennis te maken met de kinderbegeleidster. Zo kan je uitgebreid praktische info uitwisselen over het dagritme en de gewoontes van je kind en over de werking van de opvang.

- Laat je kind geleidelijk wennen aan de opvang. Overleg met de kinderbegeleidster hoe jullie dit concreet zullen opbouwen.

- Heb aandacht voor de zintuigen: het ruiken, zien, horen, voelen en smaken. Geef bijvoorbeeld een doekje of knuffeltje mee voor de vertrouwde geur.

- Laat ingrijpende gebeurtenissen niet samenvallen. Zorg dat de start van de opvang bijvoorbeeld niet samenvalt met een eerste werkdag of met een eerste keer flessenvoeding of … .

- Kinderen moeten afscheid nemen van mama/papa, maar rek het afscheid niet te lang.

# Wat is welbevinden?

Welbevinden is een bijzondere toestand van het gevoelsleven.
Signalen van welbevinden: Openheid en ontvankelijkheid, soepelheid en flexibiliteit, ontspanning en innerlijke rust, vitaliteit, ten volle kunnen genieten, zelfvertrouwen en zelfwaardegevoel, weerbaarheid en assertiviteit, spontaan zijn en zichzelf zijn, energie uitstralen.

Welbevinden ontstaat:
Wanneer de situatie tegemoet komt aan de basisbehoeften. Wanneer kinderen beschikken over een positief zelfbeeld (zelfvertrouwen en zelfwaardegevoel). Wanneer kinderen in voeling zijn met zichzelf (gevoelens doorleven).



# Wat is betrokkenheid?

Betrokkenheid is een bepaalde belevingswijze bij een activiteit of een aanbod. Betrokkenheidssignalen: Energie, creativiteit en complexiteit, nauwkeurigheid, mimiek en uithouding, concentratie, verwoording, doorzetting, reactietijd, sterke voldoening, aangehouden en "tijdvergeten" activiteit, engagement, zich openstellen, intense waarneming en betekeniservaring.

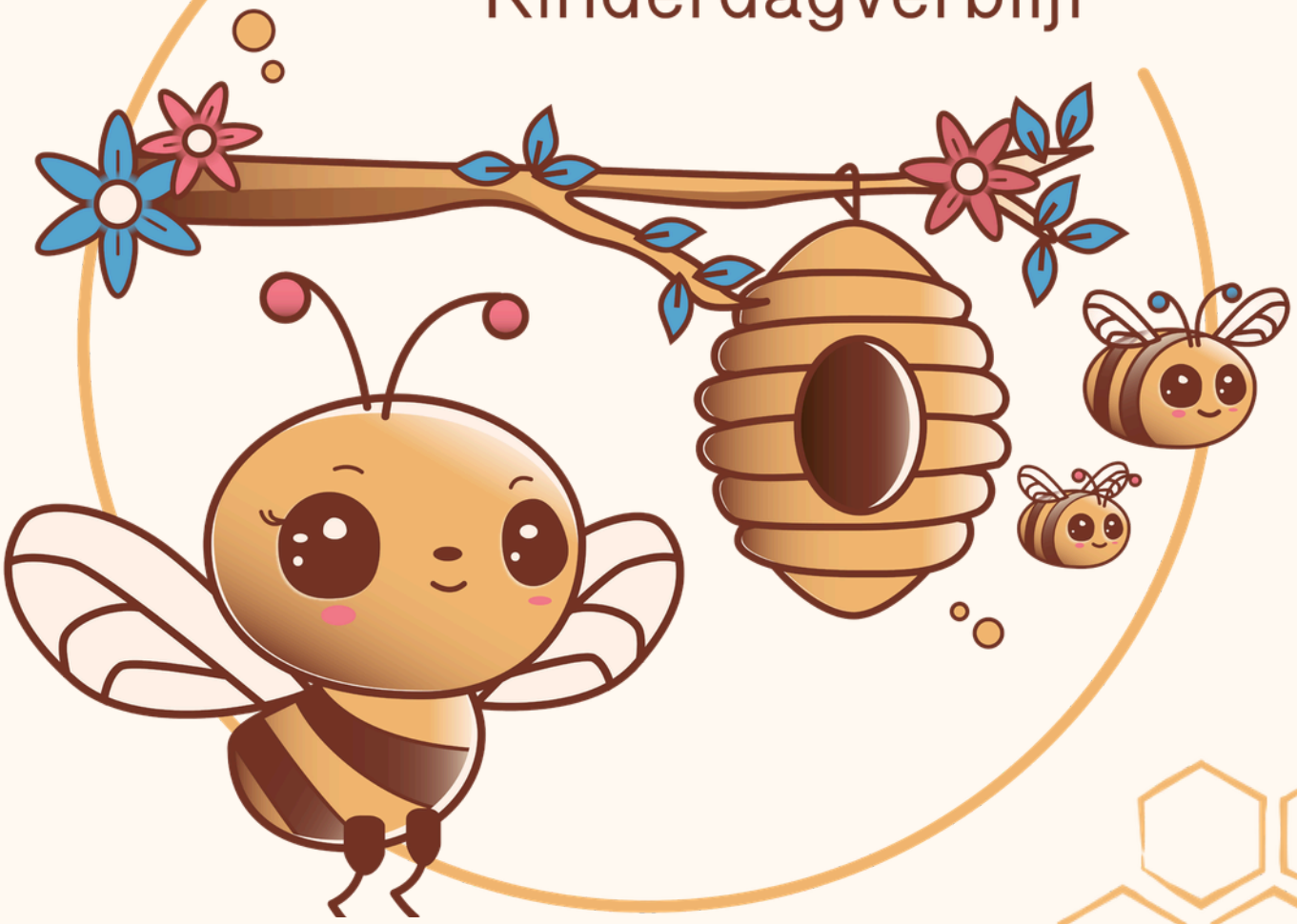
Betrokkenheid ontstaat:

1. Wanneer de activiteit aansluit bij de exploratiedrang.
2. Wanneer de activiteit zich aan de grens van de individuele mogelijkheden situeert.



# De Honingbij

## Kinderdagverblijf



# Taalbeleid

## INTERACTIE BEGELEIDER - OUDER

We vinden het belangrijk dat de ouders goed weten dat ze voor een Nederlandstalig kinderdagverblijf gekozen hebben en dat ze op de hoogte zijn van het taalbeleid. Dit gesprek vindt al plaats bij het eerste contact.

Voor het opvangen van een kindje in kinderdagverblijf De Honingbij verwachten we van de ouders, dat er een zekere link is met het Nederlands. Wij geven er de voorkeur aan om kindjes op te vangen die later hun (gedeeltelijke) onderwijstraject verder zetten in het Nederlands.

Eenvoudige gesprekken proberen we zo veel mogelijk in het Nederlands te voeren. In onze dagelijkse omgang spreken we de ouders steeds aan in het Nederlands, maar schakelen over naar een andere contacttaal als de ouders het gesprek in het Nederlands niet of niet voldoende begrijpen, met name voor complexe of gevoelige gesprekken. De boodschap is immers het belangrijkst.

Zo gebeurt de begroeting bij voorkeur in het Nederlands. Anderstalige ouders krijgen de kans om Nederlands te oefenen op een veilige manier (fouten maken mag). Door het Nederlands toegankelijker te maken voor anderstalige ouders, hopen we minder naar een andere contacttaal te moeten overschakelen.

Anderstalige ouders die in het kinderdagverblijf Nederlands gebruiken, tonen hun kinderen dat ze positief staan tegenover het Nederlands. Kinderen voelen dit respect. Omgekeerd geldt ook dat begeleidsters zich uitgesloten of verschillend behandeld kunnen voelen, indien anderstalige ouders zich uitsluitend richten tot de begeleidsters die hun taal spreken.

Indien de kinderen later naar een Nederlandstalige school gaan, hebben de ouders ook al een goede basis voor de communicatie met de juf of meester. Deze basis kan nog verbreden indien ouders Nederlandse taallessen volgen.

We gebruiken in de schriftelijke communicatie enkel het Nederlands en trachten met elke tekst duidelijke informatie te geven.

We trachten te werken aan een duidelijke schriftelijke communicatie, onder meer door een ‘slankere’ taal te gebruiken en eventueel de boodschap te ondersteunen met tekeningen en pictogrammen

We tonen respect voor de (thuis)taal van de ouders.

## INTERACTIE BEGELEIDER - KIND

We stimuleren de taalontwikkeling van elk kind, van baby tot peuter. Dit doen we niet alleen op onthaal-, vertel- of zangmomenten maar de hele dag door. We houden rekening met het individuele tempo van elk kind. Zelf gebruiken we consequent het Nederlands in onze interactie met alle kinderen en we bieden hen een rijke taalomgeving. We hebben aandacht voor het thema ‘meertalig opgroeien’ en tonen in ons contact met de kinderen respect voor al de talen die ze gebruiken. We hebben aandacht voor elk kind (ook de stille kindjes) en respecteren de ‘gebruiksaanwijzing’ van elk kind (gezicht, gebaren, ogen, tijd nodig….).

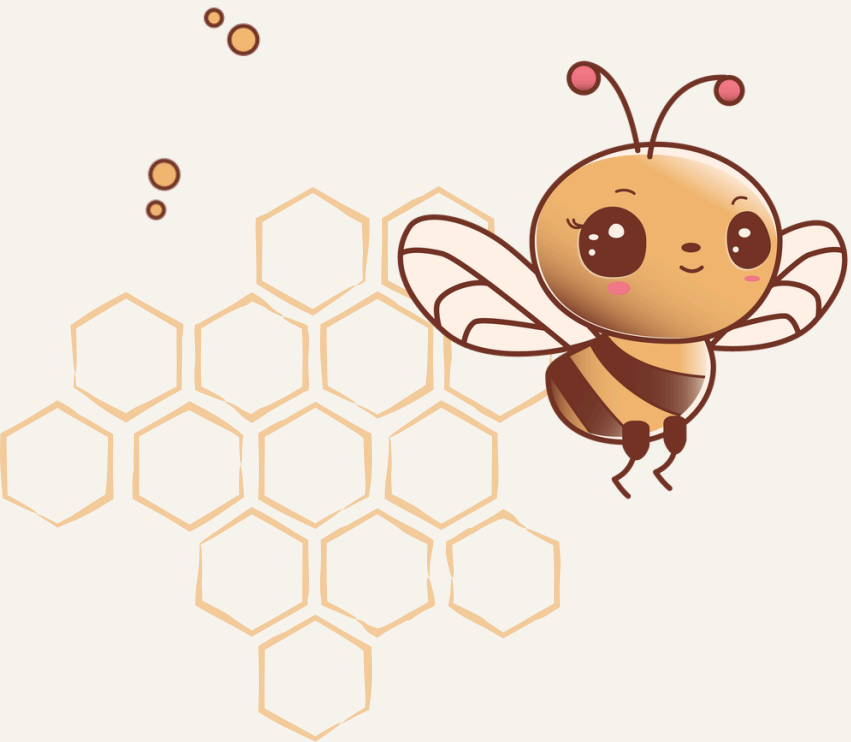
Respect voor de taal is belangrijk, zowel voor onze taal als voor de taal van de ouders. Kinderen spreken in het kinderdagverblijf andere talen dan het Nederlands. Dat is geen probleem. Ze hebben op jonge leeftijd nog geen besef van de ta(a)l(en) die ze spreken. Wij trachten de kinderen altijd in het Nederlands aan te spreken.

Een goede moedertaalontwikkeling zal de taalverwerving van een bijkomende taal ten goede komen. Een kind jonger dan 3 jaar is zich niet bewust dat er verschillende talen zijn. Voor hem of haar is taalgebruik een automatisme, een reflex. Op jonge leeftijd schakelen kinderen nog onbewust over naar de diverse talen die ze horen / kennen. Geleidelijk zullen ze de diverse talen beter uit elkaar halen. Deze bewustwording kan soms duren tot de leeftijd van 8 jaar.

We geven ouders het advies om thuis de taal of talen te gebruiken waarin ze zich het comfortabelst voelen, dit is meestal hun moedertaal. We geven ook het advies om gestructureerd om te gaan met taal (één-persoon-één-taal, één-situatie-één-taal), thuis een rijke taalomgeving te geven (veel interactie, boekjes lezen, verhaaltjes, liedjes, enz…) en realistische verwachtingen te hebben over de taalontwikkeling van hun kinderen.

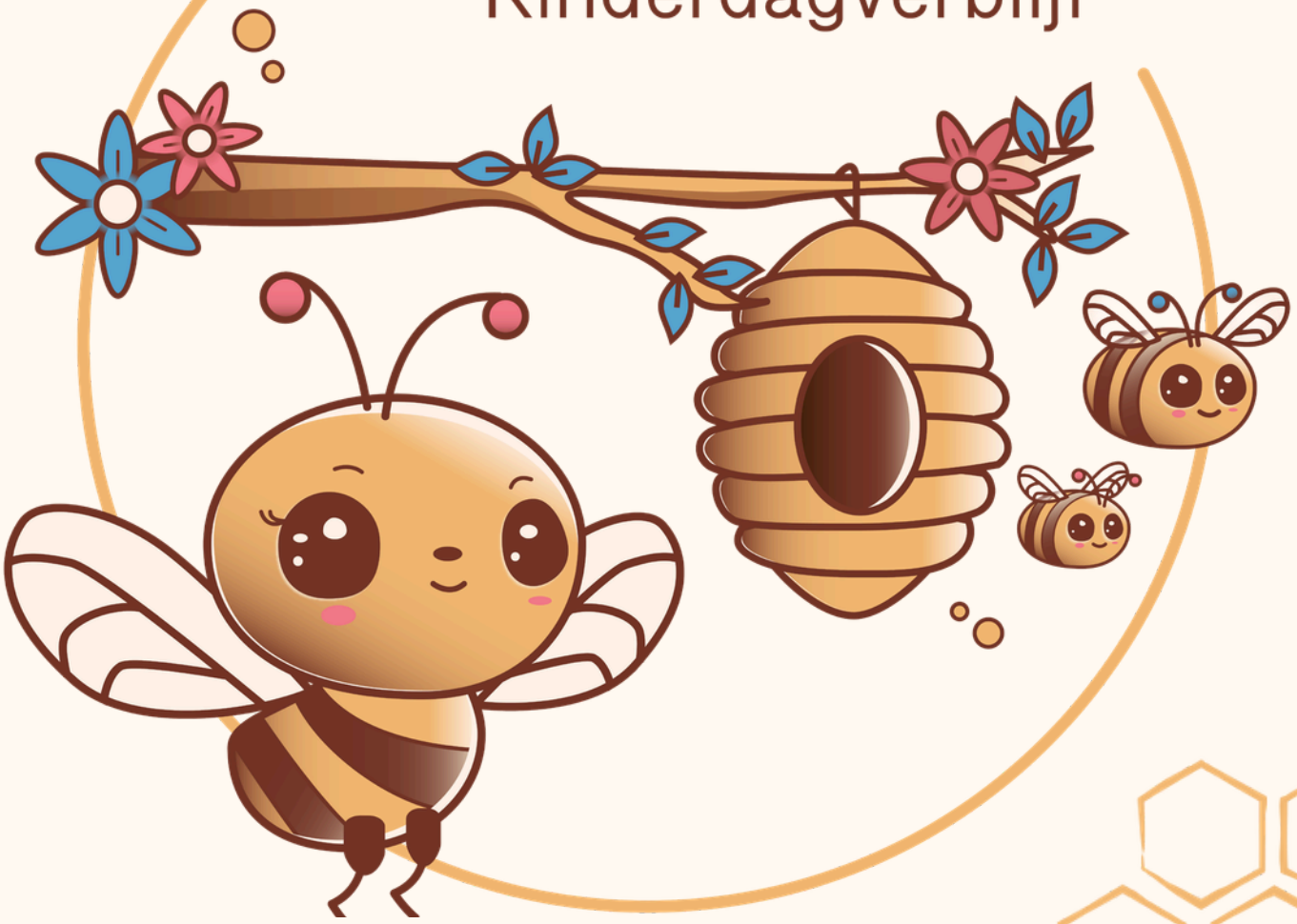
Kinderen die verschillende talen tegelijk leren, moeten heel wat informatie verwerken. Het is dan ook normaal dat ze een stille periode doormaken. Dit wil niet zeggen dat ze een taalachterstand hebben. Een kind kan verschillende talen beheersen, maar dit is aan bepaalde voorwaarden gekoppeld (realistische verwachtingen, rijk en gestructureerd taalaanbod enz.).





De Honingbij

Kinderdagverblijf



# Klachtenprocedure

# Beste ouders,

In ons streven om een degelijke en betrouwbare kinderopvang te zijn, is een degelijk klachtenmanagement noodzakelijk. Ons klachtenmanagement als een onderdeel van onze werking is er niet gekomen omdat het moet door de overheid, maar wij zien deze mogelijk van externe toetsing als een waardevolle kwaliteitsmeter in wat wij doen en zeggen. Voor ons betekent het klachtenmanagement de sleutel om niet in een tunnelvisie van eigen gelijk terecht te komen en wanneer wij de opmerkingen van anderen die terloops worden gegeven niet meer oppikken, of ons team of een teamlid, niet doet wat wij beloven, dan willen wij deze blinde vlekken zo snel als kan ook verwijderen uit onze organisatie. Elke klacht helpt ons om de kwaliteit te blijven garanderen, die wij pretenderen te behalen. Wij hebben gekozen om de klachtenprocedure die wij hanteren dan ook via deze brochure aan u uit te leggen, zodat wij zeker kunnen zijn dat ons klachtenmanagement volledig en duidelijk is voor iedereen. Zo er toch nog vragen zijn, dan willen wij die u graag verder toelichten. Hopelijk geeft deze brochure ook inzicht in onze betrachting om ons kwaliteitsmanagement volledig en helder te houden, zodat alle betrokkenen, ouders, leveranciers, medewerkers, stagiairs, overheid en instanties die door de overheid zijn aangeduid, hiermee een zichtbaar en eenvormig instrument te vinden om inzicht te hebben in hoe wij met klachten en opmerkingen omgaan.

Met vriendelijke groet,

De Honingbij
Kinderdagverblijf




Een klacht of een opmerking, daarin maken wij geen verschil. Het is belangrijk dat een opmerking en of klacht duidelijk is. Om uit te zoeken wat en hoe iets is gebeurd of in elkaar zit, moeten we weten wanneer en waar en hoe en met wie dit betrekking heeft.

De reden om moeten zo duidelijk zijn dat iemand die onze werking niet kent, ook kan weten over wat het gaat en wie hierin allemaal betrokken is. Ook wat het belang is van wie deze opmerking en klacht formuleert. Wanneer het gaat om een algemene klacht over zaken die in feiten verboden zijn, en wie dit is opgevallen, angst heeft dat dit gevolgen kan hebben voor de relatie die er is tussen hem/haar en de werking, kan altijd de klokkenluiders optie aanduiden. In deze optie is het een derde, een buitenstaander van de opvang die deze klacht of opmerking zal afwerken, met garantie voor het beschermen van de privacy.

Uiteraard wanneer dit gaat tussen enkele personen, dan kan het zijn dat de anderen die hierin betrokken zijn automatisch kunnen weten wie deze klacht of opmerking heeft gemaakt. Daar kunnen wij niets aan doen, maar dan kan er wel klacht neergelegd worden bij de Federale ombudsman centrum integriteit.

## PROCEDURE

### 1. Registratie

Binnen de 14 dagen krijgt u bevestiging van ontvangst.

### 2. Eerste beoordeling

Dit onderzoek dient om na te gaan of de klacht of opmerking volledig is en of er eerst nog bijkomende elementen moeten bij gevraagd worden.

Er zijn 4 mogelijke antwoorden op een klacht of opmerking:

- **Gegrond**: De zaak wordt uitgezocht
- **Niet duidelijk**: Er is meer informatie nodig – zolang zaak niet duidelijk genoeg is wordt de zaak als ongegrond behandeld in afwachting van de informatie
- **Ongegrond**: De klacht of opmerking wordt afgewezen, maar reden wordt ofwel gestopt ofwel verder onderzocht zonder dat de melder verder nog wordt geïnformeerd.
- **Onbehandelbaar**: De klacht of opmerking kan waar zijn, maar ook niet waar. Er zijn geen aanwijzingen die aantonen of de klacht of opmerking behandelbaar is. Dit wil ook zeggen dat de procedures intern wel worden aangescherpt om zulke zaken te vermijden, maar de klacht kan niet verder behandeld worden. Omdat het woord tegen woord is en er of omdat er geen verkeerde zaken zijn gebeurd. Er wordt altijd doorverwezen naar een hogere instantie die bevoegd is om hierover te oordelen.

### 3. Tweede beoordeling

In deze fase wordt er een daadwerkelijk onderzoek ingesteld. De feiten worden uitgezocht en van elke stap in het onderzoek worden de gesprekken genoteerd en in een verslag opgemaakt. Videobeelden worden opzij gezet (maximaal 1 maand), tenzij er strafrechtelijke feiten zijn gebeurd, dan worden ze overgemaakt aan het parket en of politie. Zo personeel of medewerkers bij betrokken zijn ook de preventiearts van externe preventiedienst mee in de gesprekken betrekken zo het gaat over Grensoverschrijdend, ongepast en of crimineel gedrag. Zodra hiervan sprake is ook aftoetsen bij preventiearts of dit een reden is om te melden bij Opgroeien. Wel altijd tegen arts zeggen dat wij verplicht zijn om te melden. Bij grensoverschrijdend gedrag altijd procedure grensoverschrijdend gedrag starten.

Zo blijkt dat klacht ongegrond is, omdat er effectief beelden en of andere bewijzen bestaan die de feiten tegenspreken, en de procedures in de werking hierin al zijn aangepast om zulke zaken te vermijden, dan kan je de klacht als ongegrond beschouwen. De bewijzen worden op papier vastgelegd, als het over beelden en geluid gaat, dan kunnen deze eventueel ook bezien of beluisterd worden door klager. Wanneer de bewijzen en of feiten onduidelijk zijn, dan kan je niet anders dan ook de klacht of opmerking als onduidelijk te beoordelen. Je kunt wel de procedures in die mate verscherpen, zodat mogelijke herhaling vermeden wordt. Dit kun je ook zo melden aan wie klaagt of een opmerking had.

Wanneer de klacht of opmerking terecht is, start stap vier en geef je de klager of wie de opmerking gaf ook aan dat de klacht gegrond is.

### 4. Procedure

In deze fase wordt er een duidelijk overzicht gemaakt van de feiten De dagindeling Welke kinderen aanwezig en wanneer Welke medewerkers aanwezig en wanneer Er wordt naar onderbouwde bewijzen gezocht. Een neutrale houding wordt verwacht van wie de klacht onderzoekt. Niemand kan een klacht die loopt tegen zichzelf onderzoeken.

### 5. Gebrek aan bewijs

Het kan zijn dat er geen argumenten gevonden worden, ook niet in het verleden van medewerkers die hierbij betrokken waren, en er tegenspraak is. Het is moeilijk om woord tegen woord af te wegen wanneer er geen feiten zijn die het een of het ander bevestigen. Onbehandelbaar wil niet zeggen ongegrond. Maar wil zeggen dat bij gebrek aan bewijs het onderzoek wordt afgesloten zonder resultaat. De procedures worden verscherpt zo blijkt dat de mogelijkheid wel bestaat dat zoiets wel zou kunnen gebeuren.



### 6. Kostprijs

Zo blijkt na stap 4 dat de klacht ongegrond is en blijkt dat de klacht en of opmerking de bedoeling had om iemand of de organisatie zelf te schaden, dan wordt de kostprijs van alle tijd en middelen die in het onderzoek zijn ingeslopen, berekend. En kan er overwogen worden om hiervoor stappen te ondernemen om deze schade te verhalen.

### 7. Gegrond

In deze stap worden alle verantwoordelijkheden nagekeken en worden de betrokkenen samen met specialisten hierin benaderd. Een kwaliteitslek moet niet alleen aangemerkt worden, maar ook opgelost worden. Dit kan een tijd duren, zeker als hierin ook geïnvesteerd moet worden. Klager of wie de opmerking gaf, wordt hiervan verwittigd en er wordt gekeken in hoever er vergoedbare schade kan hersteld worden bij wie klaagt en of opmerkt en bij al die hierdoor (financieel) benadeeld werd. Bij het uiteindelijk sluiten van het dossier, nadat alle gebreken zijn opgelost wordt de klager en of wie de opmerking gaf hiervan ook samen met het resultaat hiervan ingelicht.

Belangrijk: Voor wie klaagt is het altijd mogelijk om klacht neer te leggen bij onderstaande instanties: Vermits onze organisatie een eigen klachtenmanagement heeft is het voor ons ook goed om te weten wat er speelt. Het is niet de eerste bedoeling dat de klager direct gaat klagen bij de bovenliggende instanties. Een intern onderzoek door onze organisatie, kan veel aan het licht brengen en intern de kwaliteitslekken sluiten.

1. Consumenten ombudsdienst ( voor toepassingen op het contract (opzeg, waarborg, inhoud huishoudelijk reglement en andere zakelijke conflicten tussen kinderopvang en ouders.) : Koning Albert II laan 8, 1000 Brussel, contact@consumentenombudsdienst.be of via 02 702 52 00.
2. FAVV ( klachten rond voedselveiligheid) : meldpunt@favv.be
3. Kind en gezin ( voor alles wat over de inhoud van kinderopvang als dienstverlening gaat. (Pedagogisch, veiligheid, grensoverschrijdend gedrag en de dienstverlening in het algemeen) Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel. Dit kan via klachtendienst@kindengezin.be of op het nummer 02-533 14 14.

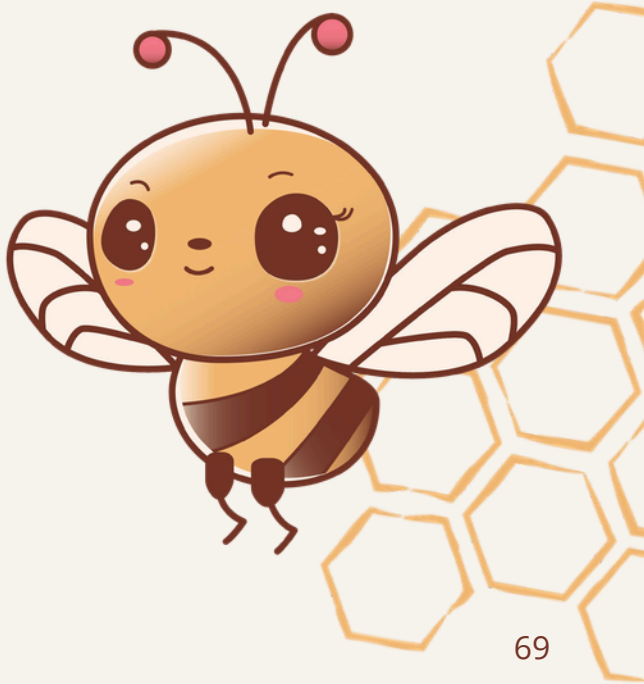
## KLOKKENLUIDERS

Deze regeling gaat over mensen die weet hebben van volgende zaken die verboden zijn:

- overheidsopdrachten,
- de financiële sector,
- volksgezondheid,
- strijd tegen de fiscale fraude,
- strijd tegen de sociale fraude,
- consumentenbescherming,
- milieubescherming,
- bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonlijke gegevens, en veiligheid van informatienetwerken en -systemen,
- voedselveiligheid en dierenwelzijn,
- veiligheid en conformiteit van producten,
- transportveiligheid,
- stralingsbescherming en nucleaire veiligheid,
- inbreuken op de financiële belangen van de Europese Unie (subsidies) en regels van de interne markt.
- Fiscale en sociale fraude

Wie meent deze vorm van klacht te kunnen formuleren, kan ook bescherming krijgen. Dit kan via ons klachtenformulier of via de federale ombudsman.

De bedoeling van ons kwaliteitsmanagement is niet om alle klachten onder de mat te houden. Zoals je ziet wordt wie klaagt en of een opmerking heeft, geïnformeerd en ook aangegeven om bij niet akkoord van onze afwikkeling, om hogerop verder te gaan. Wij zijn niet gebaat met kwaliteitslekken, integendeel door ze ons te melden help je ons



# Formele klacht - Kinderdagverblijf De Honingbij

## GEGEVENS OUDERS

- Naam ouder(s): .....
- Naam kind(eren): .....
- Contactgegevens: .....

## GEGEVENS KLACHT

- Datum klacht: ...../...../.....
- Gebeurtenis uur: .....
- Met medewerker: .....
- Plaats: .....
- Onderwerp: .....
- Omschrijving van de klacht:

Gelieve uitvoerig gedetailleerd de omstandigheden, wie er bij was en wat er juist gebeurde te noteren. Hoe gedetailleerder je schrijft, hoe beter we jouw klacht kunnen begrijpen en interpreteren. Je mag meerdere formulieren gebruiken, nummer ze voor alle duidelijkheid. Als je anoniem klacht neerlegt, zullen we deze zeker onderzoeken, maar zullen we je niet kunnen antwoorden.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum: ...../...../.....
Handtekening ouder: .....

Actie/opvolging door de opvang
Ontvangen door: .....
Aantal pagina's: .....
Datum ontvangst: ...../...../.....
Handtekening verantwoordelijke opvang: .....

# Klokkenluider
-
# Kinderdagverblijf De Honingbij

## GEGEVENS OUDERS

- Naam ouder(s): .....
- Naam kind(eren): .....
- Contactgegevens: .....

## GEGEVENS KLACHT

- Datum klacht: ...../...../.....
- Gebeurtenis uur: .....
- Met medewerker: .....
- Plaats: .....
- Onderwerp: .....
- Omschrijving van de klacht:

Gelieve uitvoerig gedetailleerd de omstandigheden, wie er bij was en wat er juist gebeurde te noteren. Hoe gedetailleerder je schrijft, hoe beter we jouw klacht kunnen begrijpen en interpreteren. Je mag meerdere formulieren gebruiken, nummer ze voor alle duidelijkheid. Als je anoniem klacht neerlegt, zullen we deze zeker onderzoeken, maar zullen we je niet kunnen antwoorden.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

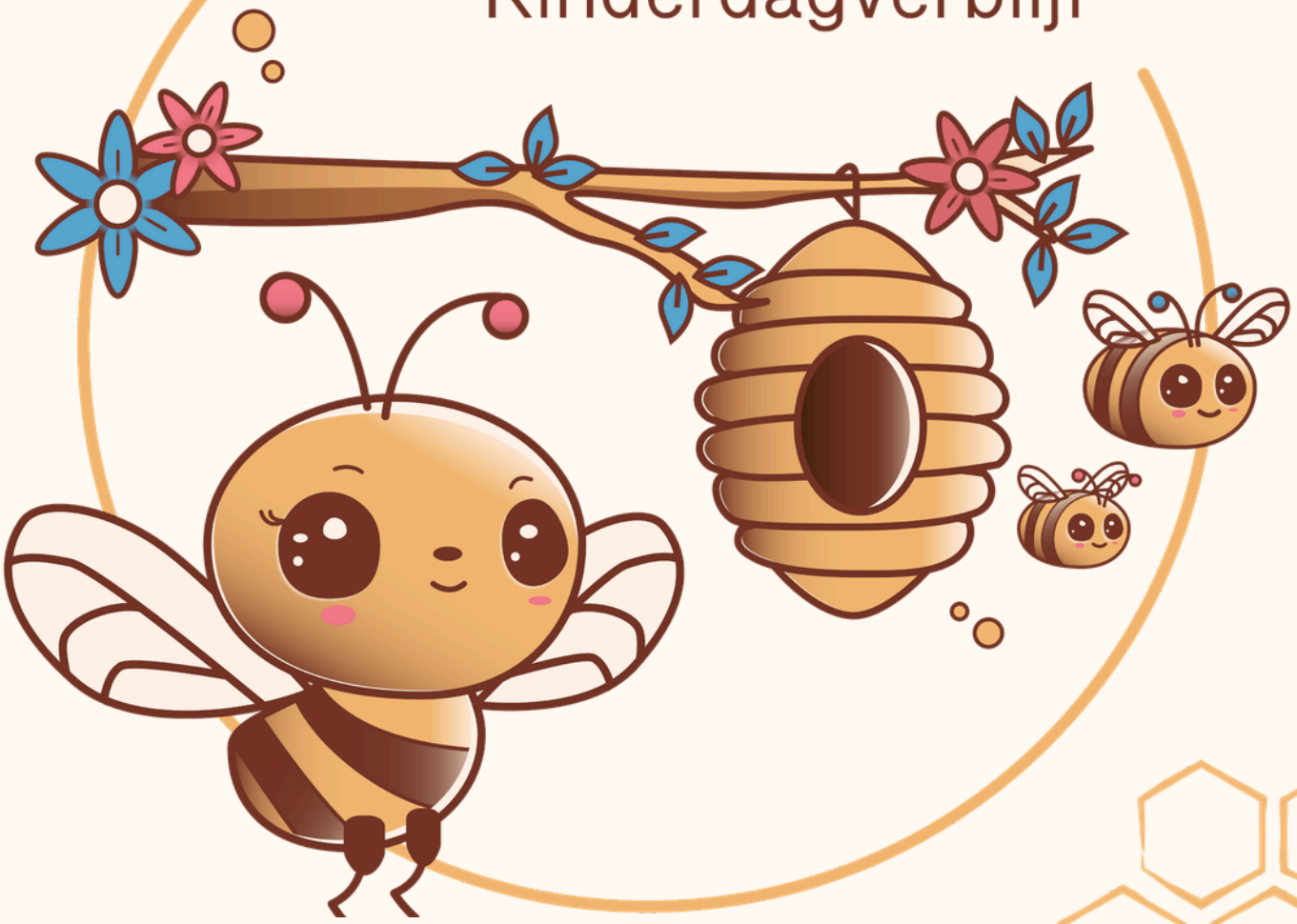
.....

Datum: ...../...../.....
Handtekening ouder: .....

Actie/opvolging door de opvang
Ontvangen door: .....
Aantal pagina's: .....
Datum ontvangst: ...../...../.....
Handtekening verantwoordelijke opvang: .....

# De Honingbij

## Kinderdagverblijf



# Grensoverschrijdend gedrag
# Samen de rechten van elk kind waarborgen

Bij De Honingbij vertrekken we vanuit de basisrechten van elk kind:
• De Rechten van de Mens
• Het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (VN, 1989)
• Europees, Belgisch en Vlaams recht

We nemen elk signaal dat een kind zich onveilig voelt serieus. We vellen zelf geen oordeel, maar delen onze zorgen altijd met de juiste instanties.

**Het kind staat centraal**

Bij De Honingbij luisteren we naar elk kind. Het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind zegt het zo:
• Artikel 12: elk kind mag meebeslissen over zaken die hem of haar aangaan en mag zijn of haar mening geven.

👉 Dat betekent dat wij kinderen serieus nemen, ook de allerkleinsten.
We luisteren naar hun signalen, hun emoties en hun manieren van communiceren.





Wat betekent luisteren in de praktijk?

- Niet: kinderen altijd hun zin geven.
- Wel: hen erkennen in hun beleving en samen zoeken naar wat ze nodig hebben.
- Wel: hen begeleiden in hun eerste 1000 dagen en daarna, zodat ze stap voor stap leren omgaan met zichzelf en anderen.
- Wel: hen een omgeving bieden waar ze zich veilig, geborgen en gesteund voelen.

Door te vertrekken vanuit rechten en luisteren, bouwen we aan een omgeving waarin:

- kinderen zich veilig en gezien voelen,
- ouders vertrouwen hebben dat hun kind met respect wordt begeleid,
- begeleiders weten dat hun handelen gedragen is door internationale en Vlaamse afspraken.

2. Onze verantwoordelijkheid:

Wij waken over:

- 1. Veiligheid in de kinderopvang zoals de regelgever verwacht
- 2. Kinderen in de opvang (onderling gedrag)
- 3. Volwassenen in en rond de opvang

## 3. Procedure bij signalen van mogelijke GOG bij kinderen

1. Signaleren & interpretatie
We nemen waar wat we zien/horen en noteren dit feitelijk.

2. Intern overleg en verzamelen feiten
Signalen worden besproken in het team en met de verantwoordelijke.

3. Niet zelf beslissen
Wij bepalen nooit of het om GOG gaat.

4. Extern kijken
Signalen worden voorgelegd aan de door Vlaanderen aangeduide experten (bv. Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, CAW, politie).

5. Advies volgen
Alleen deze instanties kunnen bepalen of er sprake is van GOG en welke stappen nodig zijn.

6. Opvolging & nazorg
We blijven het kind ondersteunen in samenspraak met de experten.



## 4. Procedure bij signalen van mogelijke GOG bij volwassenen:

1. Melding & documentatie
Signalen worden objectief vastgelegd en intern gemeld.

2. Niet zelf beslissen
Ook hier beoordelen wij niet of iets GOG is.

3. Extern voorleggen
De situatie wordt altijd voorgelegd aan de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk.

4. Advies volgen
Enkel deze dienst beslist of het om GOG gaat en welke acties volgen

## 5. Grensoverschrijdend gedrag onder kinderen

Bij onderling gedrag (schelden, duwen, slaan, pesten) grijpen we pedagogisch in:

1. Stopzetten en veiligheid herstellen

2. Benoemen van het gedrag en uitleg geven

3. Alternatief gedrag tonen

4. Eventuele consequentie geven

5. Herstel stimuleren (sorry zeggen, goedmaken)

6. Ouders betrekken bij herhaald of ernstig gedrag



- 6. Onze beloftes:
- Wij nemen signalen altijd ernstig maar wij beslissen nooit zelf of er sprake is van GOG.
- Bij kinderen leggen wij signalen voor aan de Vlaamse experten.
- Bij volwassenen leggen wij signalen voor aan de externe preventiedienst.
- Wij volgen steeds de adviezen van deze bevoegde instanties.
- Zo waarborgen wij de rechten, veiligheid en het welzijn van elk kind.

Tot slot

Kinderen zijn geen kleine volwassenen, maar ook geen objecten van zorg. Ze zijn mensen met rechten, ook in hun allereerste levensjaren. In De Honingbij zorgen we ervoor dat die rechten niet alleen erkend, maar ook elke dag concreet beleefd worden.

De Honingbij

Kinderdagverblijf

