



HUISHOUDELIJK REGLEMENT VOOR EEN GESUBSIDIEERD KINDERDAGVERBLIJF

Inhoudstafel

1	ALGEMEEN.....	4
2	HET ONTHAALRITME	4
2.1	VOLTIJDS EN DEELTIJDS ONTHAAL	4
2.2	OPENINGSUREN.....	4
2.3	RUIME OPENINGSUREN	5
2.4	JAARLIJKE SLUITINGEN	6
2.5	VERVROEGDE SLUITINGEN WEGENS TEAMOVERLEG	6
2.6	OVERMACHT	6
3	INSCHRIJVING, VOORRANGSREGELS, TOELATING EN AANPASSING	7
3.1	INSCHRIJVING	7
3.2	PRIORITEITSREGELS IN HET KINDERDAGVERBLIJF	8
3.3	SPECIFICATIES VAN HET ONTHAAL VAN EEN KIND MET EEN HANDICAP OF CHRONISCHE ZIEKTE	8
3.4	SITUATIE VAN DE OUDERS.....	8
3.5	DE GEWENNING.....	9
3.6	VERTREK VAN HET KIND	10
4	ONTHAALVOORZIENINGEN MET BETREKKING TOT DE GEZONDHEID VAN HET KIND	11
4.1	VACCINATIES.....	11
4.2	ZIEKTE VAN HET KIND	11
4.3	MEDICATIE en BEHANDELINGEN	12
4.4	MEDISCHE NOODSITUATIES	12
5	PRAKTISCHE BEPALINGEN	13
5.1	VOEDING.....	13
5.2	MOEDERMELK.....	13
5.3	TE LEVEREN MATERIAAL.....	14
5.4	KLEDING	14
5.5	KINDERWAGENS	14
5.6	BUITEN SLAPEN.....	14
5.7	VEILIGHEID.....	15
5.8	HYGIENE.....	16

5.9	VERZEKERINGEN	16
6	AFWEZIGHEDEN EN VERLOF.....	17
6.1	AFWEZIGHEDEN.....	18
6.2	VERLOF.....	18
6.3	RUILDAGEN	18
7	TARIEVEN EN BETALINGSMODALITEITEN.....	19
7.1	HET ONTHAALCONTRACT	19
7.2	TARIEVEN VOOR REGELMATIG ONTHAAL	19
7.3	BIJKOMENDE BIJDRAGEN OP DE MAANDFACTUUR	20
7.4	WAARBORG	20
7.5	AFREKENING	21
7.6	BELASTINGAFTREK	21
8	OUDERPARTICIPATIE	22
8.1	OVERDRACHT VAN INFORMATIE.....	22
8.2	OUDERPARTICIPATIE.....	22
9	KLACHTEN en SUGGESTIES	22
10	VERANDERING IN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT	23
11	ADRESSENLIJST BABILOU en OPENINGSUREN	24
12	PRIVACYVERKLARING	26

1 ALGEMEEN

Dit is het huishoudelijk reglement van Babilou kinderopvang. Hierin vind je de regels en informatie die gelden voor de opvang van jouw kind. Wanneer je een opvangcontract ondertekent, dan verklaar je je akkoord met de regels van dit reglement.

Administratie omtrent inschrijvingen, facturatie en contractwijzigingen:

Per mail: kinderopvang@babilou.com

Per telefoon: 02/6878721 – iedere weekday tussen 9u en 12u

Hoofdzetel Babilou: Ikaroslaan 27 1930 Zaventem

Contactpersoon van de organisator:

Katrien Leten – algemeen bestuurder – katrien.leten@babilou.com

2 HET ONTHAALRITME

2.1 VOLTIJDS EN DEELTIJDS ONTHAAL

Een voltijds opvangplan betekent een opvangplan van 5 dagen. Iedere ouder kan binnen Babilou een aanvraag indienen voor een opvangplan dat het best aansluit bij zijn gezinsnoden, u kan in het opvangcontract aangeven welke dagen u opvang nodig hebt. Voor het welzijn van het opgevangen kind, geeft Babilou de voorkeur aan een opvangplan dat minimum uit drie opvangdagen bestaat. U kan in het opvangplan ook opteren voor halve dagen, dit zijn opvangdagen van minder dan 5 uren. Houd wel rekening met onze voorrangsregels (zie PRIORITEITSREGELS IN HET KINDERDAGVERBLIJF).

2.2 OPENINGSUREN

De openingsuren en contactgegevens van al onze kinderdagverblijven vindt u terug onder puntje 12, onder de ADRESSENLIJST BABILOU.

De openings- en sluitingsuren van het kinderdagverblijf moeten gerespecteerd worden. Deze uren vormen de mijlpalen voor het kind aan de ene kant, en langs de andere kant laten zij het kinderdagverblijf toe in goede omstandigheden te werken (door bijvoorbeeld het aanpassen van de werkschema's van de kindbegeleiders aan het aantal aanwezige kinderen zonder hun activiteiten te verstoren).

Uw kind is altijd welkom in het kinderdagverblijf, ongeacht de tijd van aankomst. In het belang van het goed beheer van het kinderdagverblijf en om de bereiding van de maaltijden niet te verstoren, vragen wij u de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf te willen verwittigen

wanneer de aankomsttijd later dan 10u zou zijn. Als uw kind niet komt, gelieve ons vóór 10u te willen verwittigen.

Wij vragen u ook uw kind op te halen **ten laatste 15 minuten** vóór het sluiten van het kinderdagverblijf. Indien u denkt dat u niet voor het sluitingsuur in de kinderopvang zal geraken, gelieve dan zo snel mogelijk telefonisch contact op te nemen met het kinderdagverblijf om hen te verwittigen.

Bij afwezigheid van de ouders bij het sluiten van het kinderdagverblijf zouden wettelijke maatregelen kunnen getroffen worden.

U kunt uw kind uiteraard op elk moment van de dag komen ophalen. Als u denkt te komen tijdens de maaltijd of het dutje van het kind, vragen wij u ons te willen verwittigen, in het belang van uw kind en dat van de andere kinderen.

Babilou registreert de aankomst- en vertrektijd van uw kind via de ouderapplicatie. U kan dit als ouder zelf opvolgen. Indien u opmerkt dat er in deze registratie een fout gebeurde, mag u dit laten weten aan de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf.

2.3 RUIME OPENINGSUREN

In sommige kinderdagverblijven bieden we ruimere openingsuren aan (dit wil zeggen dat het kinderdagverblijf 12uur per dag geopend is in plaats van 11u). Veel ouders hebben onregelmatige werkuren en hebben daarom flexibiliteit nodig in hun kinderopvangregeling. Om aan deze behoefte te voldoen, biedt Babilou een service aan waarbij u uw kind op flexibele tijden kunt brengen. Dit stelt u als ouder in staat om uw werk- en gezinsleven beter in balans te houden. Om te weten of het kinderdagverblijf van uw kind gebruikt maakt van deze ruime openingsuren kijk u best in hoofdstuk 'ADRESSENLIJST BABILOU en OPENINGSUREN'.

Normaal gezien betaalt u voor de opvang op dit verruimde openingsuren geen extra kost. Indien uw kindje die dag in totaal minder dan 11 uren aanwezig is die dag, dan betaalt u het gewone dagtarief.

Bijvoorbeeld: u brengt het kindje om 7u 's morgens en komt het om 18u terug ophalen, dan betaalt u het gewone dagtarief.

Enkel indien het kind langer dan 11 uren wordt opgevangen die dag dan betaalt u 150% van het inkomenstarief.

Onze capaciteit tijdens de verruimde openingsuren is beperkt. Indien u hiervan gebruik wenst te maken dan vragen wij u de gewenste dagen aan te duiden op een bijlage. Indien de opvangvraag groter is dan de capaciteit die Babilou kan aanbieden, geven wij voorrang aan

gezinnen waarvan de professionele activiteiten plaatsvinden buiten de reguliere openingsuren van de opvanglocatie.

Voor sommige kinderen is een opvangdag van langer dan 11 uren niet aangewezen. Indien het team in de kinderopvang merkt dat de draagkracht van het kind in gedrang komt, dan wordt er meteen een gesprek geregeld met de ouders en dan worden er maatregelen genomen.

2.4 JAARLIJKSE SLUITINGEN

Het kinderdagverblijf sluit op verschillende tijdstippen van het jaar zijn deuren:

- Ter gelegenheid van de wettelijke Belgische feestdagen en enkele brugdagen
- Twee weken in juli en augustus
- Eén week tussen Kerstmis en Nieuwjaar
- Ter gelegenheid van twee pedagogische studiedagen (datums nader te bepalen)

→ De pedagogische studiedagen helpen met het invoeren en opvolgen van pedagogische projecten en het nadenken met alle medewerkers over het leven en het verbeteren van de werking van in het kinderdagverblijf. Het kinderdagverblijf is op die dagen gesloten.

De kalender met de sluitingsdagen van het kinderdagverblijf voor het komende jaar wordt aan de ouders bekend gemaakt in het laatste trimester van het jaar daarvoor.

2.5 VERVROEGDE SLUITINGEN WEGENS TEAMOVERLEG

Acht maal per jaar sluit het kinderdagverblijf om 16u in plaats van het gebruikelijke sluitingsuur, om een teamoverleg te organiseren. De exacte data worden meegedeeld via de jaarkalender.

2.6 OVERMACHT

In geval van overmacht (bv. algemene staking openbaar vervoer, ernstige onvoorziene weersomstandigheden, terreurdreiging, ...) doet Babilou het hoogst mogelijke om te garanderen dat de kinderdagverblijven toch kunnen openen. In hoogst uitzonderlijke nood kan er echter beslist worden om te sluiten voor één of meerdere dagen. Wij vragen hiervoor dan ook jullie begrip. We garanderen jullie dat deze situaties hoogst uitzonderlijk zullen zijn en deze worden steeds geval per geval bekeken. Hiervoor kan voor beide partijen geen schadevergoeding gevraagd worden.

3 INSCHRIJVING, VOORRANGSREGELS, TOELATING EN AANPASSING

3.1 INSCHRIJVING

De nodige documenten voor het samenstellen van het dossier zijn:

- ✓ De getekende schriftelijke overeenkomst
- ✓ De bijlagen (zo volledig mogelijk ingevuld op de eerste opvangdag van het kind)
- ✓ De identiteitskaarten van de ouders en van alle personen die het kind mogen ophalen (zie bijlage I)

In de bijlagen worden de ouders ook uitgenodigd om het volgende te ondertekenen:

1. Een **toestemmingsformulier**;
U duidt aan welke mensen het kind mogen ophalen en ook welke mensen gecontacteerd mogen worden in geval van nood indien u zelf niet bereikbaar bent;
2. Een **domiciliëringsopdracht** indien u dit wenst;
U kan ook kiezen om maandelijks via overschrijving het factuurbedrag over te maken.
3. Het **toestemmingsformulier voor uitstappen**;
Soms worden er uitstappen georganiseerd door het kinderdagverblijf. In dit document geeft u ons al dan niet toestemming om uw kind mee te nemen op zo'n uitstap.
4. Het **toestemmingsformulier voor het toedienen van paracetamol** bij koorts;
In geval van koorts gelijk aan of hoger dan 38,5°C kan het kinderdagverblijf een eerste dosis koortswerend middel toedienen. In dit document geeft u hiervoor uw schriftelijke toestemming. In geval van koorts zal het kinderdagverblijf steeds trachten de ouders telefonisch te bereiken alvorens een dosis toe te dienen.
5. Het **toestemmingsformulier voor het dragen van sieraden** door uw kind;
Het is enkel toegestaan dat een kind sieraden draagt in het kinderdagverblijf indien dit document is ingevuld door de ouders. Indien uw kind geen sieraden zal dragen hoeft u dit niet in te vullen.
6. Het **formulier met betrekking tot de slaaphouding** van uw kind;
Omwille van veiligheid leggen wij alle kindjes te slapen op hun rug. U dient dit formulier dus NIET in te vullen indien u wenst dat uw kindje op de rug te slapen gelegd wordt.
U vult dit formulier wel in wanneer u wenst dat uw kind op de buik of zij slaapt in het kinderdagverblijf.
7. Het **formulier voor het gebruik van beeldmateriaal** van uw kind;
8. De **infociche over de gezondheid van het kind**;
In dit document noteert u het gewicht en de medische informatie zoals langdurige behandelingen, allergieën en/of andere nuttige informatie van of over uw kind.

Elke wijziging van deze informatie moet onmiddellijk aan het kinderdagverblijf gemeld worden via kinderopvang@babilou.com.

De toelating is enkel definitief na:

- ✓ Ondertekening van de schriftelijke overeenkomst door Babilou & (beide) ouder(s)
- ✓ Ontvangst door Babilou van het aan de familie gevraagde bedrag van de waarborg (zie WAARBORG).

3.2 PRIORITEITSREGELS IN HET KINDERDAGVERBLIJF

Bij keuze tussen verschillende identieke aanvragen, krijgen gezinnen voorrang die aan één van de volgende kenmerken voldoen:

- Gezinnen die kinderopvang nodig hebben omwille van werk, sollicitatie, inburgering of opleiding.
- Gezinnen die een broer of een zus gelijktijdig in de opvanglocatie hebben.
- Gezinnen die opvang nodig hebben voor een pleegkind.

In onze **Brusselse kinderdagverblijven** wordt er daarnaast een prioriteit gegeven (ten belope van **55%** van de capaciteit) aan families waarvan minstens 1 van de ouders Nederlands spreekt. Voor 20% wordt er ook voorrang gegeven aan gezinnen met 1 ouder en gezinnen met een laag inkomen.

Voor onze kinderdagverblijven Piano en Madou geven we voorrang aan **kwetsbare gezinnen** beantwoordt aan minstens 2 van deze kenmerken, waarvan minstens één van de 3 laatste kenmerken:

- Gezinnen met een ouder met een handicap
- Gezinnen met een ouder met een verminderd zelfzorgvermogen
- Gezinnen die professioneel begeleid worden omwille van sociale of pedagogische redenen
- Gezinnen met ouders zonder diploma van het secundair onderwijs of zonder gelijkgeschakeld buitenlands diploma

Bevindt uw gezin zich in een voorrangsgroep? Duidt dit dan aan in het opvangcontract onder 'verklaring op eer'.

3.3 SPECIFICATIES VAN HET ONTHAAL VAN EEN KIND MET EEN HANDICAP OF CHRONISCHE ZIEKTE

De verantwoordelijke van het kinderdagverblijf en de behandelende geneesheer beoordelen of de handicap of ziekte verenigbaar is met het leven in gemeenschap en of het kinderdagverblijf in staat is om het kind te onthalen.

3.4 SITUATIE VAN DE OUDERS

De situatie van de ouders wordt beoordeeld in relatie tot de uitoefening van het ouderlijk gezag en wordt bij de inschrijving mee in overweging genomen.

Zij is van cruciaal belang voor het kinderdagverblijf omdat het haar laat weten aan wie het kind moet overhandigd worden:

- Als het ouderlijk gezag gezamenlijk door beide ouders uitgeoefend wordt, dan maakt het niet uit aan welke ouder het kinderdagverblijf het kind overhandigt.
- Als het ouderlijk gezag slechts voor één ouder is vastgesteld, dan kan het kind alleen maar aan die ouder overhandigd worden, tenzij er een schriftelijke toestemming ten voordele van de andere ouder is. Deze toestemming is te allen tijde herroepbaar.
- In het geval van voogdij toevertrouwd aan een derde partij, wordt het kind aan de wettelijke voogd overhandigd. Een kopie van de beslissing van de voogdijrechter moet aan de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf gegeven worden.

3.5 DE GEWENNING

De gewenningsperiode maakt het mogelijk om op een geleidelijke manier een vertrouwensrelatie bij het kind te introduceren die zal leiden tot een gevoel van veiligheid. Er wordt een band gecreëerd tussen het gezin en het kinderdagverblijf, waarbij het gezin deel kan uitmaken van de leefgewoonten en de ritmes van hun kind. Dit helpt de stabiliteit en continuïteit die het kind nodig heeft, ongeacht de leeftijd.

Deze gewenningsperiode is ook heel nuttig voor de ouders zodat ze zich bewust kunnen worden van de werking van het kinderdagverblijf, en de manier waarop de kindbegeleiders omgaan met de kinderen en communiceren met de ouders. Tijdens deze periode stellen de ouders zich beschikbaar voor korte onthaaltijden met hun kind in het kinderdagverblijf. Bij deze gelegenheid moedigen wij de ouders aan om voor het kind bekende voorwerpen mee te brengen, zoals hun dekentje, hun knuffel of enige andere dingen die het kind aan de geur van zijn moeder herinnert.

Deze tijd is ook voor de kindbegeleiders heel waardevol, want het laat hen toe zich aan te passen aan de behoeften van uw kind dat ze nog niet kennen, en de ouderlijke eisen.

Het gaat hier over een echte driehoekige aanpassing waarbij iedereen, kinderen, ouders en de medewerkers van Babilou, zich aan elkaar aanpast.

Na een lange afwezigheid van het kind kan een nieuwe gewenning eventueel overwogen worden.

De onthaalplanning gedurende deze periode wordt vastgelegd in overleg met de familie.

Een voorbeeld van een gewenningsperiode:

1ste dag : een uur samen met mama en/of papa (eerste ontmoeting met het team)

2de dag: mama en/of papa blijven ongeveer 15 minuten en laten het kind alleen zijn nieuwe omgeving ontdekken (ongeveer 2 uur)

3de dag: mama en/of papa brengen het kind rond 9u en halen het terug op om 12u

4de dag: mama en/of papa brengen het kind rond 9u en halen het terug op om 16u

Het hele Babilou team is uiteraard beschikbaar op elk moment van de dag voor eventuele aanvullende informatie.

De gewenningperiode **start op de eerste dag van het onthaalcontract**, u betaalt vanaf de eerste wendag.

Het kind blijft tijdens deze gewenperiode geen volledige dagen in het kinderdagverblijf, maar hiervoor worden geen respijtdagen voor gebruikt. (U krijgt voor deze drie wendagen anderhalve respijtdag extra.) (Meer info met betrekking tot respijtdagen leest u in puntje AFWEZIGHEDEN EN VERLOF).

3.6 VERTREK VAN HET KIND

Het contract eindigt automatisch op de door de ouders gekozen einddatum.

- **Vroegtijdige opzegging van de schriftelijke overeenkomst door het gezin:**

De schriftelijke overeenkomst is steeds opzegbaar op aanvraag van het gezin. In dit geval moet het gezin het kinderdagverblijf per e-mail verwittigen via kinderopvang@babilou.com en dit **tenminste drie maanden van tevoren**. De opzegtermijn begint op de dag van de ontvangst van de opzegging via e-mail. In geval van niet-naleving van de opzegtermijn, zal de waarborg niet worden terugbetaald.

Voorbeeld

In het geval van een vertrek gemeld op 5 januari, begint er vanaf 5 januari drie maanden opzeg. Het contract zal dan aflopen op 4 april.

Enkel in het uitzonderlijke geval dat er een zware fout wordt begaan door het kinderdagverblijf, of in geval van overmacht (bvb overlijden van het kindje) kan de ouder het contract **onmiddellijk verbreken**, met behoud van de waarborg. Babilou behoudt hierin het beslissingsrecht.

- **Opzegging van de schriftelijke overeenkomst door Babilou :**

Wanneer u als ouder 2 facturen onbetaald laat behoudt Babilou zich het recht om het contract eenzijdig op te zeggen, rekening houdend met een opzegtermijn van drie maanden.

In geval van een afwezigheid van meer dan 10 onafgebroken dagen dat niet aan de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf werd doorgegeven, wordt het contract opgezegd met naleving van de opzegperiode van drie maanden.

In geval van niet-naleving van het werkingsreglement en in geval van een aanval op de integriteit van de professionals, de kinderen en de gezinnen, behoudt de instelling zich het

recht voor het kind definitief uit te sluiten uit de instelling, rekening houdend met een opzegtermijn van drie maanden.

In bepaalde gevallen kan Babilou het contract onmiddellijk verbreken: bij een zware fout door de ouders, door een beslissing tot opheffing van een vergunning door Opgroeien of door overmacht.

4 ONTHAALVOORZIENINGEN MET BETREKKING TOT DE GEZONDHEID VAN HET KIND

4.1 VACCINATIES

In België is enkel de vaccinatie van jonge kinderen tegen polio verplicht. Opgroeien vraagt echter dat kinderen volgens de vaccinatiekalender gevaccineerd worden.

Het gezondheidsboekje van het kind moet up-to-date zijn met de verplichte vaccinaties.

Het is de verantwoordelijkheid van de ouders om de vaccinaties te laten uitvoeren bij hun consultatiebureau/kinderarts.

4.2 ZIEKTE VAN HET KIND

In het belang van het kind moeten zelfs milde gezondheidsproblemen systematisch gemeld worden bij aankomst van het kind. Als een kind ziek is, zal het enkel in het kinderdagverblijf aanvaard worden, als de ouders een medisch attest kunnen tonen waaruit blijkt dat het kind geen bron van gevaar voor de andere kinderen is.

De verantwoordelijke van het kinderdagverblijf is bevoegd om over de gezondheidstoestand van een kind en zijn compatibiliteit met het leven in de instelling te oordelen. Als zodanig is het de beslissing van de verantwoordelijke om het onthaal van het kind in het kinderdagverblijf te aanvaarden of te weigeren. Het advies van de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf heeft altijd voorrang op het advies van de behandelende geneesheer.

Het kan nodig zijn om de familie tijdens de dag te waarschuwen over de gezondheidstoestand van hun kind (bijvoorbeeld bij temperatuurverhoging). Afhankelijk van de algemene toestand van het kind, kunnen de ouders gevraagd worden om hun kind zo snel mogelijk op te halen. In geval van koorts, worden de ouders altijd gewaarschuwd. Als deze hoger of gelijk is aan 38,5°C en het team van de opvanglocatie oordeelt dat het welbevinden van het kind in het gedrang komt, zullen de ouders gevraagd worden hun kind zo snel mogelijk te komen ophalen (na eventuele toediening met schriftelijke toestemming van de ouders van een dosis paracetamol – zie *bijlagen*).

Wanneer een kind 2 dagen naar huis gestuurd wordt in de afgelopen 5 dagen, met koorts,

diarree of overgeven, mag het kind pas naar de opvang terugkomen als het 24u lang geen symptomen en koortsvrij is geweest.

In het geval van een besmettelijke ziekte worden de ouders onmiddellijk gewaarschuwd. Wij vragen hen dan ook hun kind zo snel mogelijk te komen ophalen.

Bepaalde besmettelijke ziekten kunnen leiden tot een tijdelijke uitsluiting van het kinderdagverblijf, afhankelijk van de gezondheidstoestand van het kind en na medisch advies. Bepaalde ziekten resulteren in onmiddellijke uitsluiting: mazelen, bof, kinkhoest, gastro-enteritis, hepatitis A, keelontsteking, meningitis, tuberculose, waterpokken, gordelroos (niet limitatieve lijst – zie in dit verband de *checklist ziektes en symptomen van Opgroeien*)

Een kind zal niet onthaald worden binnen de 48 uur volgend op een operatie. Na een ziekenhuisopname moet de familie een medisch attest kunnen tonen dat de terugkeer naar een kinderdagverblijf toelaat.

4.3 MEDICATIE EN BEHANDELINGEN

Geef liever geen geneesmiddelen mee voor toediening in de kinderopvang.

Indien je kind een chronische aandoening heeft, of als het terugkeert na een ziekte en de behandeling nog moet verdergezet worden, kan er medicatie worden gegeven in de kinderopvang op **voorwaarde dat de volgende gegevens op het etiket van de apotheker op de verpakking staan**:

- naam van het kind
- naam van de voorschrijver
- wijze van toediening
- dosis
- frequentie
- einddatum of de duur van de behandeling

Als de nodige gegevens **niet op het etiket van de apotheker op de verpakking staan, zal je opvang het geneesmiddel niet toedienen**, behalve:

- Nesivine® en Otrivine® in pediatrische vorm, voor maximaal 5 opeenvolgende dagen
- Daktozin pasta® voor maximaal 5 opeenvolgende dagen
- Koortswerende middelen

Fysiologische zoutoplossing (serum) en verzorgende luiersalven zijn geen geneesmiddelen en kunnen op jouw vraag ook gebruikt worden in de opvang.

4.4 MEDISCHE NOODSITUATIES

In geval van een medisch probleem of ongeval, kennen de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf en het team de te nemen maatregelen die beschreven worden in onze

crisisprocedure. In geval van een ongeval of een noodsituatie die een ziekenhuisopname vereisen, zullen de ouders onmiddellijk ingelicht worden. Noodmaatregelen worden genomen onder de verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf of de MUG.

5 PRAKTISCHE BEPALINGEN

5.1 VOEDING

De maaltijden tijdens de onthaaluren worden door het kinderdagverblijf geleverd, met uitzondering van het melkpoeder (= gesloten doos) of de moedermelk voor de bereiding van flessen, die door de ouders geleverd worden. De samenstelling van de maaltijden wordt uiteraard gecontroleerd.

Het kinderdagverblijf geeft de kinderen dagelijks warme maaltijden die door een traiteur afgeleverd worden en een vieruurtje op basis van fruit of melkproducten. De hoeveelheden zijn aangepast aan de leeftijd en de behoeften van het kind.

Externe maaltijden worden niet toegestaan met uitzondering van melkpoeder dat door de families meegebracht wordt. Indien, om andere dan medische redenen, de families wensen dat hun kind van een bepaald voedingsmiddel wordt vrijgesteld, dan zal het team van het kinderdagverblijf, in de mate van het mogelijke, deze keuze respecteren zonder dat enige garantie aan de familie kan gegeven worden. Er zal echter geen alternatief voedingsmiddel aan het kind aangeboden worden.

Het ontbijt moet door het gezin thuis gegeven worden. Het is altijd aan de ouders om de eerste stap te nemen in het aanbieden van vast voeding.

Wat de reden ook mag zijn, er zullen geen financiële kortingen, verbonden aan de maaltijden van het kind, gegeven worden.

5.2 MOEDERMELK

Het is mogelijk om afgekolfde moedermelk toe te laten dienen in het kinderdagverblijf, maar enkel indien de onderstaande afspraken gerespecteerd worden:

- Op het zakje van de afgekolfde melk moet volgende info geschreven worden: de naam van uw kindje, de datum en uur van afkolving, alsook de hoeveelheid.
- U dient zelf gereinigde flesjes voorzien, samen met de afgekolfde melk. (In het kinderdagverblijf wordt een flessenwarmer voorzien). Op het einde van de dag worden de gebruikte flesjes, afgespoeld, terug meegegeven naar huis. De reiniging van de flessen (met water en zeep) dient thuis te gebeuren.
- Transport van de (vooraf gekoelde) moedermelk moet gebeuren in een isothermische zak, bij voorkeur met een bevroren koelelement.

Voor extra info en richtlijnen met betrekking tot afgekolfde melk verwijzen wij naar de website van Opgroeien.

5.3 TE LEVEREN MATERIAAL

De families moeten het kinderdagverblijf voorzien van en zorgen voor de regelmatige bevoorrading van:

- ✓ Reservekledij met de naam en voornaam van het kind (de kinderwagens en maxi-cosi's, en persoonlijke spullen van het kind: dekentje, fopspeen, enz. moeten ook van identificatie voorzien zijn)
- ✓ Een paar pantoffeltjes
- ✓ Een slaapzak met naam van het kind
- ✓ Een elektronische thermometer met de naam van het kind
- ✓ Een hoed en zonnebril voor bescherming tegen de zon in de zomer

En voor het bereiden van babyflessen:

- ✓ Per dag het aantal flessen per voeding (3 à 4 gereinigde flessen per dag). ! De flessen dienen gelabeld worden met de naam van het kind.
Op het einde van de dag worden de gebruikte flesjes, afgespoeld, terug meegegeven naar huis. De reiniging van de flessen (met water en zeep) dient thuis te gebeuren.² babyflessen met de naam van het kind
- ✓ Nieuwe en **ongeopende** doos melk

Luiers, net als courante hygiënische producten (luiercrème) worden door het kinderdagverblijf geleverd. Er wordt slechts één luiertype geleverd.

5.4 KLEDING

De kleren van de kinderen moeten eenvoudig en comfortabel zijn. Het kinderdagverblijf kan niet aansprakelijk gehouden worden voor enig verlies van of schade aan de kleren.

5.5 KINDERWAGENS

Daar de capaciteit van de kinderwagenruimte beperkt is, vragen wij dat de ouders de kinderwagens opplooiën of in hun wagen bewaren als zij met de wagen komen. Het kinderdagverblijf is niet verantwoordelijk voor de diefstal van een kinderwagen die werd achtergelaten in het kinderdagverblijf.

5.6 BUITEN SLAPEN

In sommigen van onze locaties is er de mogelijkheid om kinderen buiten te laten slapen.

Buiten slapen is goed voor de opbouw van weerstand van kinderen. Vooral kinderen die vaak verkouden zijn of last hebben van luchtweginfecties en allergieën zijn hierbij gebaat. Uit medisch oogpunt is het absoluut verantwoord om buiten te slapen, op voorwaarde dat de kinderen voldoende zijn aangekleed. Een ander groot voordeel is dat veel kinderen buiten rustiger, dieper en langer slapen. Wij maken gebruik van een speciale slaapzak, die aangepast

wordt aan de temperatuur en de weersomstandigheden. Indien de locatie van uw kind gebruik maakt van buitenbedjes dan krijgt u als ouder een toestemmingsformulier waarbij u kan beslissen of u wel of niet toestemming geeft om uw kindje buiten te laten slapen.

5.7 VEILIGHEID

Binnen het kinderdagverblijf:

- Voor de veiligheid van de kinderen vragen wij dat de ouders de toegangsdeuren dicht trekken na het binnenkomen en niet het initiatief nemen de deur te openen voor mensen vreemd aan het kinderdagverblijf. Zij moeten er ook voor zorgen dat ze persoonlijke bezittingen buiten het bereik van de kinderen houden (geneesmiddelen, giftige producten...).
- De ouders moeten de lokalen, de rust, de hygiëne, de veiligheid van de site en de activiteiten van de kinderen respecteren.
- De kinderen blijven de verantwoordelijkheid van de ouders zolang zij niet door een personeelslid in de groep onthaald zijn, en wanneer ze terug contact hebben met hun ouders bij vertrek. Zij moeten dus waakzaam blijven over hun veiligheid. De aanwezigheid van broers of zusters of vergezellende jonge kinderen mag geen risico- en storingsfactor voor de andere kinderen in de instelling zijn en zijn de verantwoordelijkheid van hun ouders/volwassen begeleider.
- Vanwege het risico op ongevallen, is het dragen van sieraden verboden voor de kinderen (ketting, medaille, oorringen...). Ook is het verboden kleine voorwerpen mee te brengen die gevaarlijk kunnen zijn (haarspelden, parels, munten, knikkers, kleine elastiekjes, klein speelgoed enz.). In voorkomend geval zullen de ouders gevraagd worden een ontlasting van het kinderdagverblijf te ondertekenen. *(zie bijlagen)*
- De instelling kan niet aansprakelijk gesteld worden in geval van brilbreuk.
- De instelling aanvaardt geen aansprakelijkheid voor diefstal, beschadiging of verlies van kinderwagens of voorwerpen die door het kind meegebracht werden.

Bij vertrek van het kind uit het kinderdagverblijf:

- De kinderen worden enkel toevertrouwd aan personen die bij de inschrijving aangewezen en gemachtigd werden. Wanneer zij zich aanmelden moeten zij een geldige identiteitskaart of paspoort kunnen tonen.
- In het uitzonderlijk geval dat een onverwacht persoon het kind komt ophalen, moet één van de twee ouders de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf telefonisch verwittigen en een e-mail met vermelding van de identiteit van de persoon en het tijdstip waarop deze persoon zal worden toegestaan om het kind op te halen. Wanneer deze persoon zich aanmeldt moet deze een geldige identiteitskaart of paspoort tonen.
- Als de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf gelooft dat de overhandiging van het kind zou kunnen leiden tot het in gevaar brengen van dat kind, dan kan deze weigeren om het kind te overhandigen.

- Wanneer de persoon die het kind komt ophalen minderjarig is, wordt altijd expliciete toestemming gevraagd aan de ouders (zie bijlage 1 – toestemmingsformulier)

Buiten het kinderdagverblijf:

- Om pedagogische en veiligheidsredenen kunnen de ouders niet aan de professionals van de kinderopvang voorstellen om voor hun kinderen te zorgen buiten hun werkuren.
- Af en toe zullen de kindbegeleiders uitstappen met de kinderen maken. In dit geval zullen de ouders van tevoren worden gewaarschuwd en hebben zij altijd de keuze deze uitstap te weigeren (zie *bijlage toestemming voor uitstappen*), behalve in het geval van evacuatie-oefeningen.
- De zone in en rond de uitgang van ons kinderdagverblijf is een rookvrije zone. Er wordt bij wet bepaald dat deze zone zich in een straal van 10 meter bij de in- en uitgangen van de kinderopvang bevindt. Als de gevel minder breed is dan 10 meter dan gaat de rookvrije zone tot de grenzen van de gevel. Deze zone wordt duidelijk aangegeven met pictogrammen.

5.8 HYGIENE

Buiten de inkomhal, moet elke persoon die de leefruimten van de kinderen betreedt zijn schoenen bedekken met overschoenen. Deze bevinden zich in de inkomhal.

5.9 VERZEKERINGEN

Het kinderdagverblijf heeft alle vereiste verzekeringen afgesloten, met name in termen van de werking en de infrastructuur. De kinderen zijn verzekerd gedurende hun verblijf in de instelling door de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van het kinderdagverblijf.

Firma	Verzekering: Firma + polis
Babilou Belgium	Allianz ZCN600064640 Koning Albert II Laan 32, 1000 Brussel
Babelu	Allianz ZCN600068199 Koning Albert II Laan 32, 1000 Brussel

De verzekerde risico's zijn onder andere:

- B.A. Exploitatie
- Gemeen recht – lichamelijk letsel kinderen

6 AFWEZIGHEDEN EN VERLOF

De wet voorziet de regeling 'opvang reserveren is opvang betalen'.

Principe: je betaalt voor de dagen die je vastlegt in je opvangplan, ook al is het kind afwezig.

Wat zijn respijtdagen?

Dit zijn afwezigheidsdagen waarvoor je niet hoeft te betalen. Als het kind afwezig is en je zet een respijtdag in dan moet je die dag niet betalen.

- Ook voor ziektes (met een medisch attest) en verlof dien je respijtdagen in te zetten.
- Ook als je op voorhand de afwezigheid hebt aangekondigd dien je respijtdagen in te zetten.
- Als je kind een volledige dag gepland stond, maar slechts een halve dag aanwezig was, dan wordt er een halve respijtdag in rekening gebracht.

Op hoeveel respijtdagen heb je recht?

Als je een voltijds opvangplan hebt, van januari tot december, dan heb je recht op 18 respijtdagen. Heb je een deeltijds opvangplan, of komt je kind niet het volledige jaar, dan wordt het aantal respijtdagen geproratiseerd.

- Niet gebruikte respijtdagen kunnen niet worden overgedragen naar het volgend jaar.
- Indien je de einddatum van uw opvangplan wijzigt dan zal er een herberekening gebeuren van het aantal respijtdagen.
- Tijdens het eerste opvangjaar krijgt u 1.5 respijtdag extra, die worden ingezet tijdens de wenperiode. Als u dus tijdens de wenperiode 3 halve dagen komt, dan zal u hiervoor geen respijtdag moeten inzetten.
- Op iedere factuur kan u rechts bovenaan het aantal overblijvende respijtdagen terugvinden.

Wat als alle respijtdagen zijn opgebruikt?

Wanneer uw respijtdagen opgebruikt zijn en uw kind is afwezig dan zal u voor die dag(en) een extra bijdrage van 12.9€¹ bovenop uw dagprijs gefactureerd worden² (ook al heeft u een ziektebriefje van een geneesheer of ook al heeft u de afwezigheid aangekondigd).

Enkele voorbeelden van afwezigheden na opgebruiken van respijtdagen:

Is uw inkomenstarief 5€, dan betaalt u 17.9€.

¹ Deze bijdrage wordt jaarlijks geïndexeerd.

² Het maximale bedrag dat u zal betalen bij afwezigheid is de maximale dagprijs van het agentschap Opgroeien. Tot september 2027 bedraagt deze 37.06€.

Is uw inkomenstarief 15€, dan betaalt u 27.9€.

Is uw inkomenstarief 25€, dan betaalt u 37.06€.

Het aantal overblijvende respijtdagen kan worden opgevolgd via de maandelijkse factuur en via de ouderapplicatie.

Wanneer uw kind een halve dag afwezig is (= minder dan 5 uur in de opvang) terwijl die een hele dag gepland was, dan wordt er

- voor de halve aanwezigheidsdag 60% van de dagprijs gefactureerd
- voor de halve afwezigheidsdag wordt er
ofwel een halve respijtdag in rekening gebracht
ofwel wordt er 60% van (dagprijs + bijdrage) gefactureerd (als alle respijtdagen opgebruikt zijn)

6.1 AFWEZIGHEDEN

In geval van onverwachte afwezigheid moeten de ouders de instelling zo snel mogelijk verwittigen, en vóór 10 u.

In geval van een afwezigheid van meer dan onafgebroken 10 dagen dat niet aan de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf werd doorgegeven, wordt het contract opgezegd met naleving van de opzegperiode van drie maanden.

6.2 VERLOF

De jaarlijkse sluitingsdagen van het kinderdagverblijf worden niet aan de families gefactureerd.

Om de goede werking van de instelling te waarborgen en het organiseren van de overeenkomstige personeelsplanning, vragen wij u om de dagen dat uw kind afwezig zal zijn zo snel mogelijk te willen communiceren aan de locatiemanager van het kinderdagverblijf of via mail aan kinderopvang@babilou.com (dit doet geen afbreuk aan het systeem 'reserveren is betalen').

6.3 RUILDAGEN

Heeft uw kind een deeltijds opvangplan? Dan kunt u uitzonderlijk vragen om opvangdagen te ruilen binnen dezelfde maand. Deze aanvraag kan u zelf indienen via de ouderapplicatie.

Bijvoorbeeld: als uw kind volgens het opvangplan vier dagen per week aanwezig is en niet op maandag komt, kunt u via de ouderapplicatie een aanvraag indienen om de opvangdag te verplaatsen van maandag naar dinsdag.

Let op:

- Ruilen kan enkel binnen dezelfde maand.
- De aanvraag is steeds onder voorbehoud van beschikbaarheid in de planning.

Wij kunnen namelijk niet meer kinderen opvangen dan het aantal waarvoor wij vergund zijn.

7 TARIEVEN EN BETALINGSMODALITEITEN

7.1 HET ONTHAALCONTRACT

Een onthaalcontract wordt afgesloten met de familie voor de duur van de inschrijving in het kinderdagverblijf.

Het bepaalt:

- ✓ De toegangsdatum en einddatum van het kind in het kinderdagverblijf
- ✓ De uren en dagen dat het kind wekelijks aanwezig is

Het contract wordt van kracht en produceert dus zijn effecten, waaronder financiële, vanaf de genoemde datum.

Het mogelijke uitstel van de toegangsdatum van het kind mag niet meer dan een maand bedragen. Het veranderen van de toegangsdatum van het kind in het kinderdagverblijf heeft geen invloed op de aanvang van de facturatie.

In het geval dat het onthaalde kind in co-ouderschap is, moet een onthaalcontract opgesteld worden voor iedere ouder, in functie van de nieuwe gezinssituatie.

7.2 TARIEVEN VOOR REGELMATIG ONTHAAL

De financiële bijdrage van de familie is in overeenstemming met de referentieschaal IKG vastgesteld door Opgroeien. Deze schaal wordt bepaald op basis van uw aanslagbiljet en samenvattende documenten van uw belastingen.³

Na uw inschrijving in het kinderdagverblijf moet u zelf uw financiële bijdrage berekenen op www.mijn.opgroeien.be. Het document dat u ontvangt, met daarop de dagprijs en de kindcode, moet u **VOOR** de startdatum bezorgen aan het kinderdagverblijf via mail naar kinderopvang@babelou.com.

In het geval dat u geen contact met Opgroeien zou opgenomen hebben voor het ontvangen van deze “kindcode”, dan kan uw kind niet starten! Dit zal achteraf aangerekend worden als ongewettigd afwezig, hiervoor betaald u het maximaal bedrag.

Het door de familie betaald dagelijks tarief wordt enkel gegarandeerd in het kader van een IKG-overeenkomst, ondertekend door het kinderdagverblijf en het agentschap Opgroeien. Als

³ Deze schalen en dus ook uw IKG tarief wordt elk jaar door Opgroeien geïndexeerd.

de overeenkomst zou aflopen om welke reden dan ook, dan behoudt Babilou zich het recht voor om de gevraagde financiële bijdrage aan het gezin te herzien.

7.3 BIJKOMENDE BIJDRAGEN OP DE MAANFACTUUR⁴

- Een **administratie- en facturatiekost** = € 4,72/maand
Een forfaitair bedrag van € 4.72 zal u iedere maand in rekening gebracht worden om de administratieve beheerskosten, die voortvloeien uit de toepassing van de IKT schaal, te dekken. Dit bedrag wordt pro rata berekend, wanneer het kind pas in de helft van de maand start, zal dit bedrag verrekend worden.
- **Luierbijdrage + afvalverwerking** = € 2.01/aanwezige dag
Een bedrag van € 2.01/dag zal u aangerekend worden voor de aankoop van luiers en courante hygiënische producten. Dit bedrag werd berekend op basis van het gemiddeld verbruik van luiers in een kinderdagverblijf over de gehele opvangperiode (dus ook wanneer je kind zindelijk is zal dit worden aangerekend). Wanneer het kind minder dan 5u aanwezig was wordt er €1,20 aangerekend.
- **Afval bijdrage bij gebruik van eigen luiers** = € 0,39/aanwezige dag.
! dit is enkel mogelijk in geval van allergie en moet bewezen worden aan de hand van een doktersattest. Wanneer het kind minder dan 5u aanwezig was wordt er € 0,22 aangerekend.
- **Boete voor laattijdig ophalen**: € 10 per begonnen halfuur.
Wij vragen u met aandrang om uw kind op te halen **ten laatste 15 minuten** vóór het sluiten van het kinderdagverblijf.
- Eventuele **dietmaaltijd** = € 2/maaltijd (dit is de werkelijke meerpijs die onze leverancier hiervoor aanrekent en dit kan enkel op basis van een doktersattest waar de allergenen op vermeld staan).

7.4 WAARBORG

Babilou vraagt voor ieder nieuw ingeschreven kind de betaling van een waarborg van **€ 250** (of € 50 voor een jaarlijks bruto inkomen van minder dan € 34.982,09 per gezin, aan te duiden in de 'Verklaring op eer' op bladzijde 8 van het opvangcontract).

U gaat hiervoor een factuur per mail krijgen. Na het ontvangen van deze factuur moet u zo snel mogelijk de waarborg betalen. Gelieve als communicatie bij deze overschrijving de gestructureerde mededeling te vermelden.

Deze waarborg wordt na het einde van het opvangcontract terugbetaald indien:

- De opzegperiode van 3 maanden gerespecteerd werd

⁴ Deze tarieven worden jaarlijks herzien.

- **Alle openstaande facturen betaald werden**

Indien een gezin zich terugtrekt vóór de toegang van het kind tot het kinderdagverblijf wordt de waarborg niet terugbetaald.

De waarborg wordt terugbetaald in de 2^e maand volgend op de maand van het laatste factuur (op hetzelfde rekeningnummer van waaruit deze betaald werd).

Bijvoorbeeld: uw kindje stopte op 5 augustus. Dan ontvangt u begin september uw laatste factuur en in november krijgt u uw waarborg terug (op voorwaarde dat u alle facturen heeft betaald).

7.5 AFREKENING

Facturen worden verstuurd naar de verantwoordelijke ouder⁵ per e-mail en moeten binnen de 20 dagen betaald worden. U kan betalen via domiciliëring of via overschrijving (gebruik de gestructureerde mededeling van de factuur). De factuur wordt **volledig in 1 keer betaald** (en dus niet tweemaal de helft vanuit een verschillend rekeningnummer).

Indien facturen niet tijdig betaald worden, zal u een eerste gratis herinnering worden verstuurd per e-mail. U kan tot 3 gratis herinneringen krijgen voor een onbetaalde factuur. Als de 3^e herinnering meer dan 48 uren onbeantwoord blijft dan wordt de factuur doorgestuurd naar een incassobureau en dan zullen u verwijlinteressen worden aangerekend zoals bepaald bij Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties alsook een forfaitaire vergoeding als volgt.

- 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
 - 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
 - 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is.
- De aanmaningskosten voor elke bijkomende herinnering bedragen 7,50€ verhoogd met de op het ogenblik van verzending geldende portokosten.

7.6 BELASTINGAFTREK

De kinderopvangkosten komen in aanmerking voor een belastingaftrek van € 16.40⁶ per dag van aanwezigheid van het kind. Het fiscaal attest wordt automatisch verstuurd naar de Belgische overheid.

⁵ U kiest zelf wie de verantwoordelijke ouder is in het opvangcontract.

⁶ Aanslagjaar 2025, inkomsten 2024. Dit bedrag wordt jaarlijks door de overheid bepaald

8 OUDERPARTICIPATIE

8.1 OVERDRACHT VAN INFORMATIE

Iedere morgen en avond wordt aan de ouders gevraagd tijd te voorzien om nuttige informatie voor het onthaal van hun kind aan het team over te maken.

De ouders kunnen op elk moment een ontmoeting met de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf verzoeken.

Sommige informatie kan per e-mail verstuurd worden afkomstig van de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf. Je krijgt als ouder een uitnodiging om een profiel aan te maken op onze ouderapplicatie, zo kan je het verloop van de dag digitaal volgen.

8.2 OUDERPARTICIPATIE

De verantwoordelijke van het kinderdagverblijf kan voorlichtingsvergaderingen voor de ouders organiseren. Dit is de kans om het team, het pedagogisch project en de sleutelmomenten voor het leven van het kind in het kinderdagverblijf voor te stellen.

Rekening houdend met het werk dat het team in het voorbereiden van deze vergaderingen steekt, wordt de aanwezigheid van de ouders ten zeerste gewaardeerd.

Verder organiseert het kinderdagverblijf feestjes die voor de ouders een kans zijn om met het team en andere ouders informatie te delen in een vriendelijke en warme sfeer.

De ouders zijn altijd welkom in het kinderdagverblijf, zij hebben het recht om de plaats te bezoeken, maar wij zorgen er wel voor dat de kinderen aanwezig in het kinderdagverblijf niet gestoord worden (bijvoorbeeld in hun slaap enz.) en altijd gerespecteerd worden.

Wij bewaren het getekend onthaalcontract en de bijlagen elektronisch in Bitcare. De ouders hebben eveneens elektronisch toegang tot deze informatie. Indien er zaken zijn dienen aangepast te worden is het de verantwoordelijkheid van de ouders om dit onmiddellijk te melden aan het kinderdagverblijf via kinderopvang@babilou.com.

Ieder jaar zal de ouder elektronisch uitgenodigd worden om een tevredenheidsenquête in te vullen.

9 KLACHTEN en SUGGESTIES

Heeft u een suggestie om onze dienstverlening te verbeteren? Stuur dan een e-mail naar ombudsdienst@babilou.com.

Iedereen in het kinderdagverblijf probeert de opvang van uw kind zo goed mogelijk te organiseren. Het kan dat u niet tevreden bent over iets. In geval van klachten/bezwaren staat het hele team alsook de directie ter beschikking van de ouders om hierover te spreken.

De klacht mag per e-mail gecommuniceerd worden via de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf. Werkt dit niet om één of andere reden, dan kan u terecht bij onze ombudsdienst via ombudsdienst@babilou.com.

Het kinderdagverblijf staat onder toezicht van Opgroeienhet agentschap Opgroeien. In geval van problemen hebben de ouders het recht om een klacht bij hun diensten te maken:

Opgroeien

Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Telefoon: 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20 uur)

Contactformulier Opgroeipunt: opgroeien.be/opgroeipunt

10 VERANDERING IN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Ons huishoudelijk reglement kan op elk moment bij de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf geraadpleegd worden. Dit reglement kan op elk moment gewijzigd worden. Als het reglement verandert in het nadeel van de ouders, dan worden de ouders tenminste twee maanden voor de verandering plaats vindt verwittigd, tenzij het wettelijk verplichte wijzigingen zijn. In dit geval hebben de ouders het recht om het contract op te zeggen voor de verandering in kwestie van kracht wordt zonder enige schade- of opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn.

De ondertekening van het opvangcontract geldt als aanvaarding van het huishoudelijk reglement. In geval van niet-naleving van de bepalingen van dit reglement door het gezin, kan deze laatste onverwijld geannuleerd worden.

Om de werking van de instelling te verbeteren kunnen veranderingen aan dit reglement worden aangebracht. Ouders zullen hiervan onmiddellijk op de hoogte worden gebracht.

11 ADRESSENLIJST BABILOU en OPENINGSUREN

Gemeente	Adres	Openingsuren	E-mailadres	Tel nummer
Antwerpen - Stadspark	Van Eycklei 48 - 51	7.30u – 18.30u	annik.castrel@babelou.com	0472/05 04 71
Antwerpen - Middelheim	Prins Leopoldlaan 18	7.30u – 18.30u	annik.castrel@babelou.com	0472/05 04 71
Brussel - Anderlecht	Raymond vander bruggenlaan 63	7.30u – 18.30u	Luca.haentjes@babelou.com	0483/06 59 21
Brussel - Brussel	Akenkaai 55	7.30u – 18.30u	ada.deliens@babelou.com	0484/67 41 06
Brussel - Brussel	Parkdreef 20	7.30u – 18.30u	Marine.Bistiaux@babelou.com	0484/06 38 26
Brussel - Etterbeek	Generaal Lemanstraat 99	7.30u – 18.30u	andreea.jimboreanu@babelou.com	0488/96 90 47
Brussel- Etterbeek	Tervurenlaan 54	7.30u – 18.30u	andreea.jimboreanu@babelou.com	0486/71 25 18
Brussel- Evere	Kolonel Bourgstraat 127	7.30u – 18.30u	Charlotte.vanderstraeten@babelou.com	0488/86 03 95
Brussel - Molenbeek	Finststraat 10	7.30u – 18.30u		
Brussel - Sint-Gillis	Jourdanstraat 95	7.30u – 18.30u	Luca.haentjes@babelou.com	0483/065921
Brussel - Sint-Joost-Ten-Noode	Rue de la charité 13	6.30u – 18.30u	stephany.decohen@babelou.com	0485/93 76 59
Brussel - Sint-Pieters-Woluwe	Sint-Michielskollegestraat 67	7.30u – 18.30u	andreea.jimboreanu@babelou.com	0488/96 90 47
Brussel - Vorst	Brits Tweedelegerlaan 50	7.30u – 18.30u	anouk.vandendorrent@babelou.com	0489/59 27 03
Geel	Stationstraat 116c	7.30u – 18.30u	-	
Gent - Ledeberg	Brusselsesteenweg 339	7.30u – 18.30u	soumaya.driouch@babelou.com	0488/96 90 47
Grimbergen	Nijverheidslaan 1	6.30u – 18.30u	nikki.piessens@babelou.com	0472/09 44 80
Halle	Kanaalbrugstraat 19B	7.30u – 18.30u	-	
Kraainem	Jules Adanstraat 2	7.30u – 18.30u	laurence.devalck@babelou.com	0465/09 64 04
Kraainem	Alfons Lenaertstraat 36	7.30u – 18.30u	laurence.devalck@babelou.com	0465/09 64 04
Laakdal	Houthoek 43	7.30u – 18.30u	davy.mertens@babelou.com	0473/64 05 93

Lubbeek	Terkeyen 29	7.00u – 18.00u	sinja.theunis@babelou.com	0497 20 25 78
Overijse	Brusselsesteenweg 145C	6.30u – 18.30u	frone.dhont@babelou.com	0489/70 21 19
Temse	Nieuwe Steenweg 125	6.30u – 18.30u	anke.delaet@babelou.com	0468/45 16 64
Zaventem	Ikaroslaan 13	7.30u – 18.30u	anke.delaet@babelou.com	0468/45 16 64
Zaventem	Mechelsesteenweg 285 bus 3	7.30u – 18.30u	davy.mertens@babelou.com	0473/64 05 93
Zwevegem	Leanderhof 6	6.30u – 18.30u	lieve.beel@babelou.com	0473/79 97 48

12 PRIVACYVERKLARING

De 'Gebruiker' heeft een overeenkomst gesloten met Babilou om een of meer kinderen te verwelkomen in een crèche van de Babilou Groep, waarbij de verwerking van persoonsgegevens betrokken is.

Deze verklaring voor de bescherming van persoonsgegevens is bedoeld om de gebruiker te informeren over de voorwaarden voor de verwerking van zijn persoonsgegevens en die van zijn/haar kind (eren) door Babilou.

Babilou erkent het belang van de bescherming en beveiliging van privacy en persoonsgegevens en heeft deze privacyverklaring voor de bescherming van persoonsgegevens opgesteld in overeenstemming met de strengste criteria voor de bescherming van persoonsgegevens en alle toepasselijke voorschriften.

1. Definities

1.1. Gelieerde onderneming:	duidt elke entiteit, Belgische onderneming of vennootschap naar buitenlands recht aan die onder zeggenschap staat van, of onder zeggenschap staat van Babilou Belgium.
1.2. Toezichthoudende Autoriteit:	betekent een onafhankelijke overheidsinstantie die door een lidstaat is opgericht in toepassing van de AVG; in België is de toezichthoudende autoriteit de gegevensbeschermingsautoriteit 'GBA'.
1.3. Babilou:	duidt Babilou Belgium aan, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, met het hoofdkantoor op Ikaroslaan 27 1930 Zaventem geregistreerd in het handels- en bedrijvenregister onder nummer BE0537.629.329, vertegenwoordigd door de bestuurder, Katrien Leten. EN duidt Babelu aan; een VZW met het hoofdkantoor op Ikaroslaan 27 1930 Zaventem geregistreerd in het handels- en bedrijvenregister onder nummer BE0683.801.795, vertegenwoordigd door de bestuurder, Katrien Leten
1.4. Privacyverklaring voor de bescherming van persoonsgegevens:	verwijst naar deze verklaring voor de bescherming van persoonsgegevens en de bijlagen, die er integraal deel van uitmaken.
1.5. Opvangcontract:	verwijst naar de overeenkomst tussen de Gebruiker en Babilou die betrekking heeft op de opvang van een of meer kinderen in een kinderdagverblijf van de Babilou Groep.
1.6. Persoonsgegevens:	duidt alle informatie aan met betrekking tot een natuurlijke persoon, en in het bijzonder over de Gebruiker en zijn / haar kind (eren), geïdentificeerd of identificeerbaar, in het bijzonder door verwijzing naar een identiteit, zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens of een of meer specifieke elementen, verzameld en verwerkt door Babilou in het kader van de uitvoering van het contract voor het verlenen van diensten.
1.7. Babilou-groep:	betekent de Babilou-groep, samengesteld uit Babilou en haar dochterondernemingen.
1.8. Gegevensbeheerder:	betekent de entiteit die de doeleinden en middelen van de Verwerking van Persoonsgegevens bepaalt, namelijk Babilou.
1.9. Toepasselijke voorschriften:	duidt de AVG aan en alle voorschriften van een lidstaat van de Europese Unie die van toepassing zijn op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

1.10. GDPR:	wijst Verordening (EU) nr. 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 aan (bekend als "Algemene verordening gegevensbescherming").
1.11. Verwerker:	betekent elke externe entiteit die persoonsgegevens verwerkt namens de gegevensbeheerder.
1.12. Proces of verwerking:	duidt een bewerking of alle reeks bewerkingen aan die zijn uitgevoerd of niet met behulp van geautomatiseerde processen en die zijn toegepast op persoonlijke gegevens, zoals verzameling, registratie, organisatie, structureren, conservering, aanpassing of wijziging, extractie, raadpleging, gebruik, beperking, verwijdering of vernietiging.
1.13. Derde partij:	betekent elke natuurlijke of rechtspersoon anders dan Gebruikers, Babilou en haar Gelieerde Ondernemingen.
1.14. Gebruiker (s):	betekent elke natuurlijke persoon die een opvangcontract met Babilou heeft afgesloten voor een of meer kinderen in een kinderdagverblijf van de Babilou Group.
1.15. Schending van persoonlijke gegevens:	betekent een inbreuk op de beveiliging die, per ongeluk of onrechtmatig, resulteert in de vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde openbaarmaking van persoonlijke gegevens of ongeoorloofde toegang tot dergelijke gegevens.

2. Verwerking van persoonsgegevens

2.1. De Privacyverklaring voor de bescherming van persoonsgegevens is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door Babilou voor de uitvoering van het Opvangcontract of, indien van toepassing, voor de verwerking waarvan Babilou een legitiem belang heeft.

2.2. Bijlage 1 bij deze Privacyverklaring voor de bescherming van persoonsgegevens beschrijft: het doel en het doel/de doeleinden van de verwerking,

- de bij de verwerking betrokken personen,
- de categorieën verwerkte persoonsgegevens,
- ontvangers van persoonsgegevens,
- de bewaartermijn van Persoonsgegevens.

2.3. Voor zover vereist door de toepasselijke voorschriften, stemt de gebruiker er uitdrukkelijk mee in dat de persoonlijke gegevens van zijn/haar kind (eren) worden verwelkomd in een Babilou-crèche, bedoeld in bijlage 1 bij deze Privacyverklaring, worden verwerkt onder de voorwaarden en volgens de hieronder gedefinieerde methoden.

2.4. Babilou verbindt zich ertoe Persoonsgegevens uitsluitend te verwerken voor de uitvoering van het Opvangcontract, met uitsluiting van enig ander doel. In het bijzonder verkoopt of verhuurt Babilou geen Persoonsgegevens aan Derden zonder toestemming van de Gebruikers.

3. DPO (Data Protection Officer)

Babilou verklaart een DPO te hebben aangesteld ('data protection officer' of 'functionaris voor de gegevensbescherming') om erop toe te kijken dat het bedrijf de data bewaart en verwerkt volgens de Europese privacyreggeving. De contactgegevens van de DPO vindt u hieronder:

Kelly Cuyvers
gegevensbeheer@babilou.com

4. Technische en organisatorische maatregelen

4.1. Babilou implementeert de passende technische en organisatorische maatregelen om de bescherming van Persoonsgegevens te waarborgen en om hun Verwerking de nodige garanties te bieden, in overeenstemming met de vereisten van de AVG.

Babilou neemt met name alle nodige voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de aard van de persoonlijke gegevens die haar worden meegedeeld en de risico's die hun verwerking met zich meebrengt, om hun veiligheid te behouden en met name te voorkomen dat ze worden vervormd, beschadigd of dat Onbevoegde derden hebben toegang.

4.2. De technische en organisatorische maatregelen van Babilou worden regelmatig getest, geanalyseerd en geëvalueerd om hun doeltreffendheid te verifiëren.

5. Verzoeken van derden

Babilou verbindt zich ertoe persoonlijke gegevens niet aan derden bekend te maken zonder toestemming van de gebruikers, behalve in het geval van een administratief of gerechtelijk verzoek of bevel of in toepassing van een wettelijke of regelgevende vereiste.

6. Recht van de Gebruiker

6.1. Overeenkomstig de artikelen 15 tot en met 21 van de AVG hebben gebruikers: het recht om bevestiging te krijgen dat persoonsgegevens al dan niet worden verwerkt en, wanneer dat wel het geval is, toegang tot die persoonsgegevens,

- het recht om onjuiste persoonsgegevens te corrigeren en aan te vullen rekening houdend met de doeleinden van de verwerking,
- het recht om de verwijdering van persoonsgegevens te verkrijgen, in het bijzonder wanneer:
 - o Persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor ze zijn verwerkt,
 - o Persoonsgegevens zijn onderworpen aan onrechtmatige verwerking,
 - o Persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een wettelijke verplichting,
- beperking van de verwerking van hun persoonsgegevens, met name wanneer hun nauwkeurigheid wordt betwist of de verwerking onwettig is,
- het recht op de overdraagbaarheid van hun persoonlijke gegevens, namelijk het recht om persoonlijke gegevens te ontvangen in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machine leesbaar bestand, om deze naar een andere gegevensbeheerder te verzenden, op voorwaarde dat de betreffende verwerking kan worden uitgevoerd via geautomatiseerde (computer) processen.

6.2. Stuur daarvoor een brief naar onze hoofdzetel (Ikaroslaan 27 1930 Zaventem) of een e-mail naar gegevensbeheer@babilou.com.

Babilou verbindt zich ertoe de ontvangst van elk verzoek in dit verband door een gezin te bevestigen en deze zo snel mogelijk te verwerken. Het verbindt zich er verder toe om elke ontvanger van de persoonsgegevens waarnaar ze zijn meegedeeld met de toestemming van de gezinnen op de hoogte te stellen van elke rectificatie, verwijdering of beperking van de verwerking, tenzij een dergelijke communicatie onmogelijk blijkt of onevenredige inspanningen vereist.

7. Vertrouwelijkheid

Babilou verbindt zich ertoe dat elk lid van het Babilou-personeel dat gemachtigd is om Persoonlijke

Persoonsgegevens te Verwerken, onderworpen is aan strikte vertrouwelijkheid en verplichtingen inzake de bescherming van Persoonsgegevens, en in het bijzonder om:

- alleen Persoonsgegevens te Verwerken die strikt noodzakelijk zijn voor het vervullen van de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld,
- dat Persoonsgegevens niet worden verwerkt voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verzameld, behalve in het geval van een administratief of gerechtelijk verzoek of bevel of in toepassing van een wettelijke of regelgevende vereiste,
- alle maatregelen genomen zijn om misbruik of frauduleus gebruik van persoonlijke gegevens te voorkomen en om de fysieke en logische beveiliging van persoonlijke gegevens te behouden;
- in geval van beëindiging van hun functies, de gegevens, computerbestanden en elk informatiemedium met betrekking tot Persoonsgegevens volledig terug te vorderen,
- onmiddellijk op welke manier dan ook Babilou op de hoogte stellen van een inbreuk op de persoonsgegevens waarvan zij kennis krijgt.

8. Onderaannemers

8.1. De Babilou-groep verbindt zich ertoe onderaannemers in te schakelen met voldoende garanties voor de implementatie van passende technische en organisatorische maatregelen, zodat de verwerking van persoonsgegevens voldoet aan de vereisten van de AVG.

8.2. De verwerking van persoonsgegevens uitgevoerd door een onderaannemer wordt beheerst door een contract tussen laatstgenoemde en Babilou en/of een van zijn gelieerde ondernemingen, in overeenstemming met de bepalingen van artikel 28 van de AVG.

Babilou legt met name aan haar onderaannemers dezelfde verplichtingen en hetzelfde niveau van eisen op als waaraan zij is onderworpen in het kader van de verwerking van persoonsgegevens.

8.3. Onderaannemers kunnen geen onderaannemer gebruiken zonder de voorafgaande toestemming van de gegevensbeheerder en zijn in het bijzonder verplicht om Babilou en/of een van haar dochterondernemingen op de hoogte te stellen van elke schending van persoonlijke gegevens.

9. Overdracht van persoonlijke gegevens

Babilou geeft geen persoonlijke gegevens door aan een land dat geen lid is van de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte.

10. Schending van persoonlijke gegevens

10.1. Babilou zal elke gebruiker zo snel mogelijk informeren over elke schending van hun persoonlijke gegevens die een hoog risico voor hun rechten en vrijheden kan veroorzaken, in overeenstemming met de artikelen 33 en 34 van de AVG.

Deze informatie beschrijft in het bijzonder de waarschijnlijke gevolgen van de Overtreding, evenals de maatregelen die Babilou heeft genomen of overwogen om de Overtreding te verhelpen, inclusief de maatregelen die zijn genomen om eventuele negatieve gevolgen te verzachten.

10.2. De informatie bedoeld in voornoemd artikel 11.1 is echter niet nodig als aan een van de volgende voorwaarden is voldaan:

- Babilou heeft de gepaste technische en organisatorische beschermingsmaatregelen geïmplementeerd en deze zijn toegepast op de Persoonsgegevens waarop deze Overtreding betrekking heeft, met name de maatregelen die Persoonsgegevens onbegrijpelijk maken voor iedereen die niet bevoegd is om deze te hebben toegang, zoals encryptie;
- Babilou heeft daaropvolgende maatregelen genomen om te garanderen dat het hoge risico voor de rechten en vrijheden van gebruikers zich niet langer zal voordoen;

- het zou onevenredige inspanningen vergen.

10.3. Babilou zal de Toezichthoudende Autoriteit zo spoedig mogelijk en indien mogelijk binnen 72 uur nadat zij er kennis van heeft genomen, op de hoogte brengen van elke Overtreding die een hoog risico kan opleveren voor de rechten en vrijheden van Gebruikers.

11. Algemene bepalingen

11.1. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Privacyverklaring voor de bescherming van persoonsgegevens en het Opvangcontract, prevaleren deze Privacyverklaring, met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, boven deze documenten.

11.2. Als een van de bepalingen van deze Privacyverklaring Handvest voor de bescherming van persoonsgegevens zou worden geannuleerd of niet geheel of gedeeltelijk niet van toepassing zou worden verklaard volgens de geldende wet- en regelgeving, wordt het uitgesloten van deze Privacyverklaring zonder dat dit van invloed is op de geldigheid en toepasselijkheid van al zijn andere bepalingen.

11.3. Deze Privacyverklaring voor de bescherming van persoonsgegevens kan te allen tijde door Babilou worden gewijzigd, met name als gevolg van technische of normatieve wijzigingen. Indien nodig verbindt Babilou zich ertoe een nieuwe Privacyverklaring voor de bescherming van persoonsgegevens aan gebruikers mee te delen.

Bijlage 1: Verwerkingen met betrekking tot de opvangactiviteit

	VERWERKINGS- ACTIVITEIT	Verwerkings- doeleinden	Categorieën van betrokkenen	Bron van de gegevens	Categorieën van gegevens	Categorieën van ontvangers	Bewaringstermijn	Rechtsgrond
	<i>In welk kader worden de gegevens verwerkt? /naam van de verwerking</i>	<i>Waarom worden de gegevens verwerkt?</i>	<i>Van wie zijn de gegevens?</i>	<i>Hoe kom je aan de gegevens? Wie bezorgde je de gegevens?</i>	<i>Welk type gegevens zijn het?</i>	<i>Aan wie zullen de gegevens worden verstrekkt?</i>	<i>Hoelang worden de gegevens bewaard?</i>	<i>Wat is de wettelijke grondslag voor de verwerking? En bijgevolg: welke rechten heeft de betrokkene i.v.m. de gegevens?</i>
1	Verwerking nieuwe aanvragen ouders via website	organisatie inschrijvingen van nieuwe kinderen	toekomstige ouders en hun kind(eren)	toekomstige ouders	naam en voornaam ouder(s)	directie	2 jaar na aanvraag (dit is de gemiddelde duurtijd dat een kind in onze crèche doorbrengt)	opvolging van nieuwe ouder aanvragen voor nieuwe inschrijvingen
		organisatie van bezoekjes voor nieuwe ouders			contactgegevens ouder(s)	administratieve bediende hoofdzetel		
					naam werkgever ouder(s)	verantwoordelijke crèches		
					(voor)naam en geboortedatum kind(eren)			
					opvangplan gewenste crèches			
2	Cookies op de website www.babilou.be	analyse van het gedrag van onze bezoekers	de gebruikers van onze website	gebruikers van onze website	technische gegevens	directie	13 maanden	gebruiker van site geeft toestemming via akkoord cookies
					gedrag van onze bezoekers			
3	Inschrijving van het kind	beheer van de planning van het kinderdagverblijf	van ouders en kinderen	opvang- contract	identificatiegegevens van ouders en kinderen	zorginspectie	tot 5 jaar na het opvangcontract	een noodzakelijke voorwaarde om een wettelijke verplichting na te leven

		bewaren en raadplegen van inlichtingen van kind		bijlagen aan het opvang-contract	contactgegevens ouders (adres, tel, e-mail, rijksregisternummer)	Opgroeien		de ouders kunnen hun gegevens op iedere moment wijzigen (ofwel via mail, ofwel via de Bitcare applicatie)
					taal ouders	kindbegeleiders		Opmaak fiscaal attest
					contactgegevens van dokter van kind	directie		
					geboortedatum & geslacht kind	administratieve bediende hoofdzetel		
					medische info (allergieën, handicap, gewicht)	verantwoordelijke crèches		
						Fiscus (opmaak fiscaal attest)		
4	Verzamelen, bewaren en raadplegen gegevens voor toepassen voorrangsregels	wettelijke verplichtingen tov Opgroeien mbt subsidies	gezin van het kind	opvang-contract	identificatiegegevens van ouders en kinderen	Opgroeien	tot 5 jaar na het opvangcontract	wettelijke verplichting
		klantenbeheer			financiële gegevens (IKT + plussubsidie)	zorginspectie		noodzakelijk voor uitvoering van een overeenkomst
					persoonlijke kenmerken (IKT)	Bitcare		
					opleiding en vorming (plussubsidie)			
					beroep en betrekking (IKT en plussubsidie)			
					samenstelling gezin (IKT + plussubsidie)			
					leefgewoonten: gebruik van Nederlands (IKT in Bxl)			
5		bepalen wie het kind mag ophalen	externe relaties van het kind	ouders via het opvang-contract	naam en voornaam externe relaties	Bitcare	tot 5 jaar na het opvangcontract	een noodzakelijke voorwaarde om een wettelijke verplichting na te leven

		bepalen wie het kinderdagverblijf mag contacteren bij noodsituaties			band met het kind	Zorginspectie		
	Beheer van de relaties van het kind	(wanneer de ouders onbereikbaar zijn)			identiteitskaarten externe relaties			
					wie mag het kind komen ophalen			
					wie mag gecontacteerd worden bij nood			
6	Behandelen van (mogelijke) gevaarsituatie en melden aan het 'vertrouwenscentrum Kindermishandeling'	om de veiligheid van de kinderen te garanderen	kind	werknemers/bedienden	identificatiegegevens kinderen, ouders en mdws	hulpverleners	10 jaar na einde opvangcontract	wettelijke verplichting
			werknemers/bedienden	ouders	persoonlijke kenmerken	Ouders		beschermen van vitale belangen van de betrokkene
					leefgewoonten	Opgroeien		
					gezondheidsgegevens	Vertrouwenscentrum Kindermishandeling		
7	Communicatie van foto's van activiteiten	communicatie van activiteiten naar ouders	kinderen	kindbegeleiders	beeldopnamen	ouders	tot 5 jaar na het opvangcontract	toestemmingsformulier van ouders
						extern indien toestemming ouders		
8	Samenstelling van een speciaal dieet voor kinderen	als kinderen allergieën hebben waardoor het dieet moet worden aangepast	kinderen	ouders via speciaal document	naam kind en rijksregisternummer	voedingsleverancier	tot 5 jaar na het opvangcontract	vermijden van vergiftiging kind
				doktersattest	allergieën			

					attest van dokter omtrent de allergieën van het kind			
9	Publicatie van informatie in leefruimtes	verjaardags- kalender ophangen in kdV	kinderen	ouders	foto's	bezoekers kinderdagverblijf	gedurende opvangcontract kind	proportioneel gerechtvaardigd belang
		Voorname & foto's van kinderen in kdV	mdws	werknemers	voornaam		gedurende arbeidscontract	
		geboorte- kaartjes omhoog hangen						
10	Klachten- behandeling	om de klachten van ouders te behandelen en op te volgen	kinderen	ouders	een beschrijving van de klacht	verantwoordelijke van het kinderdagverblijf	tot 10 jaar na het opvangcontract	wettelijke verplichting van Opgroeien
			ouders	personeel	datum ontvangst klacht	directie		
			begeleiders		informatie over een eventueel intern onderzoek	administratieve bedienden		
					informatie over gesprekken ivm de klacht			