

## INHOUDSTAFEL

<b>1.</b>	<b>ALGEMENE INFORMATIE.....</b>	<b>2</b>
1.1	MISSIE EN VISIE .....	2
1.2	ORGANISATOR KINDEROPVANG 'T BALLONNEKE.....	3
1.3	BUITENSCHOOLSE OPVANG "'T BALLONNEKE" .....	5
1.4	BEREIKBAARHEID .....	5
1.5	CONTACTGEGEVENS KIND EN GEZIN .....	5
1.6	VERZEKERINGEN .....	6
1.7	KWALITEITSHANDBOEK .....	6
1.8	WIJZIGINGEN IN HET HUISHOUELIJK REGLEMENT .....	6
<b>2</b>	<b>BELEID.....</b>	<b>7</b>
2.1	AANBOD .....	7
2.2	INSCHRIJVING, RESERVATIE EN OPZEG VAN OPVANGDAGEN .....	8
2.3	BRENGEN EN AFHALEN .....	10
2.4	TOEGANG TOT ALLE OPVANGRUIMTES VAN JE KIND .....	11
2.5	ZIEKTE OF ONGEVAL VAN JE KIND .....	11
2.6	GEBRUIK VAN MEDICATIE .....	12
2.7	WAT BRENGT JE KIND WEL/NIET MEE NAAR DE OPVANG? .....	13
2.8	AFSPRAKEN ROND VOEDING.....	13
2.9	ORGANISEREN VAN VEILIGE VERPLAATSINGEN.....	14
<b>3.</b>	<b>PRIJS VOOR KINDEROPVANG .....</b>	<b>14</b>
3.1	KOSTPRIJS VAN DE OPVANG EN RESERVATIEKOSTEN .....	14
3.2	BIJKOMENDE KOSTEN .....	16
3.3	FACTURATIE EN WANBETALING .....	16
3.4	FISCAAL ATTEST .....	16
<b>4.</b>	<b>PRIVACYVERKLARING .....</b>	<b>17</b>
<b>5.</b>	<b>KLACHTEN.....</b>	<b>18</b>

## 1. Algemene informatie

### 1.1 Missie en visie

**Kinderopvang “ 't Ballonneke” is realisator en gangmaker van kwaliteitsvolle opvang, in het Land van Beveren, voor alle kinderen die het nodig hebben.**

#### **Het kind centraal**

Wij eerbiedigen de rechten gewaarborgd door 'het verdrag inzake de rechten van het kind' en streven naar een optimale zorg en begeleiding op maat van elk kind.

Door een continue zorg, gegeven door een beperkt aantal mensen, creëren we een veilige en geborgen sfeer, waaruit een basisvertrouwen groeit zodat kinderen zich kunnen hechten. Wij stellen welbevinden en betrokkenheid van de kinderen, in de binnen- en buitenspeelruimten, centraal als belangrijke voorwaarden om tot ontwikkeling te komen.

#### **Diversiteit**

Wij staan open voor alle kinderen, ongeacht hun cultuur, maatschappelijke afkomst, nationaliteit, geslacht, ontwikkelingsniveau of geloof - of levensovertuiging van de ouders. We kiezen ervoor om deze diversiteit actief en vanuit een positieve ingesteldheid tegemoet te treden. Wij leren kinderen omgaan met ieders verschillen en vanuit deze ervaringen hen voor te bereiden op onze diverse samenleving.

We streven er naar dat kinderen met specifieke noden de passende zorg en aandacht krijgen. Als organisatie werken we aan een divers personeelsbeleid, waar ook kansengroepen een plaats krijgen.

#### **Ouders als belangrijkste partners**

We willen nauw samenwerken met de kinderen en ouders die beroep doen op onze opvanginitiatieven. Er wordt gekozen voor een open en eerlijke dialoog met onze gebruikers, waarbij respect voor ieders mening centraal staat. Participatie van zowel kinderen als ouders wordt ervaren als een verrijking voor onze dienstverlenings-processen.

#### **Kleinschaligheid**

Ongeacht de grootte van kinderopvang 't Ballonneke blijft kleinschaligheid een centraal element. Gezien de uitgestrektheid van het grondgebied van het Land van Beveren, organiseren we kleinschalige initiatieven aangepast aan de lokale noden. Die kleinschaligheid wordt ook geprojecteerd op de groepsgrootte.

#### **Een bijzondere maatschappelijke functie**

Kinderopvang 't Ballonneke is zich bewust van zijn bijzondere maatschappelijke functie. Door de aard van onze dienstverlening blijven we in voeling met de sociale omgeving. De maatschappelijke evoluties worden van nabij opgevolgd en we trachten, in samenwerking met onze lokale partners, soepel in te spelen op de lokale noden in de kinderopvang.

### **Gedreven medewerkers maken het verschil**

Door een selectief wervingsbeleid trekken we kundige medewerkers aan die blijk geven van opvoedkundige bekwaamheid en een kindvriendelijke houding.

We willen onze medewerkers voldoende ontplooiingskansen geven, vertrekkend vanuit respect voor ieders kwaliteiten en beperkingen. We stimuleren hen om hun talenten en competenties op een creatieve manier in te zetten voor het bereiken van onze beleidsdoelen. Er wordt voorzien in vorming van het personeel met als doel voldoende te kunnen inspelen op de permanent veranderende noden en behoeften in een almaar in evolutie zijnde maatschappij.

### **Een gedegen kwaliteitsbeleid**

Het kwaliteitsbeleid is erop gericht om op een systematische wijze de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening, alsook de werking van de verschillende diensten te bepalen, te plannen, bij te sturen en te beheersen. Kinderopvang 't Ballonneke realiseert deze opdracht binnen het reglementair kader en met oog voor het streven naar een permanente kwaliteitszorg.

## **1.2 Organisator kinderopvang 't Ballonneke**

Kinderopvang 't Ballonneke is vergund door Kind en Gezin en staat onder leiding van directeur mevr. Daman Christel.

Rechtsvorm: VZW

Ondernemingsnummer: 0441.286.058

Het opvangaanbod van kinderopvang 't Ballonneke bestaat uit:

- 7 buitenschoolse opvanglocaties (zie 1.3)
- 2 opvanglocaties groepsopvang
- Gezins- en groepsopvang
- Thuisoppas Zieke Kinderen

Het centraal aanspreek- en informatiepunt voor alle diensten:

Adres : Sint-Elisabethstraat 64 , 9120 Melsele

Tel: 03/755 26 36

Fax: 03/755 58 22

Email: [info@vzwballonneke.be](mailto:info@vzwballonneke.be)

Website : [www.vzwballonneke.be](http://www.vzwballonneke.be)

De organisator en de verantwoordelijken zijn rechtstreeks te bereiken:

Directie: [directie@vzwballonneke.be](mailto:directie@vzwballonneke.be)

Gezinsopvang: [opvanggezinnen@vzwballonneke.be](mailto:opvanggezinnen@vzwballonneke.be)

Groepsopvang: [kinderdagverblijf@vzwballonneke.be](mailto:kinderdagverblijf@vzwballonneke.be)

Buitenschoolse opvang: [\*\*buitenschoolse@vzwballonneke.be\*\*](mailto:buitenschoolse@vzwballonneke.be)

Kwaliteitscoördinator: [kwaliiteit@vzwballonneke.be](mailto:kwaliiteit@vzwballonneke.be)

Briefwisseling voor het organiserend bestuur richt je aan  
VZW " 't Ballonneke", Sint-Elisabethstraat 64, 9120 Melsele, t.a.v. Raad Van Bestuur.  
Directeur Christel Daman is telefonisch best te bereiken op maandag, woensdagvoormiddag,  
donderdag en vrijdag.

### **1.2.1 Gezins- en groepsopvang**

Organisator gezins- en groepsopvang 't Ballonneke is vergund voor 120 opvangplaatsen, verspreid over zorgregio's Beveren, Sint-Niklaas en Antwerpen, voor kinderen van 0 jaar t.e.m. de basisschool. We verzekeren opvang tussen 6u30 en 18u30 gedurende tenminste 220 werkdagen per kalenderjaar.

Verantwoordelijke: Wendy Cleys  
Sint-Elisabethstraat 64, 9120 Melsele  
Tel: 03/755.26.36

### **1.2.2 Groepsopvang 't Ballonneke**

Kinderopvang 't Ballonneke organiseert groepsopvang in 2 opvanglocaties:

#### Opvanglocatie nr. 64

Sint-Elisabethstraat 64  
9120 Melsele

Verantwoordelijke: Inge Vercauteren  
Tel: 03/755.26.36

#### Opvanglocatie De Poenjaard

Dweerse Kromstraat 26  
9120 Melsele

Verantwoordelijke: Stephanie Toté

De opvanglocaties bieden opvang voor kinderen van 0 jaar tot zij naar de kleuterschool gaan. Opvanglocatie nr. 64 is open van 6u00 tot 18u00, met de mogelijkheid tot avondopvang tot 20u00. Opvanglocatie De Poenjaard is open van 7u00 tot 18u00.

### **1.2.3 Thuisoppas Zieke kinderen**

Voor zieke kinderen tot 12 jaar uit de regio Groot-Beveren bieden we thuisoppas aan. De aanvraag voor thuisoppas kan je telefonisch doen tussen 7u00 en 19u00 op het nummer 03/755.26.36. Een kinderbegeleider verzorgt je kind bij jou thuis. Voor thuisoppas moet je voor elke dag en voor elk aanwezig kind een doktersattest voorleggen waarop vermeld staat dat je kind niet naar de opvang mag.

Per kind kan je maximum 8 dagen per maand beroep doen op de thuisoppas. Dit gedurende maximum 9 uur per dag, exclusief de verplaatsingstijd van de kinderbegeleider. Voor thuisoppas betaal je een tarief afhankelijk van je inkomen. Hiervoor hebben we je meest recente aanslagbiljet of een attest inkomenstarief nodig. Naast deze bijdrage betaal je een vergoeding voor de vervoerskosten voor de afstand tussen de Sint-Elisabethstraat 64 in Melsele en het adres waar de thuisoppas plaatsvindt. Voor een halve dag betaal je 60% van de bijdrage. De verplaatsingstijd van de kinderbegeleider telt mee in de opvangtijd.

Het doktersattest, je aanslagbiljet en een attest gezinssamenstelling bezorg je aan de kinderbegeleider, of ten laatste binnen de 5 werkdagen, per post, persoonlijk in de Sint-Elisabethstraat 64, 9120 Melsele of per e-mail (info@vzwwallonke.be). Vanaf het moment dat wij alle nodige documenten hebben ontvangen, kan je opnieuw gebruik maken van onze dienst thuisoppas.

### 1.3 Buitenschoolse opvang "t Ballonneke"

De opvanglocaties buitenschoolse opvang staan open voor schoolgaande kinderen vanaf 2,5 jaar t.e.m. de basisschool.

Locatie	Adres	Telefoon
De Speelmicroob	Stationsstraat 7, 9120 Beveren	0475/27.09.02
Het Speelkasteel	Eglantierlaan 1/1, 9120 Beveren	0473/93.09.32
De Knuffelark	Sint-Elisabethstraat 38, 9120 Melsele	03/755.65.00 0479/93.36.79
Pleziereiland	Sint-Elisabethstraat 64, 9120 Melsele	0477/44.71.98
Het Ravotterspaleis	Nieuwe Baan 6, 9120 Vrasene	03/755.71.86 0473/93.17.40
De Speelmolen	Molenstraat 60A, 9130 Kieldrecht	03/772.64.12 0472/22.53.54
Het Speelfort	Sint-Laurentiusstraat 17A, 9130 Verrebroek	03/773.48.88 0479/80.74.96

Verantwoordelijken: Griet Beck, Stephanie Toté, Jani Maes en Carmen Van Hoof

Tel: 03/755.26.36

#### 1.3.1 Sluitingsdagen

De jaarlijkse sluitingsdagen delen we schriftelijk mee bij het begin van een nieuw kalenderjaar. Je kan deze ook raadplegen op onze website. Een bijkomende sluiting wegens vorming delen we tijdig schriftelijk mee.

### 1.4 Bereikbaarheid

Wij zijn elke werkdag telefonisch bereikbaar van 07u00-19u00 op het nummer 03/755.26.36. Als de verantwoordelijke afwezig is, noteert de onthaalmedewerker je gegevens. De verantwoordelijke contacteert je zo snel mogelijk terug. Ze is ook bereikbaar op het e-mailadres [buitenschoolse@vzwballonneke.be](mailto:buitenschoolse@vzwballonneke.be).

Indien je contact opneemt met de begeleiding van de opvanglocatie en geen antwoord krijgt, raden wij je aan om het bericht nogmaals te versturen.

Buiten de openingsuren kan je in uitzonderlijke noodgevallen een e-mail versturen naar volgend e-mailadres: [directie@vzwballonneke.be](mailto:directie@vzwballonneke.be).

### 1.5 Contactgegevens Kind en Gezin

Adres hoofdkantoor: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Kind en Gezin-lijn: 078/15.01.00

Contact via contactformulier website: [www.kindengezin.be/formulieren/contact.jsp](http://www.kindengezin.be/formulieren/contact.jsp)

E-mail adres: [info@kindengezin.be](mailto:info@kindengezin.be)

## 1.6 Verzekeringen

Kinderen die opgevangen worden in de groepsopvang zijn tijdens de opvang verzekerd voor Burgerlijke Aansprakelijkheid en lichamelijke ongevallen (polisnr. 45047980)

Van zodra de ouders aanwezig zijn, valt het kind onder de verantwoordelijkheid van de ouder. Broertjes of zusjes die meekomen bij het brengen of halen blijven onder de verantwoordelijkheid van de ouders.

Verzekeringsmaatschappij: Ethias – Zetel voor Vlaanderen

Adres: Prins-Bisschopssingel 73, 3500 Hasselt

Tel: 011/28.21.11

Fax: 011/28.20.20

Kinderopvang 't Ballonneke is niet verantwoordelijk voor verloren, gestolen en/of beschadigde voorwerpen en/of kledij. Voor de gebouwen is er een brandpolis (polisnr. 38126207) voorzien. Het personeel is verzekerd tegen arbeidsongevallen (polisnr. 45047980) en Burgerlijke Aansprakelijkheid (polisnr. 45038726).

## 1.7 Kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek omvat ons kwaliteitsbeleid, procedures en evaluaties.

Je kan het kwaliteitshandboek na aanvraag bij de verantwoordelijke steeds inkijken in het bureau van de kwaliteitscoördinator.

## 1.8 Wijzigingen in het huishoudelijk reglement

Wijzigingen in het huishoudelijk reglement in het nadeel van de ouders delen we minstens 2 maanden op voorhand schriftelijk mee. Bij het aanvragen van de opvang van je kind vink je aan dat je akkoord bent met het recentste huishoudelijk reglement. Als je niet akkoord gaat met de wijzigingen, heb je het recht om binnen de twee maanden na ontvangst van de wijzigingen, de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder enige schade- of opzegvergoeding.

## 2 Beleid

### 2.1 Aanbod

Alle kinderen uit het basisonderwijs van 2,5 jaar tot ze de basisschool verlaten kunnen gebruik maken van de buitenschoolse opvang. Elke opvanglocatie heeft een specifiek aanbod:

Locatie	Voorschools	Naschools	Woensdag	Vakantie / schoolvrije dag
De Speelmicroob	7u tot 8.30u	15.30u tot 19u	12u tot 19u	7u tot 19u
Het Speelkasteel	6u tot 8.30u	15.30u tot 20u	12u tot 20u	6u tot 20u
Pleziereiland	6u tot 8.30u	15.30u tot 19u	12u tot 18u	6u tot 19u
De Knuffelark	6u tot 8.30u	11.45u tot 19u	12u tot 19u	6u tot 19u
Het Ravotterspaleis			12u tot 18u	Beperkte openingsdagen
De Speelmolen			12u tot 18u	7u tot 18u
Het Speelfort	7u tot 8.30u	12.05u tot 18u	12u tot 15.30u	7u tot 18u (schoolvakantie en schoolvrije dagen) 7u tot 15.30u (woensdag en schoolvrije dag op woensdag)

In De Knuffelark en Het Speelfort kan je gebruikmaken van middagopvang voor kindjes die halve dagen naar school gaan. Dit kan vanaf een instapmoment in de school tot het volgende instapmoment.

Per 14 aanwezige kinderen is 1 kinderbegeleider aanwezig.

Tijdens de voor- en naschoolse opvang is er vrije spelkeuze. Naschools houden kinderbegeleiders toezicht op het maken van huiswerk. Op woensdagnamiddag, schoolvrije dagen en schoolvakanties organiseren we activiteiten en uitstappen. De kinderen hebben de keuze om hieraan deel te nemen. Tijdens geleide activiteiten en in het speelgoedaanbod zorgen wij voor een leeftijdsgerichte aanpak, aangepast aan de ontwikkeling van de aanwezige kinderen.

#### 2.1.1 Flexibele opvang

In bepaalde opvanglocaties kan je gebruik maken van flexibele opvang. Dit is opvang vóór 7u00 of na 18u00. Je kan voor je kind gebruik maken van de flexibele opvang vanaf het moment dat wij een attest van je werkgever en een attest gezinssamenstelling hebben ontvangen. Uit het attest van je werkgever moet blijken dat je flexibele opvang nodig hebt omwille van je werk. Een blanco attest kan je aanvragen bij de verantwoordelijke. Als zelfstandige bezorg je een bewijs van aansluiting bij de Sociale Zekerheidskas. Flexibele opvang kan je ten laatste 2 werkdagen op voorhand reserveren.

### 2.1.2 Occasionele opvang

In de buitenschoolse opvang hebben we 3 plaatsen occasionele opvang. Dit zijn plaatsen voor kinderen waarvan de ouders een plotse nood aan opvang hebben omwille van volgende redenen:

<b>Arbeidsomstandigheden</b>
De ouder werkt niet en start een opleiding.
De ouder werkt niet en vindt plots werk.
De ouder heeft een sollicitatiegesprek.
<b>Acute crisis in het gezin</b>
Sterfgeval van één van de ouders
Plots ontslag van één van de ouders
Huisbrand
Gezondheidsproblemen
Echtscheiding
<b>Familiale omstandigheden</b>
Het gezin heeft behoefte aan een korte vermindering van de draaglast.
Om sociale en/of pedagogische reden is het nodig dat het kind overdag buiten het gezin wordt opgevangen.

Een kind kan maximum 6 maanden gebruik maken van occasionele opvang. Voor meer info kan je telefonisch contact opnemen met onze dienst.

Tel: 03/755.26.36

### 2.1.3 Specifieke zorgbehoefte

Als je kind door medische of psychosociale problemen extra zorg nodig heeft, kunnen we een dossier voor specifieke zorgbehoefte aanvragen bij Kind en Gezin. Dit betekent dat wij extra subsidies krijgen om jouw kind de zorgen te kunnen geven die het nodig heeft. We gaan samen met jullie na welke aangepaste zorg en ondersteuning we kunnen realiseren in de opvang. Rekening houdend met de draagkracht van uw kind en de begeleiding, de opvangfrequentie en de groepsgrootte trachten wij een antwoord te bieden op uw opvangvraag.

Voor de aanvraag van het dossier hebben we een attest van een professioneel deskundige nodig waarin uitleg gegeven wordt over de problematiek van je kind. Dit attest wordt onder gesloten omslag overgemaakt aan de adviserend geneesheer van Kind en Gezin. Op basis van die informatie zal Kind en Gezin het dossier goedkeuren of afwijzen. Als we voor je kind een dossier specifieke zorgbehoefte hebben, betaal je geen reservatiekosten voor medische onderzoeken of consultaties gerelateerd aan de specifieke zorgbehoefte. Bezorg het attest van de professioneel deskundige binnen de 5 werkdagen aan de kinderbegeleider.

## 2.2 Inschrijving, reservatie en opzeg van opvangdagen

### 2.2.1 Opvanganvraag en voorrangsregels

Bij aanvraag bekijkt de verantwoordelijke of er plaats is. Als je kind opgevangen kan worden, maken we een afspraak voor een inschrijvingsmoment. Als er geen plaats is, noteert zij je vraag op de wachtlijst. Als er een plaats vrijkomt houden we rekening met de volgorde van de wachtlijst en de voorrangsregels in onderstaande volgorde:

1. Kinderen van medewerkers
2. Broers en zussen van kinderen die op het moment van de opvanganvraag opgevangen worden in buitenschoolse opvang "'t Ballonneke"
3. Gezinnen met nood aan flexibele ochtend- of avondopvang



#### 4. Kinderen < 6 jaar

Vakantieopvang: kinderen die reeds ingeschreven zijn in buitenschoolse opvang “ 't Ballonneke” hebben voor schoolvakanties voorrang op nieuwe kinderen.

##### 2.2.2 Eerste inschrijvingsmoment

Bij het inschrijvingsmoment krijg je informatie over de werking van de buitenschoolse opvang en toelichting bij het huishoudelijk reglement. Bij de inschrijving bezorg je een attest gezinssamenstelling. Als de gezinssamenstelling in de loop van de opvang wijzigt, bezorg je zo snel mogelijk een nieuw attest.

In de periode voor de start van de opvang kan je contact opnemen met de opvanglocatie om een afspraak te maken voor een kennismakingsmomentje ter plaatse.

Voor elk opgevangen kind moet een actuele inlichtingenfiche in de opvanglocatie aanwezig zijn. Deze fiche bevat de identificatiegegevens van het kind en de ouders, bereikbaarheidsgegevens van de ouders en de behandelende arts, specifieke aandachtspunten over de gezondheid en urgente medische informatie. Ook de personen die het kind mogen afhalen staan hierop vermeld. Door de inlichtingenfiche online in te vullen via onze website [www.vzwballonneke](http://www.vzwballonneke.be), ga je akkoord met het gebruik en de verwerking van persoonlijke gegevens. Wijzigingen in de gegevens, belangrijke medische en andere informatie over je kind geef je zo snel mogelijk door via onze website [www.vzwballonneke.be](http://www.vzwballonneke.be).

##### 2.2.3 Reservatie van opvangdagen

Wij maken gebruik van het D-Care programma voor reservatie van opvangdagen. Via dit programma kan je online de opvangdagen voor je kind reserveren. Je kan nadien op elk moment je gereserveerde dagen online raadplegen. Je vindt de handleiding voor het reserveren van opvangdagen op onze website. Bij problemen kan je terecht bij een verantwoordelijke of administratief medewerker.

Gereserveerde opvangdagen kan je annuleren via mail, per sms of schriftelijk. Je kan dit aan de verantwoordelijke bezorgen of in de opvanglocatie. Als wij de annulatie hebben verwerkt, ontvang je hiervan een bevestigingsmail. Afhankelijk van het moment en het tijdstip van annuleren, rekenen we een reservatiekost aan (zie 3.1). Als je kind 20% of meer van de gereserveerde opvangdagen in de zomervakantie afwezig is zonder tijdige annulatie, kom je op de reservelijst voor de volgende zomervakantie.

Opvangdagen voor het schooljaar kan je ten laatste 2 werkdagen op voorhand reserveren. Voor opvang in schoolvakanties kan je inschrijven vanaf een bepaalde datum (zie 2.2.4). Deze data kan je terugvinden op onze website.

##### 2.2.4 Opvang in schoolvakanties

Reserveren voor vakantieopvang is mogelijk vanaf een vast inschrijvingsmoment. Deze momenten worden bepaald in samenwerking met de jeugd- en sportdienst van de gemeente Beveren. Er wordt een moment vastgelegd voor de zomervakantie, de herfst- en kerstvakantie en de krokus- en paasvakantie. De exacte datum van het inschrijvingsmoment en de geplande uitstappen, activiteiten en combinaties met sportkampen kan je vinden in de vakantiebrochure “Vakantietoppers”. Deze krijg je via de school of kan je raadplegen op onze website of deze van gemeente Beveren.

Voor de zomervakantie kan je inschrijven tot ten laatste de 5de werkdag om 17u vóór aanvang van de vakantie.

Opgelet: brengen en halen van kinderen is niet mogelijk voor alle sportkampen. Onderaan elke vakantieweek kan je lezen bij welke sportkampen kinderen gebracht of gehaald kunnen worden. Voor het sportkamp zelf schrijf je in via de sportdienst van de gemeente.

### **2.2.5 Opzeg van de opvang door de organisator**

Kinderopvang 't Ballonneke kan de opvang eenzijdig beëindigen als je de afspraken in het huishoudelijk reglement en de schriftelijke overeenkomst niet naleeft. Minimaal 2 maanden vóór stopzetting van de opvang ontvang je verwittigingen. Als je deze niet naleeft, stopt de opvang vanaf de eerste dag van de derde maand.

Wanbetaling: Na 3 maanden onbetaalde rekening(en) wordt de opvang vanaf de 4<sup>de</sup> maand eenzijdig stopgezet, tot betaling van de achterstallige facturen (zie 3.3).

### **Regeling bij niet naleven van de contractuele bepalingen**

Bij niet naleven van de contractuele bepalingen, zowel door de organisator als door de ouders, staat een eventuele schadevergoeding steeds in verhouding tot de geleden schade. Er kan geen schadevergoeding worden gevraagd in geval van overmacht bij één van beide partijen.

## **2.3 Brengen en afhalen**

### **2.3.1 Registratie van de aanwezigheid**

Het is een wettelijke verplichting om van elk kind het breng- en afhaaluur te registreren, met elektronische of schriftelijke handtekening van de ouders. De kinderbegeleider registreert het breng- en afhaaluur elektronisch in D-Care. Op vraag aan de kinderbegeleider kunnen ouders de geregistreerde breng- en afhaaluren van hun kind op elk moment inkijken.

### **2.3.2 Enkele belangrijke afspraken**

Via onze online inlichtingenfiche geef je door welke personen je kind mogen afhalen. Als een ander persoon éénmalig je kind komt afhalen, geven we je kind niet mee zonder schriftelijke toelating van de ouders (mail, sms...). Als er een blijvende wijziging is in de personen die je kind mogen komen afhalen, meld je dit schriftelijk aan de kinderbegeleider. De inlichtingenfiche wordt dan aangepast.

Als de afhalende persoon onder invloed is, gaat de kinderbegeleider met deze persoon na of er een alternatief is om het kind te komen afhalen. Als de kinderbegeleider oordeelt dat het kind in groot gevaar verkeert als het wordt meegenomen, geeft zij het kind niet mee. Als er agressie voorkomt of het kind wordt toch meegenomen, contacteren we de politie.

In samenspraak met de kinderbegeleider kan je op elk moment van de dag je kind brengen of afhalen. Kom je kind tijdig voor sluitingstijd afhalen. In bepaalde situaties van vroegtijdig of laattijdig afhalen betaal je hiervoor een bijkomende kost (zie 3.2). Als je kind na de openingsuren van de opvang wordt afgehaald, beperk je dit moment in tijd. Dit om overuren van de kinderbegeleiders te beperken.

Als je kind zelfstandig de opvang mag verlaten, laat je dit steeds schriftelijk weten aan de kinderbegeleiders of verantwoordelijke. Dit formulier kan je bekomen bij de verantwoordelijke. De verantwoordelijkheid ligt bij de ouders.

Als je op voorhand weet dat je kind door een schooluitstap later naar de opvang zal komen, contacteer je de opvanglocatie om hierover afspraken te maken.

De verantwoordelijken en kinderbegeleiders doen hun uiterste best om steeds een bevestiging of antwoord te sturen op ontvangen berichten via sms, voicemail, fax en e-mail. Als je toch geen bevestiging of antwoord ontvangt, vragen we om je boodschap opnieuw te verzenden.

Bij echtscheiding blijven beide ouders het recht behouden het kind te komen afhalen, tenzij er een vonnis met verblijfsregeling is. Bezorg een kopie van dit vonnis aan de verantwoordelijke of kinderbegeleider. Elke ouder mag het kind alleen afhalen op momenten waarop het kind bij hem/haar verblijft. Als we 2 dossiers op 2 verschillende factuuradressen moeten opmaken, wordt voor elke ouder een schriftelijke overeenkomst met opvangplan opgemaakt.

Voor de draagkracht van je kind vermijd je best een extreem lange aanwezigheid in de opvang.

## 2.4 Toegang tot alle opvangruimtes van je kind

Als ouder of als persoon die de ouderrol vervult, heb je toegang tot de lokalen waar je kind verblijft, voor zover deze aanwezigheid geen storende invloed heeft op de werking. Bezoekers worden enkel toegelaten tot de opvanglocatie na telefonische toestemming van de ouders.

## 2.5 Ziekte of ongeval van je kind

In noodsituaties moet de kinderbegeleider onmiddellijk kunnen beschikken over alle noodzakelijke informatie die aan hulpdiensten moet doorgegeven worden. Deze wordt bij inschrijving op de online inlichtingenfiche genoteerd. Geef wijzigingen hierin onmiddellijk door aan de kinderbegeleider.

Wij volgen de richtlijnen van Kind en Gezin omtrent het medisch beleid:

### Wanneer kan je kind niet naar de opvang komen?

- Je kind is te ziek om deel te nemen aan de normale activiteiten in de opvang: komt niet tot spel, huilt onophoudelijk. Hierdoor kan de gezondheid en de veiligheid van de andere kinderen niet gegarandeerd worden.
- Huiduitslag in combinatie met koorts en veranderingen in gedrag.
- Mondzweetjes waar je kind veel last van heeft, weent en moeilijk kan eten.
- Diarree: verandering in stoelgangpatroon, 3 waterige ontlastingen binnen 24u.
- Braken: 2 of meer keer overgeven binnen de 24 uur, bloedbraken, gevaar voor uitdroging.
- Aanhoudende buikpijn van 2 uur of langer
- Ademhalingsmoeilijkheden, gierende hoest, ademnood
- Koorts (vanaf 38°C) als je kind meer aandacht en zorg nodig heeft en niet kan deelnemen aan de dagelijkse activiteiten. Hierdoor komt de veiligheid van andere kinderen in het gedrang.
- Als er luizen worden vastgesteld bij je kind, contacteren we je met de melding dat je kind luizen heeft. Je kind mag naar de opvang blijven komen als je een aankoopbewijs van luizenproduct of het luizenproduct zelf kan voorleggen. Als de begeleiding merkt dat je geen stappen hebt ondernomen om de luizen te bestrijden, kunnen we je kind alsnog weigeren in de opvang.
- Besmettelijke ziekten:
  - Windpokken: terugkomst als de blaasjes volledig uitgedroogd zijn, ten vroegste 6 dagen na het verschijnen van het eerste blaasje.
  - Impetigo: de eerste 48 uur na de start van antibioticabehandeling of wanneer de blaasjes zijn uitgedroogd.
  - Bof, minimaal tot 5 dagen na begin van de zwelling.
  - Kroep, terugkomst na attest arts dat het niet meer besmettelijk is.
  - Epiglottitis

- Hersenvliesontsteking
- Hepatitis A, minimaal tot 14 dagen na begin van de symptomen.
- Polio
- Rode hond, minimaal tot 6 dagen na verschijnen van de rode uitslag.
- Open TBC, terugkomst na attest arts dat het niet meer besmettelijk is.
- Koortsblaasjes: als kindje niet goed kan slikken en slecht eet.
- EHEC en hemolytisch uremisch syndroom
- Salmonella, Paratyfus en Tyfus
- Shigella en Dysenterie
- Yersinia enterocolitica
- Mazelen, minimaal tot 4 dagen na verschijnen van de uitslag.
- Bacteriële longontsteking, terugkomst indien behandeling is gestart.

### Wat als je kind ziek wordt in de opvang?

- In geval van koorts en/of andere symptomen waarmee je kind in de opvang kan blijven, contacteren wij je om verdere afspraken te maken over hoe de toestand van je kind wordt opgevolgd.
- In geval van symptomen waarmee je kind niet in de opvang kan blijven, nemen we contact met je op met de vraag je kind te komen afhalen. Je kind kan terug naar de opvang komen als het genezen is.

## 2.6 Gebruik van medicatie

Geneesmiddelen dien je zo veel mogelijk thuis toe. Als de medicatie toch in de opvang toegediend moet worden, gelden volgende richtlijnen:

- ❑ Zorg steeds voor een attest van arts of apotheker

Een geldig attest bevat volgende informatie :

- Naam van de voorschrijver
- Naam van de apotheker (indien attest van de apotheker)
- Naam van het kind
- Afleveringsdatum
- Naam van het geneesmiddel
- Dosering van het geneesmiddel
- Wijze van toediening
- Einddatum of duur van de behandeling

Als je kindje een vaak terugkerend probleem heeft, vraag dan aan je arts een permanent attest. Daarop moet je arts duidelijk vermelden bij welke symptomen we opnieuw medicatie mogen opstarten.

- ❑ Neem de geneesmiddelen steeds mee in de originele verpakking (met bijsluiters). Noteer altijd de naam van je kindje op de verpakking.
- ❑ Noteer dagelijks in het heen- en weerschriftje welk geneesmiddel we moeten toedienen. Vermeld hierbij de hoeveelheid en het tijdstip
- ❑ Medicatie die koel bewaard moet worden, geef je zo snel mogelijk aan de kinderbegeleider. Zij zal de medicatie in een afgesloten zakje in de koelkast plaatsen.
- ❑ In de opvang wordt geen aërosol gegeven, enkel puffs zijn toegelaten.
- ❑ Volgende medicatie dienen we toe zonder een attest van arts of apotheker:
  - ❑ Stuit: luiierzalf in geval van felrode stuit
  - ❑ Neus: fysiologische neusspoeling

- Koortswerend middel(enkel paracetamol): Als je kindje zich echt niet goed voelt, kan de kinderbegeleider eenmalig een koortswerend middel toedienen. We bellen je om dit te melden en afspraken te maken over hoe we de toestand van je kindje verder opvolgen. Als we je niet kunnen bereiken, geven we het koortswerend middel en zullen we je later opnieuw proberen bereiken.
  
- De begeleider die die dag de zorg voor je kind opneemt, zal de medicatie toedienen.

## 2.7 Wat brengt je kind wel/niet mee naar de opvang?

Je kind komt naar de buitenschoolse opvang in speelkledij. Als hij/zij nog niet volledig zindelijk is, voorzie je reservekledij. Voor de veiligheid van je kind, laat je kettingen, armbandjes en oorknoppen best thuis. Wij zijn niet verantwoordelijk voor verlies of ongevallen. Vergeet bij zonnig weer het zonnehoedje- of petje en zwemgerief niet. Je kan ook extra buiten-speelkledij en laarzen voorzien.

## 2.8 Afspraken rond voeding

Snoep, frisdrank en energiedrankjes laten we niet toe in de opvang.

Afhankelijk van de opvanglocatie en het opvangmoment kan je kind een warme maaltijd krijgen:

<b>Opvanglocatie</b>	<b>Mogelijkheid tot warme maaltijd</b>
De Knuffelark	Middagopvang kleinste kleuters Woensdagmiddag Schoolvakantie – schoolvrije dag
Pleziereiland	Dagelijks tijdens middagopvang Woensdagnamiddag Schoolvakantie – schoolvrije dag
De Speelmolen	Woensdagnamiddag Schoolvakantie – schoolvrije dag
Speelfort	Woensdagnamiddag Schoolvakantie – schoolvrije dag

Voor warme maaltijden doen we beroep op een externe traiteurdienst (Oma's keuken).

Tijdens de naschoolse opvang, vakantieopvang en op schoolvrije dagen kunnen kinderen een vieruurtje krijgen. Dit bestaat steeds uit een gezond tussendoortje, een melkproduct, fruit en water/melk. Je kan ook een vieruurtje meegeven van thuis. Het menu en de lijst met de vieruurtjes hangen uit aan het infobord van elke buitenschoolse opvanglocatie en zijn terug te vinden op onze website.

Bij de warme maaltijden en het vieruurtje is een drankje inbegrepen. Als je kind zelf boterhammen of een vieruurtje meebrengt, heb je de keuze om ook een drankje van thuis mee te geven of dit te gebruiken van de opvang. Warme maaltijden en vieruurtjes kan je online aanvragen via onze website.

Omwille van de voedselveiligheid geven we geen maaltijden of voeding mee naar huis, ook niet als je kind vroeger wordt afgehaald dan voorzien.

Als we voor je kind rekening moeten houden met een allergie voor bepaalde voedingsstoffen of met een specifiek dieet, bezorg je een medisch attest aan de kinderbegeleider of verantwoordelijke. Op

dit attest staat duidelijk vermeld welke voedingsstoffen we niet of in mindere mate mogen geven aan je kind, met begin- en einddatum. Specifieke dieetproducten breng je zelf mee.

Ouders zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de meegebrachte voeding. Voorzie meegebrachte voeding steeds van een etiket met de naam van het kind en de datum van bereiding.

## 2.9 Organiseren van veilige verplaatsingen

Om de veiligheid tijdens de verplaatsingen te garanderen, volgt de kinderbegeleider de richtlijnen van Kind en Gezin. Hierbij houdt ze rekening met het aantal kinderen en het ontwikkelingsniveau van de kinderen. Tweejaarlijks evalueren we de veiligheid van verplaatsingen en de gebruikte vervoersmiddelen (buggy, fiets, wandeltoew...) in een risicoanalyse.

## 3. Prijs voor kinderopvang

### 3.1 Kostprijs van de opvang en reservatiekosten

Je betaalt de opvang vanaf het moment dat je kind aan de kinderbegeleiders is toevertrouwd. Woensdagnamiddag is het startuur afhankelijk van de locatie en het einduur van de school. We vermelden het startuur op de bijlage bij de factuur. De opvangtarieven worden bepaald op basis van het "Besluit van de Vlaamse Regering van 16 mei 2014 houdende de subsidievoorwaarden van buitenschoolse gezins- en groepsopvang".

Als je het tarief voor de buitenschoolse opvang onmogelijk kan betalen, verwijzen wij je door naar het OCMW van je stad/gemeente. Zij zullen je situatie onderzoeken om indien nodig vermindering van het tarief toe te kennen.

Bij gelijktijdige aanwezigheid in de buitenschoolse opvang van kinderen uit hetzelfde gezin verlenen we 25 % korting per kind. Deze korting kennen we toe op de kostprijs en de reservatiekosten. De korting geldt niet voor de kosten voor flexibele opvang (zie 2.1.1).

In onderstaande tabellen vind je de kostprijs per opvangmoment. Je vindt hier ook de termijnen terug waarbinnen je kosteloos kan annuleren en de reservatiekost bij laattijdig annuleren.

Reservatiekosten vervallen als je een attest van hospitalisatie kan voorleggen. Op dit attest moet de opnamedatum staan en de datum waarop de arts aangeeft dat je kind terug naar de opvang kan komen. Het attest is enkel geldig voor de dagen die vermeld staan op het attest. Ook met een attest Thuisoppas zieke kinderen moet je niet betalen voor afwezigheid op de dagen die vermeld staan op het attest. Bezorg dit attest binnen de 5 werkdagen aan de kinderbegeleider. Als je kind een specifieke zorgbehoefte heeft, zie 2.1.3

<b>KOSTPRIJS OPVANG OP SCHOOLDAGEN</b>			
<b>Type opvang</b>	<b>Kostprijs</b>	<b>Kosteloos annuleren tot</b>	<b>Reservatiekost bij te laat annuleren</b>
Voorschoolse opvang	€1,10/begonnen halfuur	8u	€2,00
Naschoolse opvang	€1,10/begonnen halfuur	13u	€2,00
Woensdagmiddag	€1,10/begonnen halfuur (max. €7,70)	8u	€3,00
Middagopvang	€1,10/begonnen halfuur	8u	€3,00
Flexibele opvang	€1,10/begonnen halfuur	18u werkdag voordien	€5,00
Warme maaltijd	€3,00	9u werkdag voordien	€3,00

<b>KOSTPRIJS OPVANG OP SCHOOLVRIJE DAGEN</b>				
<b>Type opvang</b>	<b>Kostprijs</b>	<b>Kosteloos annuleren</b>	<b>Reservatiekost: geannuleerd vóór 8u</b>	<b>Reservatiekost: na 8u geannuleerd</b>
Schoolvrije dag <3u	€4,93	9u werkdag voordien	€2,46	€4,93
Schoolvrije dag 3-6u	€7,44	9u werkdag voordien	€3,72	€7,44
Schoolvrije dag >6u	€14,83	9u werkdag voordien	€7,41	€14,83
Flexibele opvang	Zie tabel "kostprijs op schooldagen". Hier gelden dezelfde afspraken.			
Warme maaltijd	Zie tabel "kostprijs op schooldagen". Hier gelden dezelfde afspraken.			

<b>KOSTPRIJS OPVANG IN SCHOOLVAKANTIES</b>				
<b>Type opvang</b>	<b>Kostprijs</b>	<b>Kosteloos annuleren</b>	<b>Reservatiekost: geannuleerd vóór 8u</b>	<b>Reservatiekost: na 8u of niet geannuleerd</b>
Korte vakantie <3u	€4,93	9u vrijdag voor eerste vakantiedag	€2,46	€4,93
Korte vakantie 3-6u	€7,44	9u vrijdag voor eerste vakantiedag	€3,72	€7,44
Korte vakantie >6u	€14,83	9u vrijdag voor eerste vakantiedag	€7,41	€14,83
Zomervakantie <3u	€4,93	<u>juli</u> : 17u de 5 <sup>de</sup> werkdag voor start vakantie. <u>Aug</u> : 17u de 5de laatste werkdag van juli.	€2,46	€4,93
Zomervakantie 3-6u	€7,44	<u>juli</u> : 17u de 5 <sup>de</sup> werkdag voor start vakantie. <u>Aug</u> : 17u de 5de laatste werkdag van juli.	€3,72	€7,44
Zomervakantie >6u	€14,83	<u>juli</u> : 17u de 5 <sup>de</sup> werkdag voor start vakantie. <u>Aug</u> : 17u de 5de laatste werkdag van juli.	€7,41	€14,83
Uitstap	Afhankelijk van uitstap	9u werkdag voor de uitstap	Kostprijs van de uitstap	Kostprijs van de uitstap
Flexibele opvang	Zie tabel "kostprijs op schooldagen". Hier gelden dezelfde afspraken.			
Warme maaltijd	Zie tabel "kostprijs op schooldagen". Hier gelden dezelfde afspraken.			

### 3.2 Bijkomende kosten

<b>BIJKOMENDE KOSTEN</b>	
Vieruurtje	€1,50
Soep	€1,00
Drankje	€0,35
Broodmaaltijd	€1,30
Luiers	€0,40 per stuk
Facturatiekosten	€3,72 per maand/gezin/opvangvorm
Wanbetaling	€15,00 rappelkosten vanaf een tweede rappel + 10% schadebeding en interesten aan de wettelijke interestvoet, met een minimum van €25.
Indien geen flexibele opvang gereserveerd: brengen of afhalen buiten de standaard openingsuren (7u-18u)	€5,00
Indien flexibele opvang gereserveerd: vroeger of later brengen of afhalen dan de gereserveerde opvanguren	€5,00

### 3.3 Facturatie en wanbetaling

Bij het begin van de maand ontvang je de factuur van de voorbije opvangmaand. Voor flexibele opvang krijg je een aparte factuur (zie 2.1.1). Deze factuur betaal je binnen de 14 dagen. Als we het factuurbedrag binnen deze termijn niet ontvangen hebben, sturen we je een eerste rappel, waarna je nogmaals 14 dagen tijd krijgt om de openstaande rekening(en) te betalen. Als we een tweede rappel moeten versturen, rekenen we volgende kosten aan: €15 rappelkosten, 10% schadebeding en interesten aan de wettelijke interestvoet vanaf vervaldatum van de factuur, met een minimum van €25. Na 3 maanden onbetaalde rekening(en) wordt de opvang vanaf de 4<sup>de</sup> maand eenzijdig stopgezet, tot betaling van de achterstallige facturen.

### 3.4 Fiscaal attest

Opvangkosten voor kinderen jonger dan 12 jaar zijn fiscaal aftrekbaar. Het maximum aftrekbare bedrag per opvangdag per kind wordt jaarlijks vastgelegd. Voor meer informatie verwijzen we naar de website van de overheid – departement financiën ([www.minfin.fgov.be](http://www.minfin.fgov.be)). Ten laatste in mei van het jaar dat volgt op dat waarin de opvangkosten werkelijk betaald zijn, worden fiscale attesten uitgereikt. Deze worden door de kinderbegeleider overhandigd of opgestuurd. Dit impliceert dat alle facturen van dat jaar vereffend moeten zijn. Aangezien de opvangkosten van de maand december pas in het daaropvolgende jaar gefactureerd worden, lopen de fiscaal attesten steeds van december tot november.



## **4. Privacyverklaring**

### **Identiteit**

Vzw 't Ballonneke heeft verschillende persoonsgegevens van het gezin en het kind nodig voor haar opvangactiviteiten.

### **Doel van de verwerking van de persoonsgegevens**

De persoonsgegevens van de kinderen en de gezinnen worden gebruikt voor:

- de klantenadministratie;
- de facturatie;
- de naleving van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang;
- de ontwikkeling van een beleid;
- de naleving van de subsidievoorwaarden;
- Buitenschoolse opvang: dagelijkse afhaallijst van de kinderen bestemd voor de scholen;
- Binnen de opvangperiode kunnen gegevens worden gecommuniceerd tussen verschillende opvanglocaties bij wijziging van opvanglocatie binnen de organisatie;
- Continuïteit van de opvang verzekeren;
- Voldoen aan wettelijke meldingsplicht;

Voor eventueel ander gebruik wordt een aparte toelating gevraagd.

### **Rechtsgrond**

#### **Voor buitenschoolse opvang**

We verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin en de uitvoeringsbesluiten hiervan. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben. Daarnaast beroepen we ons op het Besluit van de Vlaamse Regering van 16 mei 2014 houdende de voorwaarden voor erkenning en attest van toezicht en het kwaliteitsbeleid voor buitenschoolse gezinsopvang en groepsopvang.

#### **Recht van het gezin**

- Je kan de gegevens van jou of je kind op elk moment inkijken, verbeteren, laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken. Mits de rechtsgrond gewaarborgd blijft.
- Je kan een kopie van je persoonsgegevens vragen.
- Als je verandert van opvang buiten onze organisatie, kan je vragen om jouw gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvanglocatie.

Om uw recht op toegang uit te oefenen, schrijft u een brief naar Kinderopvang 't Ballonneke, Sint-Elisabethstraat 64 te Melsele of een mail naar [info@vzwballonneke.be](mailto:info@vzwballonneke.be).

U dateert en ondertekent uw schrijven. Bij uw brief steekt u een kopie van uw identiteitskaart. Als u een e-mail stuurt, tekent u die elektronisch. U heeft namelijk enkel toegang tot uw eigen persoonsgegevens.

U mag uw schriftelijk verzoek ook ter plaatse afgeven. De uitoefening van dit recht is gratis. Uw vraag wordt binnen 30 kalenderdagen beantwoord.

### **Bewaarperiode**

Je gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving.

### **Vertrouwelijkheid**

We verbinden er ons toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2016. Dit geldt zowel voor de verwerking door onze opvang als door onze mogelijke onderaannemers die deze persoonsgegevens verwerken. Ook onze medewerkers zijn op de hoogte van de privacyregels.

### **Overmaken aan derden**

Als dit noodzakelijk is voor de hoger vermelde doelen, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin, Zorginspectie, scholen, Christelijke Mutualiteit (Thuisoppas Zieke Kinderen), Huizen van het Kind en andere wettelijke instanties.

### **Verwerkingsregister**

In ons verwerkingsregister vind je meer informatie over hoe wij je persoonsgegevens verwerken. Ook de wettelijke en andere grondslagen en de bewaartermijnen vind je daar.

### **Meer weten**

De privacy verplichtingen zijn opgelegd door Europa. Kind en Gezin is geen expert in deze regelgeving. Voor mee info kan je terecht bij [de Privacycommissie](#).

### **Foto's en filmopnames**

De foto's en/of filmopnames worden gebruikt om onze werking te illustreren en te verbeteren. Op onze website kan je foto's terugvinden. Indien u hier bezwaar tegen heeft, moet je dit schriftelijk aan ons doorgeven. Bij andere publicaties wordt dit bevraagd met een schriftelijk toestemming.

## **5. Klachten**

Elke medewerker staat open voor elke vorm van suggestie, tip of ongenoegen en zal deze professioneel opvolgen. We nodigen je uit om bedenkingen en klachten onmiddellijk te bespreken met de kinderbegeleiders of de verantwoordelijke.

Je hebt het recht om een klacht te uiten. Je kan een klacht ook schriftelijk, via mail of via ons klachtenformulier op onze website bezorgen aan:

Kinderopvang 't Ballonneke  
Sint-Elisabethstraat 64  
9120 Melsele  
E-mail: [kwaliteit@vzwballekne.be](mailto:kwaliteit@vzwballekne.be)  
Tel: 03/755.26.36

We registreren en behandelen elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier. Een klacht wordt steeds doorgegeven aan de organisator, waarna we samen tot een oplossing proberen komen. We volgen hierbij onze klachtenprocedure. Binnen een termijn van 30 kalenderdagen brengen wij de

Huishoudelijk reglement – Buitenschoolse opvang 't Ballonneke  
versie 25 – februari 2020

klager op de hoogte van de ondernomen acties en besluiten. Klachten kunnen ook worden voorgelegd aan de klachtendienst van Kind en Gezin:

Adres: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Tel: 02/533 14 14

E-mail: [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be)

Indien u een klacht wenst in te dienen in verband met privacy, kan u zich wenden tot de privacycommissie.

Klachtenformulier website: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/formulieren/klacht-indienen>