

INHOUDSTAFEL

1.	ALGEMENE INFORMATIE.....	2
1.1	MISSIE EN VISIE	2
1.2	ORGANISATOR KINDEROPVANG 'T BALLONNEKE.....	3
1.3	GROEPSOPVANG 'T BALLONNEKE	5
1.4	BEREIKBAARHEID	7
1.5	CONTACTGEGEVENS OPGROEIEN	7
1.6	VERZEKERINGEN	7
1.7	WIJZIGINGEN IN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT	7
2	BELEID.....	8
2.1.	AANBOD	8
2.2.	INSCHRIJVING EN OPNAME.....	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	13
2.7.	AFSPRAKEN	14
2.8	ORGANISEREN VAN VEILIGE VERPLAATSINGEN	17
2.9	HET OPVANGPLAN EN AFWEZIGHEID	17
3.	PRIJS VOOR KINDEROPVANG	20
3.1.	HET ATTEST INKOMENSTARIEF	20
3.3.	HERBEREKENING VAN HET INKOMENSTARIEF	21
3.4.	HOEVEEL BETAAL JE?	21
3.5.	VERMINDERING VAN HET INKOMENSTARIEF.....	22
3.6.	BIJKOMENDE KOSTEN	22
3.7.	INDIVIDUEEL VERMINDERD TARIEF	22
3.8.	FACTURATIE EN WANBETALING	23
3.9.	FISCAAL ATTEST	24
4.	PRIVACYVERKLARING	24
5.	KLACHTEN.....	26

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.

Visie over ons pedagogisch beleid

Het kind centraal

Wij streven naar een optimale zorg en begeleiding op maat van elk kind. Ook kinderen met specifieke noden krijgen de passende zorg en aandacht.

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, betrokkenheid van de kinderen, in de binnen- en buitenspeelruimten, centraal als belangrijke voorwaarden om tot ontwikkeling te komen.

Verbondenheid

Wij leren kinderen respectvol omgaan met elkaar en bereiden hen zo voor op onze diverse samenleving.

Kleinschaligheid

Ongeacht de grootte van kinderopvang “ 't Ballonneke” staan toegankelijkheid en kleinschaligheid centraal. Omwille van de uitgestrektheid van het grondgebied van het Land van Beveren, organiseren we lokale, kleinschalige initiatieven met aangepaste groeps grootte binnen een huiselijke sfeer.

Visie op onze participatie en betrokkenheid van gezinnen

Diversiteit

Onze opvang is laagdrempelig zodat alle gezinnen zich welkom voelen met hun eigen mogelijkheden, cultuur, maatschappelijke afkomst, nationaliteit, geslacht, en geloof- en levensovertuiging. We werken actief met deze diversiteit, vertrekkend vanuit de gelijkenissen en met waardering voor alle aspecten van ieders identiteit.

Ouders als belangrijkste partners

We werken nauw samen met de gezinnen die gebruik maken van onze opvang. Door zorg en opvoeding te delen, verlagen we de druk op gezinnen. We bouwen met ouders een vertrouwensrelatie op door in te zetten op een open en eerlijke dialoog. Vertrekkend vanuit onze doelstellingen, waarbij respectvolle communicatie centraal staat. Participatie van de gezinnen ervaren we als basis voor onze werking.

Visie op onze medewerkers

Gedreven medewerkers maken het verschil

Doorheen ons medewerkersbeleid zetten we in op kundige medewerkers die blijf geven van vakbekwaamheid, een kindvriendelijke houding en samenwerkingscompetenties. In onze wervings- en selectieprocedure van medewerkers staan we open voor diversiteit. We zetten in op een diverse samenstelling van onze medewerkersgroep. We geven onze medewerkers ontplooiingskansen, vertrekkend vanuit respect voor ieders kwaliteiten en groei mogelijkheden. We stimuleren hen om hun talenten en competenties op een creatieve manier in te zetten voor het bereiken van onze beleidsdoelen. Via inscholing, vorming, duidelijke afspraken, transparante doelstellingen,... dagen we medewerkers waarderen uit om te groeien en in te spelen op de veranderende noden en behoeften in de organisatie en maatschappij.

Visie op omgeving

Een bijzondere maatschappelijke functie

Kinderopvang 't Ballonneke is zich bewust van zijn belangrijke maatschappelijke functie : we delen de opvoeding van kinderen, dragen bij tot verbondenheid en gelijke kansen tot maatschappelijke participatie. Door onze dienstverlening worden we voortdurend uitgedaagd om in voeling te blijven met de sociale omgeving. We volgen de maatschappelijke evoluties van nabij op en spelen soepel in op de lokale noden in de kinderopvang, in samenwerking met de buurt, lokale partners, het gemeentelijke bestuursniveau, andere voorzieningen en diensten.

1.2 Organisator kinderopvang 't Ballonneke

Kinderopvang 't Ballonneke is vergund door Opgroeien en staat onder leiding van directeur mevr. Staut Sien. Wij staan onder toezicht van zorginspectie agentschap Opgroeien. Inspectierapporten vind je terug op de website van het agentschap.

Vergunningen en de bijhorende beslissing zijn ter beschikking in iedere locatie.

Rechtsvorm: VZW

Ondernemingsnummer: 0441.286.058

Het opvangaanbod van kinderopvang 't Ballonneke bestaat uit:

- 3 opvanglocaties groepsopvang (zie 1.3)
- Gezins- en groepsopvang
- 8 opvanglocaties buitenschoolse opvang
- Thuisoppas Zieke Kinderen

Het centraal aanspreek- en informatiepunt voor alle diensten:

Adres: Sint-Elisabethstraat 64 , 9120 Melsele

Tel: 03/755 26 36

Email: info@vzwballonneke.be

Website: www.vzwballonneke.be

De organisator en de verantwoordelijken zijn rechtstreeks te bereiken:

Directie: directie@vzwballonneke.be

Gezinsopvang: opvanggezinnen@vzwballonneke.be

Groepsopvang: kinderdagverblijf@vzwballonneke.be

Buitenschoolse opvang: buitenschoolse@vzwballonneke.be

Kwaliteitscoördinator: 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 Sien Staut is steeds aanspreekbaar op het hoofdkantoor of telefonisch en per mail gedurende weekdays.

1.2.1 Gezins- en groepsopvang

Als organisator gezins- en groepsopvang zijn we vergund voor 121 opvangplaatsen, verspreid over Groot-Beveren, voor kinderen van 0 jaar t.e.m. de basisschool.

We verzekeren opvang tussen 6u30 en 18u30, tenminste 220 werkdagen per jaar.

Verantwoordelijke: Wendy Cleys

Tel: 03/755.26.36

1.2.2 Opvanglocaties buitenschoolse opvang

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

Locatie	Adres	Telefoon
Speelmicroob	Stationsstraat 7, 9120 Beveren	0475/27.09.02
Speelnest	Leon labytstraat 41, 9120 Beveren	0473/93.17.40
Speelhut	Gaverlandstraat 111, 9120 Melsele	
Pleziereiland	Sint-Elisabethstraat 66, 9120 Melsele	0477/44.71.98
Knuffelark	Sint-Elisabethstraat 38, 9120 Melsele	03/755.65.05 0479/93.36.79
Speelmolen	Molenstraat 60A, 9130 Kieldrecht	03/772.64.12 0472/22.53.54
Speelkreek	Speelkreek 1, 9130 Kieldrecht	0490/57.65.33
Speelfort	Sint-Laurentiusstraat 17A, 9130 Verrebroek	03/773.48.88 0479/80.74.96

Verantwoordelijke: Carmen Van Hoof

Tel: 03/755.26.36

1.2.3 Thuisoppas Zieke kinderen

Voor zieke kindjes tot 12 jaar uit Beveren – Kruibeke – Zwijndrecht 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 kindje bij jou thuis. Voor thuisoppas moet je voor elke dag en voor elk aanwezig kind een doktersattest voorleggen, waarop vermeld staat dat thuisoppas noodzakelijk is. Zonder doktersattest krijgen wij geen subsidie voor de opvang bij jou thuis en kom je niet meer in aanmerking voor een volgende thuisopvang.

Per kind kan je maximum 8 dagen per maand beroep doen op de thuisoppas. Dit gedurende maximum 9 uur per dag, ter plaatse bij jou thuis, 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 (< 5 uur) betaal je 60% van de bijdrage. De verplaatsingstijd van de kinderbegeleider telt mee in de opvangtijd.

Het doktersattest, je aanslagbiljet/attest inkomenstarief 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@vzwballonneke.be). Vanaf het moment dat wij alle nodige documenten hebben ontvangen, kan je opnieuw gebruik maken van onze dienst thuisoppas.

1.3 Groepsopvang 't Ballonneke

1.3.1 Opvanglocatie Sint-Elisabethstraat 64

Opvangcapaciteit: 71 kinderen

Adres: Sint-Elisabethstraat 64, 9120 Melsele

Tel: 03/755.26.36

Via dit GSM nummer kan je voor dringende zaken gedurende de opvangdag een (Whatsapp) bericht naar de groep sturen. De begeleiding antwoordt je zodra dit haalbaar is binnen de groep

Groep	Telefoonnummer
Peutergroep	0490 08 19 01
Blauwe ballon beneden	0490 08 19 02
Rode en gele ballon beneden	0490 08 19 03
Gele en groene ballon boven	0490 08 19 04
Rode en blauwe ballon boven	0490 08 19 05

Verantwoordelijke: Inge Vercauteren

Openingsuren: maandag tot vrijdag van 6u-19u

1.3.2 Ruimere openingsmomenten

Als je kindje in de locatie in de Sint Elisabethstraat aanwezig is tussen 6u en 7u of tussen 18u en 19u, maak je gebruik van onze ruimere openingsmomenten.

Deze dienstverlening wordt bij voorrang aangeboden aan gezinnen die daar behoefte aan hebben doordat hun professionele activiteiten plaatsvinden buiten de reguliere openingsuren. Daarom vragen we een attest van de werkgever om deze voorrang te staven.

Je dient steeds in te schrijven voor opvang tijdens ruimere openingsmomenten.

Voor wie op een systematische manier gebruik maakt van de opvang vòòr 7u of na 18u, wordt dit opgenomen in het opvangplan. Wie sporadisch gebruik maakt van de ruimere openingsmomenten, kan dit ten laatste de werkdag voordien tot 15u30 via mail aanvragen (kinderdagverblijf@vzwballonneke.be). Indien je je kindje komt halen na 18u, zonder in te schrijven, of als je het aangevraagde afhaaluur voor avondopvang overschrijdt, betaal je 25% van je inkomenstarief.

Een aangevraagde ochtendopvang kan je kosteloos annuleren tot 15u30 de dag voordien door een mail te sturen naar kinderdagverblijf@vzwballonneke.be. Een aangevraagde avondopvang kan je

steeds kosteloos annuleren. Indien door overmacht de begeleider niet tijdig aanwezig is, kan je nagaan of er eventueel opvang mogelijk is in Pleziereiland (parking kinderdagverblijf nr. 64) of Knuffelark (Sint-Elisabethstraat nr. 38).

Voor kindjes die vòòr 7 uur komen, kan je zelf een ontbijt meebrengen. Tijdens de avondopvang krijgt je kindje een broodmaaltijd. Een flesje dien je indien nodig wel zelf te voorzien. Je betaalt bij een opvang van minder dan 11 uur tussen 6u en 19u het inkomenstarief. Bij een opvang tussen 6u en 19u die 11 uur of langer duurt, betaal je 160% van het inkomenstarief.

Om de draagkracht van je kindje niet te overschrijden, vermijd je extreem lange aanwezigheid in de opvang. We kiezen er omwille van de draagkracht ook voor om vaste begeleiders in te zetten voor onze ochtend- en avondopvang. We volgen het welbevinden, de betrokkenheid en draagkracht op. Bij bezorgdheden nemen we dit op met de ouders en zoeken we samen naar een oplossing.

1.3.3 Opvanglocatie De Poenjaard

Opvangcapaciteit: 37 kindjes

Adres: Dweerse Kromstraat 26, 9120 Melsele

Groep	Telefoonnummer
Gele ballon/rode ballon	0476 85 13 13
Groene ballon/blauwe ballon	0476 85 12 96

Verantwoordelijke: Jani Maes

Openingsuren: maandag tot vrijdag van 7u-18u

1.3.4 Opvanglocatie De Vliegeraar

Opvangcapaciteit: 18 kindjes

Adres: Stationsstraat 16, 9120 Beveren

Groep	Telefoonnummer
De Vliegeraar	0492 90 43 81

Verantwoordelijke: Jani Maes

Openingsuren: maandag tot vrijdag van 7u-18u

1.3.5 Dringende opvangplaatsen

We houden een dringende kinderopvangplaats vrij voor een gezin dat binnen de maand behoefte heeft aan kinderopvang omwille van één van volgende redenen:

- De ouder werkt niet en vindt plots werk.
- De ouder werkt niet en start plots met een opleiding.
- Er is een acute crisis in het gezin.
- Het gezin kan buiten zijn wil niet meer gebruik maken van eerdere opvangmogelijkheden.

Bij inschrijving wordt een opvangovereenkomst voor een dringende opvangplaats opgemaakt en een inlichtingenfiche ingevuld. Indien je de opvangdagen op dit moment nog niet kan vastleggen, kan je deze per mail aanvragen en worden deze door ons bevestigd. Wij passen ook bij dringende opvangplaatsen ons wenbeleid toe. Wanneer dit uitzonderlijk niet mogelijk is, wordt je kind extra opgevolgd. Je bezorgt ons voor de start van je kindje wel zeker informatie over het slaapritueel, eten, gezondheid en de algemene omgang met je kindje. Een waarborg wordt enkel aangerekend bij langer durende invulling van een dringende opvangplaats. We volgen het welbevinden, de betrokkenheid

en draagkracht van je kind op. Bij bezorgdheden nemen we dit op met de ouders en zoeken we samen naar een oplossing voor het kind en de ouders.

1.3.6 Sluitingsdagen

De jaarlijkse sluitingsdagen delen we vóór het begin van een nieuw kalenderjaar schriftelijk mee. Je kan deze ook raadplegen op onze website.

1.4 Bereikbaarheid

Het onthaal is elke werkdag telefonisch bereikbaar van 07u30 – 17u30 op het nummer 03/755.26.36. Als de verantwoordelijke van je opvanglocatie afwezig is, noteert de onthaalmedewerker je gegevens. De verantwoordelijke contacteert je zo snel mogelijk terug. Ze is ook bereikbaar op het e-mailadres kinderdagverblijf@vzwballonneke.be.

De groepen zijn bereikbaar overdag via een whatsappbericht. De begeleiding antwoordt zodra dit haalbaar is binnen de groep. Buiten de openingsuren kan je in uitzonderlijke noodgevallen een e-mail versturen naar volgend e-mailadres: directie@vzwballonneke.be.

1.5 Contactgegevens Opgroeien

Adres hoofdkantoor: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Kind en Gezin-lijn: 078/15.01.00

Contact via contactformulier website: <https://www.opgroeien.be/contact/contactformulier>

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. Je laat hen niet alleen.

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 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. Je ondertekent voor ontvangst en kennisneming. 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

In alle opvanglocaties bieden we opvang aan voor kindjes van 0 jaar tot zij naar de basisschool gaan. We passen de regelgeving toe volgens Opgroeien.

In opvanglocatie Sint-Elisabethstraat 64 bieden we opvang in 4 babygroepen, 3 lopergroepen en 1 peuterafdeling. In opvanglocatie de Poenjaard vangen we kindjes op in 2 babygroepen en 2 loperpeutergroepen. In opvanglocatie de Vliegeraar bieden we opvang aan in een verticale (gemengde) groep.

Elke groep heeft één of twee vaste kinderbegeleiders. Doorschuiven gebeurt gekoppeld aan het vertrek van kindjes naar de kleuterschool. Hierbij houden we rekening met de ontwikkeling van je kindje, met de slaapbehoefte en met het opvangplan.

Wij staan open voor kinderen met een specifieke zorgbehoefte. Deze kinderen hebben door medische of psychosociale problemen extra zorg nodig (zie 2.1.1).

2.1.1. Specifieke zorgbehoefte

Als je kind door medische of psychosociale problemen extra zorg nodig heeft, kunnen we een dossier voor specifieke zorgbehoefte aanvragen bij Opgroeien. 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 je kind en de begeleiding, de opvangfrequentie en de groepsgrootte, trachten wij een antwoord te bieden op jullie 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 met een vergrendelde mail overgemaakt aan de adviserend geneesheer van Opgroeien. Op basis van die informatie zal Opgroeien het dossier goedkeuren of afwijzen. Als dit dossier is goedgekeurd, worden geen respijtdagen aangerekend voor afwezigheden gerelateerd aan de specifieke zorgbehoefte. Bezorg het afwezigheidsattest binnen de 5 werkdagen aan de kinderbegeleider.

2.2. Inschrijving en opname

2.2.1. Behandeling van de opvangvraag

Je dient jouw aanvraag digitaal te doen via Opvang Vlaanderen (<https://opvang.vlaanderen>) en te kiezen voor jouw keuze van opvang.

Bij aanvraag schrijven we je kindje in op de wachtlijst. Voor een vlot verloop van de opvang is het noodzakelijk dat je kindje minstens 2 opvangmomenten per week aanwezig is in de opvang. Je bent pas zeker van een opvangplaats na opvangbevestiging en betaling van de waarborg. Je betaalt dit bedrag als waarborg voor het naleven van volgende afspraken in het huishoudelijk reglement: schriftelijke reservatie van je opvangplaats, betalen van facturen en opzeg van je opvangplan. Het betalen van de waarborg is mogelijk met een afbetalingsplan. Je krijgt het volledig bedrag terug na betaling van je laatste factuur. Indien bij het beëindigen van de opvang niet alle facturen betaald zijn, wordt het niet betaalde bedrag afgetrokken van de waarborg. Indien het openstaande bedrag groter is dan de waarborg, wordt de volledige waarborg ingehouden. Als je de opvang vóór de start annuleert, betalen we de waarborg niet terug. Bij vroegtijdige stopzetting van de opvang, loopt je

opvangplan verder tijdens je opzegtermijn. Als je kindje in deze periode niet aanwezig is, wordt dit beschouwd en aangerekend als een afwezigheidsdag.

Als je een volgend kindje verwacht, waarvoor je ook opvang binnen de groepsopvang wenst, breng je de verantwoordelijke hiervan zo snel mogelijk op de hoogte, zodat je aanvraag op de wachtlijst kan worden genoteerd.

2.2.2. Voorrangsregels

Onderstaande voorrangsregels voor kinderopvang met inkomenstarief, zijn op woensdag 30 april 2025 vernietigd door het Grondwettelijk Hof. We zijn in afwachting van nieuwe voorrangsregels.

Voorrangsregels

Kinderen van personeel krijgen altijd voorrang. Daarnaast gelden de volgende voorrangsregels:

- Gezinnen waarbij de ouder(s) in totaliteit gemiddeld minstens:
 - ✓ 4/5^{de} werken
 - ✓ Of een 4/5^{de} dagopleiding volgen met het oog op werk
 - ✓ Of een 4/5^{de} combinatie van werken en dagopleiding volgen met het oog op werk
- Pleegkinderen.
- Broertjes of zusjes van kinderen die tegelijkertijd naar dezelfde kinderopvang gaan.
- Gezinnen die nood hebben aan onze ruimere openingsuren voor 7u en na 18u.

Bij de voorrangsregel over werken, volstaat het niet als één van beide ouders voldoet aan het criterium. Om hieraan te kunnen voldoen vragen we een *verklaring op eer* van het gezin op het moment van de aanvraag over de huidige situatie of situatie bij de start van de opvang. Als organisator van kinderopvang gaan we ouders niet zelf controleren. Gezinnen moeten dit kunnen aantonen aan Opgroeien.

Bij gezinnen die aan één van bovenstaande voorwaarde voldoen, wordt bijkomend voorrang verleend aan kleinkinderen van personeel.

Wij maken geen onderscheid tussen deze voorrangsgroepen. Aanvragen worden chronologisch volgens aanvraagdatum behandeld.

Bij het plaatsen van kinderen staan we open voor alle kinderen uit onze doelgroep van 0 jaar tot de basisschool. We discrimineren niet op grond van cultuur, maatschappelijke afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

2.2.3. Inlichtingenfiche

Voor elk opgevangen kind moet een actuele inlichtingenfiche in de opvanglocatie aanwezig zijn. Door de inlichtingenfiche bij inschrijving te ondertekenen ga je akkoord met het gebruik en de verwerking van persoonlijke gegevens. Je kan deze gegevens ten alle tijden raadplegen in de ouderhoek van Koning Apestaart. Deze fiche bevat voor ons noodzakelijke gegevens: 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. Je kan ten allen tijde wijzigingen aanbrengen aan jouw klantfiche in Koning Apestaart via de ouderhoek. Specifieke aandachtspunten met betrekking tot jouw kind (voeding, gezondheid, aanpak, ...) meld je steeds onmiddellijk via mail. Bij de jaarlijkse wijziging van het huishoudelijk reglement wordt gevraagd de kindfiche na te kijken en aanpassingen door te geven. Je tekent hiervoor op een lijst in de groep

2.2.4. Wennen

Vooraf het begin van de opvang kan stress veroorzaken bij het kindje en het slaappatroon beïnvloeden. Daarom voorzien wij drie wenmomenten. Bij de eerste twee wenmomenten van 2.5 uur blijf je eerst een uurtje bij je kindje in de groep. Tijdens deze momenten kan je de kinderbegeleider op de hoogte brengen van de gewoonten en behoeften van je kindje. De kinderbegeleider geeft hierbij info over de werking en gewoonten in de groepsopvang. Na dit uurtje blijft je kindje nog zonder de ouders in de opvang. Bij voorkeur plannen we een wenmoment van 9u15-11u45. Als je kindje erg overstuur is, bellen we je met de vraag om je kindje eerder te komen afhalen. Bij het derde wenmoment komt je kindje een halve dag alleen naar de opvang. Voor het eerste wenmoment (met de ouders) vragen we geen vergoeding. Vanaf het tweede wenmoment vragen we een vergoeding op basis van je inkomenstarief en de duur van het wenmoment. Als je kindje het erg moeilijk heeft bij de wenmomenten, kan de kinderbegeleider je extra wenmomenten voorstellen. Extra wenmomentjes kunnen ook steeds door jullie gevraagd worden.

2.3. Brengen en afhalen

2.3.1. Toegangscontrole

In twee opvanglocaties (Nr.64 en Poenjaard) werken we met een toegangscontrolesysteem aan de hand van een badgesysteem. Bij start van de opvang ontvang je voor elk kind max. 3 badges waarmee je toegang hebt tot de opvanglocatie. Deze badges neem je in bruikleen. We rekenen hiervoor een waarborg aan van 10 euro per badge. Dit rekenen we aan bij de eerstvolgende factuur. Bij het beëindigen van de opvang, lever je de badges terug in en storten wij de waarborg terug.

Bij verlies of diefstal van de badge meld je dit zo snel mogelijk aan het onthaal of aan de kinderbegeleider (De Poenjaard), zodat we de badge op non-actief kunnen zetten. Je kan een nieuwe badge in bruikleen krijgen, mits het opnieuw betalen van de waarborg.

Omdat deze badges hergebruikt worden, mag je er geen kentekens op aanbrengen.

In kinderdagverblijf De Vliegeraar werken we met een parlofoon. Maak je gezicht daarom goed herkenbaar voor de camera.

2.3.2 Registratie van de aanwezigheid

De kinderbegeleider registreert het breng- en haaluur in Koning Apestaart. Je kan dit te allen tijde nakijken in je ouderhoek onder prestaties.

2.3.3. Enkele belangrijke afspraken

Bij inschrijving geef je door welke personen je kindje mogen komen afhalen. De verantwoordelijke noteert dit op de inlichtingenfiche van je kindje. Als een ander persoon je kindje komt afhalen, geven we je kindje niet mee zonder schriftelijke toelating van de ouders (mail, heen- en weerschriftje, Whatsapp-berichtje,...).

Als er een wijziging is in de personen die je kindje mogen komen afhalen, pas je dit aan in Koning Apestaart. Een extra afhaalpersoon kan je zelf toevoegen. Een persoon die geen recht meer heeft op ophaling, dien je door te mailen naar kinderdagverblijf@vzwballonneke.be.

Bij brengen of halen van je kindje vragen we om niet met meer dan één gezin in de badkamer/leefruimte te komen. Broers en zussen blijven in de badkamer. In de leefruimte spelen enkel kindjes die in het kinderdagverblijf worden opgevangen. Spreek bij binnenkomen en afhalen de begeleider(s) even aan.

In overleg met de kinderbegeleider kan je op elk moment je kindje brengen of halen. We respecteren hierbij de maaltijden en de rust van de kindjes. Als je kindje mee middageten eet, breng je het ten laatste om 10u30. Kindjes die na de middag toekomen en mee vieruurtje eten, komen ten laatste om 14u30.

Als je kindje hier mee een middagdutje doet, breng je het ten laatste om 11u30. Als je tijdens het middagdutje je kindje wil afhalen, spreek je met de kinderbegeleider af of dit vóór of na het middagdutje is. We maken slapende kindjes niet wakker. Als je afgesproken hebt om je kindje te komen afhalen vóór de middagdut, maar je kindje blijkt te moe te zijn om op te blijven, zal de kinderbegeleider hem/haar toch te slapen leggen. Met de afhalende persoon zal dan afgesproken worden om later terug te komen.

Als de groep gaan wandelen is op het moment dat je kindje gebracht wordt, zal hij/zij tijdelijk in een andere groep opgevangen worden.

Kom je kindje ten laatste minstens 10 minuten voor sluitingstijd afhalen. Zo is er voldoende tijd om je in te lichten over het dagverloop. Als je laattijdig je kindje komt afhalen, vragen we om dit afhaalmoment te beperken in tijd.

In opvanglocatie Sint-Elisabethstraat 64 is er om 8u30, 15u30 en op woensdag rond 12u15 een parkeerprobleem door de drukte van de omliggende scholen. De Sint-Elisabethstraat is een schoolstraat. Deze wordt rond de begin- en einduren van de school afgesloten voor auto's. Enkel na het tonen van je badge heb je toegang. Bij opvanglocatie De Vliegeraar is er op dinsdag markt voor de deur. Je kan parkeren in de omliggende straten of op de Boerenmarkt. Gelieve enkel de voorziene parking te gebruiken bij alle locaties.

Het afhalen dient op een veilige en verantwoorde manier te kunnen gebeuren. 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 afhalende persoon minderjarig is, kunnen we beslissen je kindje niet mee te geven. Als de kinderbegeleider oordeelt dat het kind in 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.

Bij echtscheiding behouden beide ouders het recht om het kind te komen afhalen, tenzij er een rechterlijke uitspraak met een verblijfsregeling is. In dat geval bezorg je de verantwoordelijke een kopie van dit vonnis en mag elke ouder het kind alleen afhalen op momenten waarop het kind bij hem/haar verblijft. Als we 2 dossiers op 2 verschillende factuuradressen moeten opmaken, vult elke ouder een schriftelijke overeenkomst met opvangplan in.

Voor de draagkracht van je kindje 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 leefgroep na toestemming van de ouders.

2.5. Ziekte of ongeval van je kind

2.5.1. Vaccinatie

In de groepsopvang loopt je kindje een hoger risico op infectieziekten. Wij raden je aan je kindje te laten vaccineren volgens het vaccinatieschema van Kind en Gezin.

2.5.2. Ziekte

In noodsituaties moet de kinderbegeleider onmiddellijk kunnen beschikken over alle noodzakelijke informatie die aan hulpdiensten moet doorgegeven worden. Bezorg deze informatie en wijzigingen hierin onmiddellijk aan de kinderbegeleider of verantwoordelijke.

Wij volgen de richtlijnen van Kind en Gezin i.v.m. het medisch beleid.

Wanneer kan je kindje wel of niet naar de opvang komen?

Bij elke ziekte of symptoom raadplegen wij de checklist ziekten en symptomen van Kind en Gezin (<https://www.kindengezin.be>).

Je kindje kan niet naar de opvang komen als:

- Je kind te ziek is om deel te nemen aan de normale activiteiten in de opvang.
- Je kind te veel zorg vraagt zodat er onvoldoende aandacht aan de andere kinderen kan geven worden.
- Je kind één of meerdere van de symptomen heeft uit de rechterkolom:

TOEGELATEN IN DE OPVANG	NIET TOEGELATEN IN DE OPVANG
Koorts na vaccinatie bij kinderen ouder dan 3 maanden	Koorts (rectaal gemeten) 38°C of meer
Snotneusje	
Lichte hoest	Plots optredende hoest met ademhalingsmoeilijkheden
Lichte verkoudheid: neusloop en hoestje zonder koorts	
Gekende chronische hoest (bij hyperactieve luchtwegen)	Ademhalingsmoeilijkheden
Chronische lossere stoelgang of éénmalig waterige stoelgang	Plotse verandering van stoelgangpatroon met 3 of meer waterige stoelgangen per dag
Gulpje teruggeven, braken als gevolg van gekende reflux	Braken met bloed of herhaaldelijk braken (geen reflux)
	Plotse huiduitslag of blaasjes

*koorts treedt op binnen 48u na de vaccinatie, tenzij bij de vaccinatie tegen mazelen, bof en rode hond. Dan treedt de koorts op tussen dag 5 en dag 12 (zie website Kind en Gezin).

Het kind kan opnieuw naar de opvang komen als het geen symptomen uit de rechterkolom meer heeft en als het minstens 24u geen koorts maakt zonder medicatie

Wat als je kindje ziek wordt in de opvang?

- In geval van koorts (bv na vaccinatie) en/of andere symptomen waarmee je kindje in de opvang kan blijven, contacteren wij je om verdere afspraken te maken over hoe de toestand van je kindje wordt opgevolgd.
- In geval van koorts of symptomen waarmee je kindje niet in de opvang kan blijven, nemen we contact met je op met de vraag je kindje te komen afhalen. Je kindje kan terug naar de opvang komen als het genezen is.
- Bij hoogdringendheid contacteren wij de hulpdiensten of de dichtstbijzijnde arts.

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.

Wij mogen enkel medicatie toedienen die is voorgeschreven door een arts. Op elk geneesmiddel dient op de verpakking een etiket van de apotheker te kleven. Dit etiket bevat volgende gegevens:

- Naam van het kind
- Naam van de voorschrijver (arts)
- Wijze van toediening
- Dosis
- Frequentie
- Indien vermeld einddatum of de duur van de behandeling

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

Uitzonderingen:

Volgende geneesmiddelen mogen gegeven worden zonder een doktersvoorschrift:

- Nesivine® en Otrivine® neusdruppels in pediatrische vorm, voor maximaal 5 opeenvolgende dagen per ziekteperiode. Indien het langer dient gegeven, bezorg je een doktersvoorschrift
- Daktozin pasta® tot 7 dagen na het verdwijnen van de uitslag. Verlengen van de behandeling kan enkel met doktersvoorschrift
- Inotyl® en Neo-Cutigenol® maximaal 7 dagen. Indien het langer dient gegeven, bezorg je een doktersvoorschrift.
- Fysiologische zoutoplossing mag toegediend worden op vraag van de ouders. Bij voorkeur breng je unidoses mee, vanaf 2 jaar kan ook een spray. Andere toedieningsvormen kunnen enkel indien ze voorgeschreven zijn door een arts
- verzorgende luierzalven zijn geen geneesmiddelen en kunnen we op vraag van ouders gebruiken.
- Bij een nucleair incident volgen we het federaal advies ivm de toediening van jodiumtabletten

Luierzalven die (hydro)cortisone bevatten, zoals Daktacort®, moeten worden voorgeschreven door een arts. Deze kunnen we gebruiken mits een etiket van de apotheker met de nodige informatie op.

Koortswerende middelen: als je kind koorts heeft en hierbij tekens van ongemak vertoont, dan zal de kinderbegeleider je contacteren. In overleg kunnen we eenmalig een dosis paracetamol toedienen. Als we je niet kunnen bereiken, wordt dit toegediend en wordt je via Koning Apestaart op de hoogte gebracht. Nurofen wordt enkel gegeven met een medisch voorschrift

- ☐ Neem de geneesmiddelen steeds mee in de originele verpakking (met bijsluiter). De naam van je kindje moet altijd op verpakking vermeld staan.
- ☐ Noteer dagelijks in Koning Apestaart welk geneesmiddel we moeten toedienen. Vermeld hierbij de hoeveelheid en het tijdstip. Je kan dit eventueel via medicatie planning doen.
- ☐ Medicatie die koel bewaard moet worden, geef je aan de begeleiding.
- ☐ De begeleider die die dag de zorg voor je kindje opneemt, zal de medicatie toedienen.

- ❑ In de opvang wordt geen aërosol gegeven, enkel puffs zijn toegelaten. Elk kind moet een eigen puffer en voorzetkamer hebben. Breng de puffers steeds mee in de originele verpakking met bijsluiters. De ouders zorgen voor de correcte reiniging. Een pufje wordt in de opvang enkel toegediend wanneer dit voorgeschreven is door een arts en vermeld staat door de ouders in het heen-en weerboekje. Bij onderhoudsmedicatie kan de arts een attest voor langere termijn voorzien. Hierop kan ook vermeld worden dat de puf opnieuw mag worden gestart bij het optreden van bepaalde symptomen.

Wanneer een pufje als noodmedicatie bij plotse benauwdheid mag worden toegediend of de dosis verhoogd, moet dit duidelijk op het attest of voorschrift van de arts vermeld staan. Zonder deze medische instructie wordt de noodmedicatie niet op eigen initiatief toegediend. Bij ernstige benauwdheid wordt onmiddellijk medische hulp ingeschakeld.

2.7. Afspraken

2.7.1. Afspraken rond voeding

Alle kindjes die na 7u00 naar de groepsopvang worden gebracht, moeten ontbeten hebben. Tussen 6u00 en 7u00 's morgens kan je kindje een zelf meegebracht ontbijt eten in de opvanglocatie.

Bij de kleinsten passen we de maaltijden aan het ritme van thuis aan. De groentepap geven we ten vroegste om 10u45, de fruitpap ten vroegste om 14u30. In de looper- en peutergroepen eten de kinderen het middagmaal samen rond 10u45, het vieruurtje rond 15u00.

We geven geen maaltijden of voeding mee naar huis, ook niet als je kindje vroeger wordt afgehaald dan voorzien. Dit omwille van de wetgeving rond de voedselveiligheid.

Het menu wordt verstuurd via Koning Apestaart en hangt uit op het infobord in de groep.

De kindjes krijgen tussendoor enkel water te drinken. Geef geen drankjes mee.

Dieet en allergie

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. Sojaproducten voorzien we in de opvang.

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.

In opvanglocatie nr. 64 kan je voeding voor in de diepvries tussen 7u30 en 17u30 afgeven aan het onthaal zodat dit onmiddellijk in de diepvries geplaatst kan worden. Voeding die in de koelkast bewaard moet worden, plaats je bij aankomst in de koelkast in de groep. Voeding meebrengen houdt bepaalde risico's in. Kies daarom zoveel mogelijk voor voedingsmiddelen die niet snel bederven. Na aanvraag bij de verantwoordelijke kan je op elk moment informatie over allergenen in onze voeding raadplegen.

Traktaties

In de groepsopvang vieren we de verjaardag en het afscheid van elk kindje. Traktaties zijn niet toegestaan.

2.7.2. Afspraken rond slapen en wiegendoodpreventie

Elke baby heeft een eigen slaapritme, dat zelfs per dag kan verschillen. De slaapbehoefte in het kinderdagverblijf kan ook anders zijn dan thuis, door dat je kindje hier meer prikkels ervaart. Wij volgen op een flexibele manier het individuele en biologisch bepaalde slaappatroon van elke baby. Kindjes die signalen geven dat ze moe zijn, worden in hun bedje gelegd en baby's mogen zelf ontwaken uit hun dutje. Lopers/peuters doen 1 middagdut. We maken kindjes die hun middagdutje doen niet wakker (zie afspraken 2.3.2). Als de slaapbehoefte van je peuter afneemt, kan je kindje er later worden ingelegd, vroeger worden uitgehaald of niet meer te slapen worden gelegd. Er wordt individueel bekeken of dit haalbaar is voor je kindje.

Wiegendoodpreventie

Wiegendood kan veelal voorkomen worden door mogelijke risicofactoren uit te schakelen: geen zij- of buikligging, niet roken en gepaste slaapomgevingstemperatuur. Als je wil dat we je kindje niet op de rug of zij te slapen leggen, vraag je een attest aan de verantwoordelijke en bezorgt dit ingevuld en ondertekend terug. Een blanco attest vind je ook op de website van Opgroeien. Kindjes < 1 jaar gebruiken we een slaapzakje of een lakentje. Bedomranders, hoofdkussens, fixatiekussens en grote knuffels gebruiken we niet in de groepsopvang. Enkel voor kindjes (ouder dan 2 jaar) die op een veldbedje slapen, kan bij luchtwegproblemen een hoofdkussentje worden gebruikt. Kindjes jonger dan 6 maanden slapen in de leefruimte.

Ter preventie van wiegendood is het belangrijk dat er een geleidelijke overgang van thuis naar de kinderopvang gemaakt wordt.

2.7.3. Mee te brengen

Je kindje is verzorgd als het naar de groepsopvang komt. Zorg voor kortgeknipte, verzorgde nageltjes zonder scherpe randjes. Dagelijks voorzie je de nodige spulletjes, afhankelijk van de leeftijd van je kindje. Voorzie alles met een ☺ van een naamlabel.

	<u>Baby's/kruipers</u>	<u>Lopers/peuters</u>
2 setjes reservekledij (ook sokken)	X	X
Jas of truitje aangepast aan het seizoen ☺	X	X
Tutjes zonder fopspeentouw (indien nodig) Neem tutjes regelmatig mee naar huis voor sterilisatie. We voorzien naamlabeltjes voor tutjes in de opvang.	X	X
Klein knuffel, doekje...(indien nodig) ☺	X	X
Slaapzak aangepast aan het seizoen (niet verplicht voor lopers en peuters) Neem de slaapzak wekelijks mee naar huis voor een wasbeurt. ☺	X	(X)
Zomer: waterpampers, badpak of zwembroek ☺, petje, drinkflesje ☺ als je kind nog niet uit een beker drinkt, watersandaaltjes, extra reservekledij, t-shirtje met korte mouwen (geen spaghettibandjes)	X	X
Zuigelingenvoeding* (zie volgende pagina) ☺	X	
Fysiologisch serum om neusje/oogjes te spoelen ☺	X	X
Luierzalf (Inotylol) voor felrode stuit ☺	X	X
Rolletje plastic zakjes voor vuile was	X	X
Kam of borsteltje ☺	X	X
Veilige verhoogblokjes (met opstaande rand)voor bedje bij reflux of luchtwegaandoeningen ☺	X	
Herfst/winter: pantoffeltjes voor binnen		X
Tijdens het zindelijkheidsproces: extra onderbroekjes en		X

shortjes.		
Als je kind gebruik maakt van ochtend- of avondopvang: genaamtekend rugzakje met tut en knuffel. Als je kind vóór 7u naar de opvang komt, kan je hier ook een ontbijt/flesje in steken. ☺	X	X
Digitale koortsthermometer ☺	X	X

Verzorgingsproducten en zonnecrème zijn aanwezig in de opvanglocatie. Je mag ook eigen producten meebrengen. Je Maxi-Cosi of buggy plaats je op de daarvoor voorziene plaats en voorzie je van een naamlabel. Kettinkjes, oorringen en armbandjes laat je thuis, wij zijn niet verantwoordelijk voor verlies of ongevallen hiermee.

***Herbruikbare luiers**

In de groepsopvang mag je kind gebruik maken van herbruikbare luiers. Voorzie in dit geval een grote voorraad propere, gebruiksklare luiers in het kastje van je kindje. Zorg ook voor een afsluitbare zak voor de vuile luiers.

***Zuigelingenvoeding**

Flesvoeding:

- Dagelijks breng je de nodige flesjes mee, gevuld met de correcte hoeveelheid water. Bij aankomst plaats je dit op nr. 64 zelf in het kastje. Bij de Vliegeraar en de Poenjaard geef je dit af aan de begeleiding. Deze flesjes zijn voorzien van de naam van je kindje en van een dekseltje. Hier worden de flesjes uitgespoeld, grondig reinigen van flesjes gebeurt thuis. Niet-gebruikte flesjes neem je 's avonds mee naar huis. Het poeder breng je mee in dosispotjes voor flespoeder, voorzien van de naam van je kindje. Voor elk flesje voorzie je een apart potje. Deze potjes moeten kurkdroog zijn en plaats je bij aankomst in het kastje van je kind.
- Je kan ook gebruik maken van kant en klare kunstvoeding in kartonnen doosjes. Eens geopend zijn deze verpakkingen max. 24 uur houdbaar in de koelkast.
- Als je kindje geen flesje meer drinkt, breng je toch nog tijdelijk een leeg flesje en een doosje met melkpoeder voor 1 fles mee, met vermelding van het aantal schepjes. Dit kunnen we geven als je kindje om één of andere reden de vaste voeding niet goed heeft gegeten.

Borstvoeding

- Je kan ervoor kiezen om afgekolfde moedermelk mee te brengen. Hierbij is het belangrijk dat je kindje de gewoonte heeft om uit een fles met speen te drinken. Schakel daarom tijdig over van borstvoeding naar voeding met de fles.
- Borstvoeding breng je mee in potjes of flesjes die je kan afsluiten, of in moedermelkbewaarzakjes (geschikt om op te warmen in een standaard flesverwarmer). Vermeld steeds duidelijk de naam van je kind en de datum van afkolven op de verpakking en plaats de moedermelk onmiddellijk in de koelkast. Op deze manier is moedermelk 4 dagen houdbaar na afkolving. Om de moedermelk langer te bewaren kan ze ingevroren worden.
- In opvanglocatie nr. 64 kan je tussen 7u30 en 17u30 moedermelk die in de diepvries bewaard moet worden, afgeven aan het onthaal. De onthaalmedewerker zal deze onmiddellijk in de diepvries plaatsen. De moedermelk is 6 maand houdbaar in de diepvriezer.
- Ontdooide moedermelk moet binnen de 24 uur gebruikt worden en mag niet opnieuw worden ingevroren. Als je ontdooide moedermelk meebrengt, noteer je de datum van ontdooien op het zakje of potje. Indien dit de dag zelf niet gebruikt wordt in de opvang, neem je dit 's avonds terug mee naar huis.

- Restjes borstvoeding worden enkel bijgehouden op uitdrukkelijke vraag. Dit wordt bewaard in het kastje van jouw kindje.

2.8 Organiseren van veilige verplaatsingen

Bij mooi weer kunnen kinderbegeleiders gaan wandelen met een groepje kinderen. Ze maken hiervoor gebruik van een buggy, wandelkar of wandeltouw. Om de veiligheid tijdens de verplaatsingen te garanderen, volgen we de richtlijnen van Opgroeien. Hierbij houden we rekening met het aantal kinderen en het ontwikkelingsniveau van de kinderen.

2.9 Het opvangplan en afwezigheid

Bij opvangbevestiging reserveer je de opvangdagen voor je kind in een opvangplan. Deze wordt bij inschrijving vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst. Het opvangplan is geldig tot de datum die op de opvangovereenkomst vermeld staat. Als er twijfels zijn of je kindje voldoende schoolrijp is, neem je contact op met de verantwoordelijke om te bekijken of je kindje langer in het kinderdagverblijf kan blijven.

Enkele weken voor de voorziene einddatum, wordt een infobundeltje bezorgd over middagopvang in onze buitenschoolse opvang. Dit omvat ook een invulformulier waarop je kan aanduiden tot wanneer je kindje naar het kinderdagverblijf zal komen en of je gebruik zal maken van de middagopvang in buitenschoolse. Als je kindje niet meer de volledige schoolvakantie naar het kinderdagverblijf komt, vul hierop dan voor de opgegeven datum duidelijk de stopdatum in. Op die manier worden erna geen respijtdagen meer aangerekend.

Wisselend opvangplan: volgens afspraak bezorg je wekelijks of maandelijks het opvangplan voor de komende week/maand aan de verantwoordelijke. Als je het wisselend opvangplan niet tijdig doorgeeft, kunnen wij geen opvang garanderen.

Er worden geen nieuwe wisselende opvangplannen meer goedgekeurd.

2.9.1 Respijtdagen

Je kindje mag per jaar een aantal dagen kosteloos afwezig zijn op een gereserveerde dag. Dit zijn respijtdagen. De reden van afwezigheid heeft geen belang. Op elke factuur kan je het aantal resterende respijtdagen van je kind raadplegen. Respijtdagen kunnen niet meegenomen worden naar volgend kalenderjaar.

Bij een voltijds opvangplan heb je recht op 18 respijtdagen voor een volledig kalenderjaar. We berekenen de respijtdagen bij de startdatum en jaarlijks op 1 januari. De berekening gebeurt op basis van je opvangplan en start- en einddatum.

Enkel bij het verkrijgen van een hospitalisatie attest, attest thuisoppas zieke kinderen worden er geen respijtdagen aangerekend. Je bezorgt dit attest steeds aan je kinderbegeleider.

Als je kindje niet naar de opvang komt, kan je dit doorgeven via de ouderhoek van Koning Apestaart (planningsaanvragen) of een mailtje naar kinderdagverblijf@vzwballonneke.be. Een afwezigheid op de dag zelf laat je weten via een whatsappbericht naar de groep zelf. Je verwittigt **vóór 8u** als je kind een hele dag of een voormiddag komt en **vóór 12u** als je kind enkel in de namiddag komt.

2.9.2 Wijzigen van het opvangplan

	WANNEER AANVRAGEN?	HOE AANVRAGEN?	WAT GEBEURT ER NA JE AANVRAAG?
Startdatum uitstellen	Bij noodzaak	Schriftelijk aan de verantwoordelijke	Verantwoordelijke gaat na of je plaats kan ingevuld worden door ander kind: <u>Plaats kan ingevuld worden?</u> → nieuwe startdatum wordt overeengekomen en moet bevestigd worden door verantwoordelijke. → terug zeker van opvangplaats na bevestiging startdatum. <u>Plaats kan niet ingevuld worden?</u> → Uitstel niet mogelijk, opvangplan start op vastgelegde startdatum.
Verminderen aantal dagen <u>op het opvangplan</u>	minimum 2 maanden op voorhand	Schriftelijk aan de verantwoordelijke	Verantwoordelijke gaat na of je plaats kan ingevuld worden door ander kind: <u>Plaats kan ingevuld worden?</u> → nieuw opvangplan kan starten vanaf het moment dat de plaats ingevuld kan worden door een ander kind. <u>Plaats kan niet ingevuld worden?</u> → huidig opvangplan loopt 2 maanden door vanaf de 1ste werkdag na je aanvraag. → nieuw opvangplan gaat ten vroegste in vanaf de 3de maand na de aanvraag. → nieuw opvangplan gaat ten vroegste in vanaf de 3de maand na de startdatum.
Vermeerderen of verschuiven aantal dagen <u>op het opvangplan</u>	Op elk moment	Schriftelijk aan de verantwoordelijke	Verantwoordelijke gaat na of er plaats is op de aangevraagde dagen: Er is plaats → Wijziging of extra dag wordt toegestaan Er is geen plaats → Wijziging of extra dag is helaas niet mogelijk
Eenmalige extra opvangdag	Op elk moment	Schriftelijk aan de kinderbegeleider (bv. via heen-en-weerschriftje)	
Eenmalige verschuiving opvangdagen	niet mogelijk	niet mogelijk	niet mogelijk

2.9.3 Afwezigheid op een gereserveerde dag

		MIJN KIND HEEFT NOG RESPIJTDAGEN		MIJN KIND HEEFT GEEN RESPIJTDAGEN MEER	
		Tijdig verwittigd	Laattijdig verwittigd	Tijdig verwittigd	Laattijdig verwittigd
Vast opvangplan + Periodiek wisselend opvangplan	Volle dag gereserveerd	1 respijtdag	1 respijtdag + 25% van je inkomenstarief	75 % van je inkomenstarief	100% van je inkomenstarief
	Halve dag gereserveerd	0,5 respijtdag	0,5 respijtdag + 25% van je inkomenstarief	45% van je inkomenstarief	60% van je inkomenstarief
	Volle dag gereserveerd, halve dag naar de opvang gekomen	Geen respijtdagen of bijkomende kosten. Je betaalt voor een halve dag.			
Wisselend opvangplan	Volle dag gereserveerd in week- of maandplan	1 respijtdag	1 respijtdag + 25% van je inkomenstarief	75% van je inkomenstarief	100% van je inkomenstarief
	Halve dag gereserveerd in week- of maandplan	0,5 respijtdag	0,5 respijtdag + 25% van je inkomenstarief	45% van je inkomenstarief	60% van je inkomenstarief
	Week of maandplan niet doorgegeven OF Minder dagen per week op het week- of maandplan dan afgesproken in het opvangplan.	1 respijtdag per volle dag en 0,5 respijtdag per halve dag dat je kindje minder naar de opvang is geweest dan het aantal dagen per week op het opvangplan.		75 % van je inkomenstarief per volle dag en 45% van je inkomenstarief per halve dag dat je kind minder naar de opvang is geweest dan het aantal dagen per week op het opvangplan.	
	Volle dag gereserveerd, halve dag naar de opvang gekomen	Geen respijtdagen of bijkomende kosten. Je betaalt voor een halve dag.			
Attest thuisoppas of hospitalisatie? (specifieke zorg zie 2.1.1.)	Attest bevat: - dag(en) opname/oppas - datum waarop kind terug naar opvang kan (enkel bij attest hospitalisatie)	Geen respijtdag voor de dagen die vermeld staan op het attest.	Geen respijtdag voor de dagen die vermeld staan op het attest + 25% van je inkomenstarief.	Geen kosten voor de dagen die vermeld staan op het attest.	25% van je inkomenstarief
Extra opvangdag	Je hebt al een schriftelijke bevestiging gekregen dat er plaats is voor je kindje op de aangevraagde extra opvangdag → Idem afspraken vast opvangplan. Je hebt nog geen schriftelijke bevestiging gekregen dat er plaats is voor je kindje op de aangevraagde extra opvangdag → geen respijtdag/kosten				

*Tijdig verwittigd: vóór **8.00 uur** als je kindje een hele dag of een voormiddag komt. Vóór **12.00 uur** als je kindje enkel in de namiddag komt.

2.9.4 Opzeg van het opvangplan

Opzeg van het opvangplan door de ouders

Je kan het opvangplan vroegtijdig opzeggen als je dit 2 maanden op voorhand schriftelijk meedeelt aan de verantwoordelijke. Deze opzegtermijn start de eerste werkdag na het ontvangen van je schriftelijke mededeling. Je opvangplan loopt verder gedurende deze opzegtermijn. Als je plaatsje eerder kan ingevuld worden door een ander kind, kan je opvangplan vroeger stoppen.

Je krijgt de volledige waarborg terug na betaling van je laatste factuur. Als je annuleert vóór de start van de opvang, betalen we de waarborg niet terug.

Uitzondering: De opzegtermijn geldt niet als de vergunning van de opvanglocatie wordt ingetrokken door Opgroeien, of als de organisator, verantwoordelijke of kinderbegeleider een zware fout begaat. In dit geval betalen we de waarborg terug.

Opzeg van het opvangplan 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 4de maand eenzijdig stopgezet, tot betaling van de achterstallige facturen (zie 3.8).

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.

3. Prijs voor kinderopvang

3.1. Het attest inkomenstarief

Omdat kinderopvang 't Ballonneke werkt volgens het systeem inkomenstarief, heb je een attest inkomenstarief nodig. Het inkomenstarief wordt berekend op basis van het gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen op het meest recente Belgische aanslagbiljet. De verantwoordelijke heeft het attest nodig om de aanwezigheden van je kindje door te geven aan Opgroeien alsook voor de facturatie. Als je het berekende inkomenstarief niet kan betalen, ondanks een eventueel individueel verminderd tarief (zie 3.7), kan je een aanvraag doen bij het OCMW of Sociaal Huis van je stad/gemeente. Het OCMW bepaalt dan op basis van je financiële situatie of je al dan niet recht hebt op een vermindering van het tarief. Vergeet in dit geval je attest inkomenstarief en de nodige bewijzen (loonfiches, afbetalingsplan, schulden...) niet mee te nemen naar het OCMW.

Je kan het attest ten vroegste 2 maanden voor de start van de opvang aanvragen via mijn.opgroeien.be. Doe de aanvraag van het attest ten laatste in de maand vóór de start van de opvang. Je bezorgt je attest aan de verantwoordelijke tijdens de administratieve inschrijving. Echtscheiding en co-ouderschap: verblijven de kinderen via een verblijfsregeling afwisselend bij jou en je ex-partner en doen jullie beiden een beroep op de kinderopvang, dan hebben jullie 2 attesten inkomenstarief nodig: één voor het inkomenstarief vanuit jouw situatie, één voor het inkomenstarief vanuit de situatie van je ex-partner. Meer informatie over de aanvraag van het attest en de berekening van het inkomenstarief vind je op mijn.opgroeien.be.

Als je hulp nodig hebt bij het aanvragen van het attest inkomenstarief, kan je steeds terecht bij de verantwoordelijke. Zij, of een andere medewerker, helpen je graag verder.

3.2. Indexering van het inkomenstarief

Op 1 oktober wordt je inkomenstarief automatisch geïndexeerd. Je nieuw inkomenstarief is beschikbaar in mijn.opgroeien.be. Je moet dit geïndexeerde attest niet aan ons bezorgen.

3.3. Herberekening van het inkomenstarief

Er moet een herberekening van je inkomenstarief gebeuren als je kindje 3.5 jaar wordt en nog naar de opvang gaat, of als je individueel verminderd tarief vervalst. Opgroeien verwittigt je via mail of per post dat een herberekening nodig is.

Een herberekening is ook nodig bij wijzigingen in je gezinssituatie: huwelijk, echtscheiding, overlijden, extra kindje ten laste...Je nieuw tarief geldt vanaf de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin de herberekening van het inkomenstarief gebeurde. Voor meer informatie verwijzen we je door naar de website van Opgroeien.

Als je hulp nodig hebt bij de aanvraag van de herberekening, kan je steeds terecht bij de verantwoordelijke. Zij, of een andere medewerker, helpen je graag verder.

Als we geen geldig attest inkomenstarief ontvangen na 3 herinneringen, schorsen we de schriftelijke overeenkomst vanaf de eerste dag van de derde maand na de vervalddag van je attest. Dit betekent dat je kind niet opgevangen kan worden tot wij beschikken over een geldig attest. Voor de dagen dat je kind niet naar de opvang kan komen wegens deze schorsing, gelden dezelfde regels als bij afwezigheid op een gereserveerde dag.

3.4. Hoeveel betaal je?

- Voor opvang minder dan 5 uur binnen de openingsuren betaal je 60% van je inkomenstarief, met een allerlaagste minimum van €2,11.
- Voor opvang tussen 5u en 11u binnen de openingsuren betaal je 100% van je inkomenstarief. Als je kind op één dag op verschillende tijdstippen aanwezig, dan worden deze uren samengeteld per dag.
- Voor opvang van meer dan 11u, betaal je 160% van je inkomenstarief (enkel in kinderdagverblijf nr. 64 mogelijk).

De prijs die je betaalt dekt het geheel van de opvangkosten, met uitzondering van het gebruik van luiers en fles- en dieetvoeding. De bijkomende kosten vind je terug onder 3.6.

3.5. Vermindering van het inkomenstarief

- € 4,18 korting per kind ten laste vanaf het tweede kind. Een kind telt mee tot de leeftijd van 30 maanden. Voor één of meerdere meerlingen krijg je éénmalig een aanvullende vermindering van € 4,18 voor kinderen tot en met de leeftijd van 30 maanden.
- Vermindering met 25% voor een gezin met een inkomen < inkomensgrens die jaarlijks op 1/11 wordt bepaald door K&G. Voor gezinnen ≥ inkomensgrens, wordt het percentage gradueel verminderd met 1% per begonnen schijf van €50.

3.6. Bijkomende kosten

Luiers van Woosh en verzorgingskost	€2.01 volle dag of €1,2 per halve dag. Indien je kindje enkel een luier draagt tijdens het slapen rekenen we €0,67 Bij een inkomenstarief van max. €6,68 geldt €1 per volle dag of €0.6 per halve dag.
Bij gebruik wasbare luiers	Indien je kiest voor wasbare luiers, wordt de luierservice niet aangerekend. Je betaalt dan enkel een forfaitaire verzorgingskost van €0,39 voor een volle dag en €0,22 voor een halve dag.
Facturatiekosten	€ 4,72 per maand/per gezin/per opvangvorm
Waarborg badge	€10/badge, wordt teruggestort na teruggave badge
Waarborg bij opvangbevestiging*	€50/dag/week, als gezamenlijk belastbaar inkomen < inkomensgrens betaal je 10€/dag/week
Laattijdig afhalen (na 18u) in locatie De Poenjaard en de Vliegeraar	25% van je inkomenstarief
Afhalen na 18u in KDV nr 64: zonder inschrijving of later dan het aangevraagde einduur	25% van je inkomenstarief
Afwezigheid niet verwittigd vóór 8 uur de eerste afwezigheidsdag. (12u als je kindje enkel in de namiddag komt)	25% van je inkomenstarief, bovenop de respijtdag of de 75% van het inkomenstarief die je betaalt als je respijtdagen op zijn, met een minimum van het geldend minimumtarief en met een maximum van de normale dagprijs.
Nr. 64: afwezigheid ochtendopvang (6u-7u) niet verwittigd de dag ervoor vóór 15u30.	25% van je inkomenstarief. Deze kost betaal je bovenop de respijtdag of de 75% van je inkomenstarief die je betaalt als je respijtdagen op zijn.
Wanbetaling	€7,5 rappelkosten voor een tweede rappel + 10% schadebeding en interesten aan de wettelijke interestvoet, met een minimum van €25.

Deze bedragen worden steeds op 1 oktober aangepast aan de bedragen die vermeld zijn op de website van Opgroeien, omwille van indexatie.

3.7. Individueel verminderd tarief

In onderstaande situaties kan je een individueel verminderd tarief krijgen. Bij de aanvraag van een attest inkomenstarief via mijn.opgroeien.be kan je jouw specifieke situatie aanvinken. Let op: hiermee verklaar je op eer dat je in deze situatie zit en dat je de nodige bewijzen hiervoor bijhoudt.

Opgroeien kan deze bewijzen altijd opvragen. Als je niet de juiste bewijzen kan voorleggen, kan Opgroeien je tarief herberekenen en eventueel een sanctie opleggen.

ouder of inwonende persoon bevindt zich in volgende situatie:	Bij te houden documenten
Invaliditeitsuitkering	Bewijs van invaliditeitsuitkering op het moment van de aanvraag
6 opeenvolgende maanden een voltijdse werkloosheidsuitkering	Bewijs van werkloosheidsuitkering voor 6 opeenvolgende maanden vóór de aanvraag.
Faillissementsuitkering	Bewijs van faillissementsuitkering van een sociaal verzekeringsfonds.
Werknemers: 12 maanden na de aanvraag van het attest zal het inkomen minstens 50% gedaald zijn, bv. jaar voltijds loopbaanonderbreking	Bewijs van inkomen dat verminderd is met minstens 50%. Bewijs dat deze vermindering minstens 12 maanden duurt en dat inkomen niet zal stijgen.
Zelfstandigen: lagere sociale bijdrage betaald met een duurtijd van minstens 12 maanden.	Bewijs akkoord van sociaal verzekeringsfonds van minder sociale bijdragen voor minstens 12 maanden en dat inkomen niet zal stijgen.
Leefloon, geen van beide volgt een opleiding bij VDAB of OCMW	Attest leefloon van het OCMW
Leefloon, minstens één van beide volgt een opleiding bij VDAB of OCMW	Attest leefloon van het OCMW Attest opleiding van het OCMW of VDAB
Beiden hebben samen een laag inkomen = < €22 737,04 Eén van beide volgt een inburgeringstraject.	Attest van het Onthaalbureau inburgering
Beiden hebben samen een laag inkomen = < €22 737, 04 en werken elk minstens 19u per week.	Arbeidscontracten die aantonen dat beiden minstens gemiddeld 19u per week werken.
Beiden hebben een attest voor materiële of medische hulp	Attest voor materiële of medische hulp van Fedasil, het Rode Kruis, het Lokale opvanginitiatief of Vluchtelingenwerk Vlaanderen Attest van gezinssamenstelling
Attest voor een inwonend pleegkind	Attest pleegzorg van een erkende dienst voor pleegzorg.
Minderjarige tienermoeder (<18 jaar bij start opvang of op datum herberekening)	Attest gezinssamenstelling op datum van start opvang of datum herberekening

3.8. Facturatie en wanbetaling

Bij het begin van de maand ontvang je de factuur van de voorbije opvangmaand.

Deze factuur betaal je binnen de 14 dagen. Bij problemen bij betaling van de factuur, neem je contact op met de verantwoordelijke en kan een afbetalingsplan worden afgesproken. 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: €7,5 rappelkosten, 10% schadebeding en interesten aan de wettelijke interestvoet vanaf vervaldatum van de factuur. Deze kosten met een minimum van €25. Na 3 maanden onbetaalde rekening(en) wordt de opvang vanaf de 4^{de} maand eenzijdig stopgezet, tot betaling van de achterstallige facturen.

We vragen om de prestaties voor de 3^e werkdag van de nieuwe maand goed te keuren in de ouderhoek. Als je dit nalaat, beschouwen we de door de kinderbegeleider geregistreerde aanwezigheid als door jou aanvaard.

Merk je bij je factuur toch fouten op, dan kunnen deze nog binnen de week na facturatie worden doorgegeven. Eventueel verkeerd gefactureerd bedragen worden dan gecorrigeerd met de facturatie van de volgende maand.

3.9. Fiscaal attest

Opvangkosten voor kinderen jonger dan 14 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). Wij bezorgen de gegevens aan FOD Financiën. Hiervoor hebben wij de rijksregisternummers nodig van de schuldenaars en het kind. In het voorjaar van het jaar dat volgt op dat waarin de opvangkosten werkelijk betaald zijn, ontvang je per mail de fiscaal attesten. Je kan deze ook terugvinden in de ouderhoek van Koning Apestaart. 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. Voor onze thuisoppas zieke kinderen ontvang je ook een fiscaal attest.

Bij wettelijk samenwonende of gehuwde ouders maakt het geen verschil op wiens naam het fiscaal attest wordt uitgereikt.

Bij feitelijk samenwonende of gescheiden ouders heeft enkel de ouder die het kind fiscaal ten laste heeft recht op belastingvermindering.

Bij fiscaal co-ouderschap kunnen beide ouders recht hebben op belastingvermindering.

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 kinderopvang van baby's en peuters

We verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters. . Daarnaast beroepen we ons op het Vergunningsbesluit van 22 november 2013 over de vergunningsvoorwaarden en het kwaliteitsbeleid voor kinderopvang van baby's en peuters. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben.

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.

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 Opgroeien, Zorginspectie, scholen), 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. Opgroeien 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. Via Koning Apestaart kan je de 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

Alle medewerkers staan open voor elke suggestie, tip of ongenoegen. 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@vzwballonneke.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 klager op de hoogte van de ondernomen acties en besluiten.

Klachten, meldingen of ervaringen kunnen ook worden voorgelegd aan het **Opgroeipunt**.

Hoe kan je hier terecht?

- Telefonisch: 078/170 000, elke werkdag tussen 8u en 20u
- Via het meldingsformulier ([Opgroeipunt](#) | [Opgroeien](#))
- Per brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Indien je een klacht wenst in te dienen in verband met privacy van persoonsgegevens, kan je je wenden tot de privacycommissie.

Klachtenformulier website: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen