

VZW 't ZONNETJE

BUITENSCHOOLSE OPVANG DOL-FIJN



Campus Basisschool De Kleine Prins – Atheneum Erasmus De Pinte
Kasteellaan 1 – 9840 De Pinte

GO!

INLEIDING

Dit reglement bevat informatie en afspraken over rechten en plichten van

- de kinderen en gezinnen die gebruik maken van de buitenschoolse opvang en
- van de organisator van de opvang.

Bij inschrijving en in ontvangstname van het reglement verbinden het gezin en de organisator zich tot het nakomen van deze afspraken.

Gegevens die makkelijk aan wijzigingen onderhevig zijn, zoals namen van medewerkers, bedragen, telefoonnummers, vakantiekalender,... worden steeds in een aparte bijlage opgenomen.

Wijzigingen in het huishoudelijk reglement worden via deze bijlage minstens 2 maand op voorhand kenbaar gemaakt.

In het geval van overtreding/niet nakomen van de afspraken moet een eventuele schadevergoeding in overeenstemming zijn met de geleden schade. Deze kan niet worden ingeroepen in geval van overmacht.

! Overmacht is in deze context de onmogelijkheid om de afspraken, éénmalig, langdurig of definitief na te komen omwille van een gebeurtenis die zich buiten de wil van de gebruiker/organisator om, onvoorzien en plots voordoet. b.v. defecte verwarmingsinstallatie, overlijden, staking, brand,...

ALGEMEEN

Dol-Fijn is een zgn. BOAB, een Buitenschoolse Opvang in een Aparte Binnenruimte van een Kinderdagverblijf, VZW 't Zonnetje.

Beide werkingen, alsook de andere afdelingen werden in de schoot van het gemeenschapsonderwijs opgericht, zijn door Kind & Gezin vergund en gesubsidieerd en voldoen aan alle door de overheid gestelde eisen.

Kind en Gezin, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Kind en Gezin-lijn : 078/150 100 (tussen 08:00 en 20:00)

Mailen of chatten via de website : www.kindengezin.be → 'contact en help' → 'Adressen'

Kind & Gezin

Doelgroep

Kinderen vanaf **2,5 jaar t/m het zesde leerjaar.**

Voor de vakantieopvang wordt er, in het geval dat de maximale bezetting bereikt wordt, voorrang verleend aan kinderen die schoollopen in De Kleine Prins, aan kinderen wiens broertje/zusje tegelijktijd in 't Zonnetje worden opgevangen en aan ouders die op onze campus tewerkgesteld zijn.



Visie en Missie

Ouders doen een beroep op deze opvang als ze moeten werken, een opleiding volgen of om andere redenen.

De opvang wil op een goeie manier samenwerken met ouders: door ouders goed te informeren, te luisteren naar hun vragen, opmerkingen en bedenkingen en hen te betrekken bij de opvang van hun kind. Daarbij maken wij geen onderscheid in ouders en kinderen op basis van sociale, economische, godsdienstige of culturele achtergrond.

Iedereen wordt gezien als individu en wordt met respect behandeld.

We bieden kwaliteitsvolle opvang waar kinderen zichzelf kunnen zijn, kunnen ontspannen en zich ontplooiën. Spelen is daarbij het belangrijkste middel.

Kinderen die betrokken spelen ontwikkelen immers vaardigheden die essentieel zijn (sociaal, cognitief, motorisch, creatief, emotioneel, ...) in hun verdere leven.

De buitenschoolse opvang staat los van schoolse invloeden.

Huiswerk maken is in onze opvang geen verplichting. De kinderen krijgen wel de kans om zelfstandig hun huiswerk te maken in een rustige omgeving als zij (of de ouders) dit wensen. De begeleiding voorziet hiervoor in het eerste uur van de opvang een rustig klimaat in de mediatheek.

Inschrijving

Vooraleer je kind voor de eerste keer komt, neem je contact op met de teamverantwoordelijke of de begeleiders. Tijdens dit eerste contact wordt alle noodzakelijke informatie uitgewisseld en wordt er een inlichtingenfiche ingevuld.

Op deze inlichtingenfiche staan persoonlijke gegevens van het kind en het gezin.

Maak wijzigingen onmiddellijk kenbaar, het is immers belangrijk dat we steeds de meest recente gegevens hebben.

Op basis van deze gegevens worden de factuur en het fiscaal attest opgemaakt.

Ouders hebben op elk moment het recht om de inlichtingenfiche van hun eigen kind in te kijken en te verbeteren.

Reserveren

Voor de **voor- en naschoolse** opvang hoef je niet te reserveren. Het kind kan volgens de noden en behoeften van het gezin - voor en/of na school - naar de opvang komen.

Voor **vakantieopvang en opvang op schoolvrije dagen** moet er wel vooraf ingeschreven en betaald worden. Enige tijd voor elke vakantie en/of schoolvrije dag, wordt er een uitnodiging verdeeld met alle informatie én een reserveringsformulier. We doen dit per mail.

- Vul het reserveringsformulier in en bezorg het aan de opvang (per mail, post of aan de begeleiding)
- Op het formulier kan je dankzij de "dagprijsberekenaar" zien, hoeveel de gereserveerde opvang zal kosten
- De reservering is pas definitief als het volledige bedrag is gestort én het ingevulde reserveringsformulier is terugbezorgd, ten laatste op de aangegeven "einddatum"
- Zonder vooraf betaalde reservering, kan het kind niet opgevangen worden. (Op korte termijn kan een afschrift van een online-betaling ook volstaan.)

- Er is een einddatum voor reserveren van de opvang én het betalen van het voorschot. Als je te laat inschrijft, zou het kunnen dat personeelsinzet en bezetting vast liggen en kan de reservatie geweigerd worden.
- Soms kunnen ook tijdig aangevraagde opvangdagen niet worden toegekend omdat alle plaatsen volzet zijn. Je wordt daarvan tijdig (vóór de "toekenningsdatum" d.i. 2 dagen na de laatste dag waarop je kan reserveren) op de hoogte gebracht. Als je geen bericht krijgt, kan je er dus van uit gaan dat de reservering in orde is.
- Als niet alle opvangdagen worden toegekend, kan je je kind op de wachtlijst zetten: op het einde van de maand worden het aantal niet toegekende dagen van het voorschot afgetrokken en terugbetaald. Als je geen gebruik maakt van de wachtlijst, dan kan je vragen om het voorschot volledig terug te storten, maar dan zie je volledig af van het aanbod van Dol-Fijn voor die periode.
- Ook ouders die betalen met een domiciliëring moeten het bedrag van de reservatie op voorhand betalen.
- Annuleren van een gereserveerde opvangdag moet **15 kalenderdagen** vooraf gemeld worden. We hebben die tijd minstens nodig om de personeelsinzet op de bezetting af te stemmen en/of de plaats aan een ander kind toe te kennen.
- Wanneer het kind ziek is en afwezig is op (een) gereserveerde dag(en) vragen we een medisch attest : de gereserveerde dagen worden vanaf de tweede afwezigheidsdag terugbetaald. Op die tweede dag moet het medisch attest (via mail, post,...) in ons bezit zijn.

Tarieven

De prijs die je betaalt voor buitenschoolse opvang is gekoppeld aan de verblijfsduur van je kind in de opvanglocatie. Indien de bedragen veranderen, wordt je hiervan twee maanden tevoren op de hoogte gebracht. De aanpassing van de tarieven wordt in een actuele bijlage opgenomen.

Voor de volgende opvangmomenten geldt de volgende regeling:

- Voor opvang vóór en na schooltijd: je betaalt een bedrag per begonnen halfuur
- Voor opvang op woensdagnamiddag: je betaalt afhankelijk van de verblijfsduur steeds het voordeligste tarief. (per half uur of tarief schoolvrije dagen).
- Voor opvang op schoolvrije dagen: je betaalt een bedrag per halve dag of hele dag.
- In alle gevallen betaal je bijkomend voor het vieruurtje tenzij het kind de opvang reeds verlaten heeft vooraleer de groep aan tafel gaat
- Voor extra activiteiten/uitstappen in de vakantie kan een extra bijdrage worden aangerekend : dit wordt steeds vooraf kenbaar gemaakt

In het uur- en/of dagtarief zijn volgende items inbegrepen

- Spel- en knutselmateriaal
- Verzorgingsproducten en luiers (voor kinderen die hiermee nog een dutje doen)
- Zonnecrème
- Water (onbeperkt)
- Tien-uurtje op een schoolvrije of vakantiedag

Wat brengt het kind zelf mee ?

- Lunchpakket op woensdag en schoolvrije dagen
- Reservekledij wanneer er nog ongelukjes kunnen gebeuren
- Zonnebescherming (eventueel speciale zonnecrème, hoedje, zwemT-shirt, zonnebril, enz...) in de zomer

!Naamteken alles wat je kind meeneemt, zo vermijden we dat er materiaal verloren gaat of verwisseld geraakt.

Betalen

Je ontvangt maandelijks een factuur met :

- Het aantal dagen en uren waarop het kind aanwezig was.
- De gedetailleerde weergave van alle bijkomende tarieven met vermelding van aard, aantal en het bedrag.
- In voorkomend geval de verrekening met de vooraf betaalde bedragen voor gereserveerde dagen.

We verwachten de betaling binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de factuur.

Indien je niet op tijd hebt betaald, dan krijg je daarvoor een herinnering.

Vanaf de 2^{de} herinnering rekenen we bijkomende administratieve kosten aan.

Als de betaling uitblijft, kunnen we niet anders dan overeenkomstig de wetsbepalingen van de burgerlijke rechtsvordering onze tegoeden vorderen.

Er kunnen geen vakantiedagen gereserveerd worden vanaf er nog twee of meer oudere facturen onbetaald zijn.

Als betaling (tijdelijk) een probleem is, neem dan onmiddellijk contact op met de directie om hierover een gesprek te hebben en samen afspraken te maken. Wij springen hier discreet mee om.

Voor de betaalde kosten van de opvang wordt er jaarlijks een fiscaal attest opgemaakt.

Alle andere kosten mogen hier wettelijk niet op vermeld worden.

Openingsdagen en –uren

Schooldagen

	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag
Voorschools	7:00-8:00	7:00-8:00	7:00-8:00	7:00-8:00	7:00-8:00
Naschools	16:00-18:15	16:00-18:15	11:30-18:15	16:00-18:15	15:15-18:15

Vakantiedagen en schoolvrije dagen: 7:45-18:15

Sluitingsdagen

De buitenschoolse opvang is minstens een week gesloten tussen Kerstdag en Nieuwjaar, gedurende 3 weken in juli/augustus, op officiële feestdagen en de meest gangbare brugdagen. Dol-Fijn maakt nog voor de kerstvakantie de sluitingsdagen van het hieropvolgende kalenderjaar bekend.

Bijkomende sluitingsdagen voor vorming en opleiding van het personeel of werkzaamheden in het gebouw worden, behoudens gevallen van overmacht, minstens een maand op voorhand bekend gemaakt.

WERKINGSKADER

De buitenschoolse opvang beschikt over een **team van deskundige medewerkers** die beantwoorden aan de kwalificaties van Kind en Gezin. Alle medewerkers volgen geregeld bijscholing waarvan levensreddend handelen en brandpreventie verplicht zijn.

Samenwerking met ouders

Wederzijds vertrouwen, respect en vooral een eerlijke en transparante communicatie en informatie-uitwisseling bieden de meeste garantie voor een goede opvang.

Via de dagelijkse afhaalmomenten houden ouders en begeleiders elkaar op de hoogte van het dagverloop en hoe het kind het heeft gesteld.

Omdat dit nogal drukke momenten kunnen zijn, maken wij op verzoek ook graag tijd vrij op een ander moment om het welzijn van het kind te bespreken.

Voor vragen m.b.t. het kind en de dagelijkse werking zijn de begeleid(st)ers het eerste aanspreekpunt. Voor specifiekere vragen en/of problemen kan de teamverantwoordelijke, coördinator en/of de directeur aangesproken worden.

Samenwerking met externen

Dol-Fijn is geen eiland op zich : de werking maakt deel uit van een VZW met vier afdelingen, alle ingebed in de werking van het gemeenschapsonderwijs, het GO!

De samenwerking met en werking in en nabij basisschool De Kleine Prins zijn in de werking verankerd.



DAGDAGELIJKSE AFSPRAKEN

Brengen en afhalen

Geen enkel kind kan in principe zonder begeleiding van een volwassene de opvang verlaten ! Er wordt ook vooraf afgesproken wie het kind (niet !) mag afhalen.

Indien uw kind door omstandigheden toch door iemand anders wordt afgehaald, moet de opvang hiervan op voorhand **schriftelijk** worden verwittigd.

Ook indien u in onderling overleg met andere ouders andere kinderen meeneemt, dient de begeleiding hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte te zijn.

Bij onduidelijkheid of twijfel contacteren wij een ouder.

Tijdens de voorschoolse en vakantieopvang brengt u uw kind(eren) tot in de lokalen van Dol-fijn, maakt u uw komst even kenbaar en noteert een begeleider het uur van aankomst op de aanwezigheidslijst.



Bij de naschoolse opvang worden de kinderen van de Kleine Prins afgehaald door de begeleiding van Dol-fijn, gaan ze samen naar de lokalen van Dol-fijn en is het uur van aankomst op de aanwezigheidslijst gelijk aan het beginuur van de opvang.

Bij het afhalen noteert een begeleider het uur van vertrek op de aanwezigheidslijst.

Kinderen die schriftelijke toestemming hebben om de opvang zelfstandig te betreden/verlaten melden hun komst/vertrek ALTIJD aan een begeleider, die het uur van aankomst/vertrek op de aanwezigheidslijst noteert.

De radiogestuurde klok op Dol-Fijn bepaalt het tijdstip dat precies en tot op de minuut genoteerd wordt. Een correcte aanwezigheidsregistratie is belangrijk in het kader van zowel veiligheid als een correcte facturatie.

! Wij verwachten de ouders ten laatste om 18:05 om de kinderen af te halen, zodat de begeleiding stipt om 18:15 de gebouwen en de poort kan afsluiten. Bij (herhaaldelijk) overschrijden van het sluitingsuur kan er een zgn. overschrijdingstarief per begonnen half uur (=de loonkost voor de helft van een gemiddeld uurloon) worden aangerekend.

Bij echtgescheiden ouders is het belangrijk dat er onderling duidelijke afspraken worden gemaakt i.v.m. het brengen en afhalen van het kind. **Zonder juridische voorschriften hebben beide ouders het recht om hun kind te komen halen.*

De opvang kan/zal zich enkel neutraal opstellen.

Maaltijden en snacks

- 's Ochtends eet uw kind bij voorkeur thuis.
- Kinderen die 's morgens zeer vroeg in de opvang aanwezig zijn, kunnen hun meegebracht ontbijt in de opvang ten laatste tot 7.30u nuttigen. Dit is noodzakelijk om steeds met alle kinderen tijdig naar school te kunnen vertrekken.
- Op woensdagnamiddag en tijdens vakantie- en schoolvrije dagen brengt uw kind een lunchpakket mee. De kinderen krijgen hierbij water aangeboden.
- De brooddoos kan bij aankomst meteen in de ijskast gelegd worden. Ook op woensdagen mag het kind of de ouder tussen 7:15 en 8:00 de brooddoos al in de ijskast komen leggen, *maar u kiest (vooral op warme dagen) best voor niet te snel bederfbaar beleg dat een korte periode zonder koeling veilig kan doorstaan.*
- Om dezelfde redenen van voedselveiligheid mogen/zullen de begeleiders onder geen beding meegebrachte etenswaren opwarmen.
- Het tienuurtje vindt enkel plaats op volle opvangdagen. Het is in de dagprijs inbegrepen.
- Het vieruurtje wordt steeds in groep genuttigd en voor elk op dat moment nog aanwezig kind aangerekend.
 - Ons aanbod bestaat altijd uit een portie fruit + een melkproduct (pudding, yoghurt,...)
Er is altijd een alternatief voor wie een keer iets niet lust.
We bieden hierbij water aan en besteden hier extra aandacht aan op warme dagen.
 - Binnen dit groepsgebeuren kunnen er geen andere zelf meegebrachte snacks genuttigd worden.
- We bieden zelf geen snoep aan en vragen dit ook niet mee te brengen. Op warme dagen wordt er soms een ijsje voorzien, voor een feestelijk moment of een kookactiviteit soms een pannenkoek of een plakje cake of iets dergelijks.

Allergieën/intoleranties

Geef mogelijke allergieën en intoleranties steeds door aan de kinderopvang.

Dit is belangrijk voor de snacks en voor eventuele kookactiviteiten.

We vragen hiervoor een doktersattest.

In ernstige gevallen vragen we niet alleen een attest van wat het kind niet mag eten, maar ook van welke alternatieven wél veilig zijn. In overleg met de ouders en/of de arts bepalen we dan wat we kunnen aanbieden.

Respect voor elkaar, de ruimte en materiaal

- De kinderen staan mee in voor de orde en netheid in de speelruimtes en we verwachten van hen een respectvolle houding, zowel naar begeleiders, naar andere kinderen als naar het materiaal.
- Er wordt uiteraard geen speelgoed meegenomen naar school/naar huis. We appreciëren het heel erg wanneer u toch meegenomen spullen samen met uw kind aan ons terug geeft : we maken daar samen een leermoment(je) van.
- Omgekeerd verkiezen we dat er geen persoonlijk speelgoed, noch dure voorwerpen, juwelen, GSM's, tablets,...worden meegebracht naar de opvang. Tijdens het spel tussen vele andere kinderen is het risico op verlies of schade te groot. Toch meegebracht materiaal blijft dus opgeborgen in de (boeken)tas. Eigen spullen meebrengen is op verantwoordelijkheid van het kind en de ouders.
- Het kinderdagverblijf kan **niet verantwoordelijk** worden gesteld voor beschadiging of diefstal van persoonlijke bezittingen. Ook bij het betreden en gebruiken van de (school)parking kan het kinderdagverblijf niet worden verantwoordelijk gesteld voor schade of diefstal.

Regels van het huis

De regels en afspraken voor de kinderen tijdens de opvanguren worden jaarlijks in september besproken met de kinderen en uitgehangen in de gang.

We verwachten dat de kinderen deze naleven en dat de ouders dit mee ondersteunen.

Zieke kinderen

- Zieke kinderen kunnen **niet** in de opvang terecht. Ouders verbinden zich ertoe om –liefst op voorhand- bij ziekte een alternatief te voorzien. De meeste mutualiteiten hebben een oppasdienst voor zieke kinderen.
- Bij diagnose van een **besmettelijke ziekte** wensen wij **onmiddellijk** op de hoogte gesteld te worden. Een snelle kennis van een correcte diagnose stelt ons in staat om alle andere ouders te informeren en de juiste maatregelen te treffen om verder besmetting te beperken.

*! Wij vragen tenslotte met aandrang om eventuele, niet onmiddellijk zichtbare medische problemen die extra waakzaamheid vergen of een gevaarsituatie met zich kunnen meebrengen altijd **vooraf** te signaleren.*

Het kind wordt ziek of heeft een ongeval tijdens de opvang

Wanneer een kind tijdens de opvang merkbaar ziek wordt en/of koorts ontwikkelt nemen we onmiddellijk contact op met de ouder(s) om het kind (vroegtijdig) op te (laten) halen.

Als een kind een (ernstig) **ongeval** zou krijgen, verwittigen wij onmiddellijk de ouder(s).

De eerste zorgen worden toegediend door het aanwezige personeelslid dat hiervoor het best gekwalificeerd is. Indien aangewezen en al naargelang de aard en ernst van de situatie gaan we met het kind naar een arts/spoedafdeling of laten we de hulpdiensten ter plaatse komen.

Ook in dit geval contacteren wij in de eerste plaats de aan ons kinderdagverblijf verbonden huisarts(en).

In geval van dringende ziekenhuisopname zal een medewerker het kind vergezellen.

Indien we de ouder(s) niet kunnen bereiken, bellen we alle genoteerde noodnummers tot we de ouder(s) hebben kunnen in kennis stellen. De medische kosten zijn in dit geval ten laste van de verzekering van de opvang.

Een ongeval moet **binnen de 24 uur** na de feiten aan één van de (beleids)medewerkers worden aangegeven : de coördinator brengt de verzekeringsinstelling op de hoogte en de verzekering volgt de aangifte rechtstreeks met het gezin verder op.

Medicatie

Wij volgen strikt de richtlijnen van Kind en Gezin i.v.m. het toedienen van geneesmiddelen en de aanpak van koorts. Algemeen wordt aanbevolen om geneesmiddelen te laten voorschrijven die voor en na school thuis toegediend kunnen worden. Als een arts een geneesmiddel voorschrijft dat toch tijdens de opvanguren toegediend moet worden, kan dit alleen als dit geneesmiddel voorzien is van een **attest** van de arts of van de verstreckende apotheker.

Het attest (van arts of apotheker) bevat minstens volgende informatie :

- de naam van de voorschrijver en/of de naam van de apotheker (indien attest van de apotheker)
- de naam van het kind
- de naam van het geneesmiddel
- de afleveringsdatum
- de dosering van het geneesmiddel + de wijze van toediening
- de einddatum of duur van de behandeling

De medicatie en het attest worden persoonlijk afgegeven aan de kinderbegeleider. In de agenda worden het medicijn, de hoeveelheid, datum en tijdstip van toediening vermeld.

Veiligheid

Het kinderdagverblijf beschikt over procedure “Grensoverschrijdend gedrag” en een crisisplan.

Dit plan is op eenvoudig verzoek ter inzage voor de ouders.

In geval van evacuatie worden de kinderen opgevangen in de sporthal van de school en worden alle ouders zo snel als mogelijk verwittigd.

In geval van **NOOD** is er **ook buiten de openingsuren** steeds een leidinggevende van het kinderdagverblijf bereikbaar op het nummer 0472/44.33.02. Wij vragen iedereen met aandrang dit nummer **ENKEL** te bellen in uitzonderlijke noodgevallen !

Privacy - GDPR

Privacyverklaring VZW 't Zonnetje – DOL-Fijn

Dol-Fijn heeft verschillende persoonsgegevens van het kind, het gezin en eventuele andere betrokkenen nodig voor het organiseren van de opvangactiviteiten. Deze persoonsgegevens worden gebruikt voor

- de klantenadministratie en -facturatie
- de naleving van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang
- de ontwikkeling van een beleid
- de naleving van de subsidievoorwaarden
- de naleving van de noodprocedures

Rechtsgronden

We verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van het decreet van 30/04/2014 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin en de uitvoeringsbesluiten hiervan. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben.

Voor het verwerken van beeldmateriaal van de kinderen, gericht en ongericht, vragen wij schriftelijke toestemming van de ouders.

Enkel gegevens die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van onze opvangopdracht worden verwerkt.

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.
- Je kan een kopie van je persoonsgegevens vragen.
- Als je verandert van opvang, kan je vragen om jouw gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvanglocatie.

Contacteer hiervoor de verantwoordelijke van je afdeling, de coördinator of de directie. De actuele contactgegevens kun je terugvinden in de bijlage van het huishoudelijk reglement.

Bewaarperiode

Cliëntgegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving. Dit gebeurt telkens tijdens de archiefopruiming in het jaar volgend op de datum dat het gezin de opvang verlaten heeft.

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, kunnen je persoonsgegevens doorgegeven worden aan

- Kind en Gezin
- Zorginspectie
- De software-aanbieder van de kindregistratie

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. Het register kan op eenvoudige vraag ingekeken worden.

Meer info

De privacyverplichtingen zijn opgelegd door Europa.

Voor mee info en/of een klacht kan je terecht bij www.privacycommission.be

ONTEVREDENHEID - KLACHTENPROCEDURE

Wij nodigen ouders uit om bedenkingen, opmerkingen en ontevredenheden **onmiddellijk** kenbaar te maken en te bespreken...eerst met de kinderbegeleiders, dan met de leidinggevende(n). Vaak biedt een gesprek meteen een opening naar een oplossing of een goed compromis.

Soms is een oplossing niet mogelijk of beantwoordt ze toch nog niet aan de gestelde verwachtingen, maar kan dialoog helpen bij het begrijpen waarom dit zo is.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een aspect van de werking. Ze komt tot stand als het overleg tussen de ouder(s) en de kindbegeleider(s)/verantwoordelijke de ontevredenheid niet heeft kunnen wegnemen.

Onze VZW stelt voor het kunnen uiten van uw klacht een formulier ter beschikking, maar een klacht kan via elk medium geuit worden en richt zich steeds tot de coördinator of de directeur.

Beschrijf de klacht zo nauwkeurig als mogelijk. Vermeld hierbij steeds de **naam van het kind**, de **naam van de klager**, de **datum** (van een voorval) en de **na(a)m(en) van eventuele betrokkene(n)**

- We laten weten wanneer we de klacht hebben ontvangen.
- We vragen vanaf ontvangst een termijn van 2 weken om de klacht te onderzoeken en een (eerste) antwoord te formuleren. In deze onderzoeksfase gaan we met alle betrokkenen in dialoog om een zo volledig mogelijk beeld van de situatie te bekomen.
- Elke klacht wordt serieus genomen en op een efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd en behandeld.
- We doen al het mogelijke om de tevredenheid en het vertrouwen terug te herstellen.
- Wanneer dit echter niet (helemaal) mogelijk is streven we via een constructieve dialoog naar voldoende wederzijds begrip om verder te kunnen samenwerken.
- De klager ontvangt een schriftelijke neerslag van de klachtenbehandeling.

Elke geformuleerde ontevredenheid of klacht, informeel of formeel, wordt op het eerstvolgende beleidsteam als case en leermoment besproken.

Ook de oplossingen, de aanpak en de te nemen preventieve maatregelen worden daar besproken en in (kwaliteits)planning gebracht. De personeelsleden krijgen regelmatig een terugkoppeling van de belangrijkste maatregelen.

! Anonieme klachten worden niet ontvankelijk verklaard.

Wie van mening is dat een klacht intern ontoereikend beantwoord werd, of redenen heeft om niet te kiezen voor deze interne procedure, kan zich wenden tot de klachtendienst van Kind & Gezin.

K&G, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel
via klachtendienst@kindengezin.be of 02/533.14.14

