

INHOUDSOPGAVE

.....	1
Inhoudsopgave	2
1 Algemene werking van de Dienst voor Onthaalouders	6
1.1 Organiserend bestuur	6
1.2 De verantwoordelijken.....	6
1.3 Contactgegevens onthaalouder	7
1.4 In geval van nood.....	7
1.5 Kind en Gezin – Agentschap opgroeien	7
1.6 Verzekeringen	8
1.7 Kwaliteitshandboek	8
2 Ons beleid	9
2.1 De aangeboden kinderopvang	9
2.2 Het pedagogisch beleid.....	9
2.3 Samenwerking met de ouders	10
2.3.1 Ouders worden geïnformeerd	10
2.3.2 Elk kind mag wennen	11
2.3.3 Ouders mogen altijd binnen	11
2.3.4 Ouders kunnen een klacht uiten	11
2.3.5 Respect voor de privacy en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.....	13
2.4 Samenwerking met de onthaalouders	14
2.5 Samenwerking met externen	15
3 Je kindje inschrijven bij 't nestkastje	16
3.1 Je meldt je aan bij 't nestkastje	16
3.2 De schriftelijke overeenkomst	16

laakdal



3.3	Het opvangplan	17
3.4	De wachtlijst en voorrangregels	19
3.5	Vervollediging van het dossier	20
3.6	De infofiche	20
4	Verlof – ziekte – andere afwezigheden	22
4.1	Respijtdagen	22
4.2	Verlof	23
4.3	Vervangopvang	23
4.4	Te betalen afwezigheden of onregelmatigheden	24
5	Stopzetting van de opvang	25
5.1	Opzegmodaliteiten voor de ouders	25
5.2	Opzegmodaliteiten voor de onthaalouder	26
5.3	Opzegmodaliteiten voor 't nestkastje	26
5.4	bepalingen die gelden voor alle partijen	27
6	Een dag bij de onthaalmoeder	29
6.1	Brengen en halen van je kindje	29
6.2	Voeding	29
6.3	Verzorging	31
6.4	Slapen	31
6.5	Opvolging van je kindje	32
6.6	Veiligheid en veilige toegang	32
7	Je kindje is ziek	33
7.1	Opvang van een ziek kindje	33
7.2	Medicatie	35
7.3	Vaccinaties	36
8	Het financiële luik	37
8.1	Inkomenstarief	37

8.2	Individueel verminderd tarieven	39
8.3	Het aanwezigheidsregister	41
8.4	Facturatie	41
8.5	Niet inbegrepen in de prijs	43
8.6	Betalingsvoorwaarden	44
8.7	Fiscaal attest	44
9	Tot slot	45
	Klachtenformulier	46
	MIJN KLACHT	47

Welkom bij 't Nestkastje, de Dienst voor Onthaalouders van Herselt en Laakdal!

Al meer dan 40 jaar organiseren wij opvang in gezinsverband: kleinschalige kinderopvang op maat, in een huiselijke sfeer. De onthaalouder stelt haar woning en haar gezin open voor de opvang van jonge kindjes en biedt hen op die manier persoonlijke aandacht en verzorging. Ongetwijfeld vinden ook jullie de onthaalouder die je kindje de gepaste opvang kan bieden. Wij stellen onze dienst graag aan je voor.

Vanaf het Decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters worden volgende benamingen gebruikt:

- *de vestigingsplaats waar kinderopvang georganiseerd wordt = kinderopvanglocatie*
- *de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die kinderopvang organiseert = organisator*
- *de persoon die door de organisator aangewezen is om de kwaliteitsvolle werking van de kinderopvanglocatie dagelijks te regelen = verantwoordelijke*
- *de onthaalouder = de persoon die door de organisator aangewezen is om de kinderen op te voeden, bij te dragen tot hun ontwikkeling en hen te verzorgen = kinderbegeleider*

1 ALGEMENE WERKING VAN DE DIENST VOOR ONTHAALoudERS

1.1 ORGANISEREND BESTUUR

't Nestkastje wordt georganiseerd door het OCMW van Laakdal.

- ondernemingsnummer: 0216-769-165
- adres: OCMW Laakdal, Markt 19 - 2430 Laakdal
- telefoonnummer: 013 39 40 64
- E-mail: onthaalouders@laakdal.be
- website: www.laakdal.be/welzijn

1.2 DE VERANTWOORDELIJKEN

De dagelijkse leiding van 't Nestkastje is in handen van de verantwoordelijken **Ann Snijers** en **Liesbeth Smekens**. Zij begeleiden de onthaalouders (o.a. door huisbezoeken en vorming), helpen ouders bij hun zoektocht naar kinderopvang, volgen de kinderen mee op, zorgen voor een correcte administratie en onderhouden contacten met externe instanties en derden.

Zij zijn elke werkdag telefonisch of per mail te bereiken.

Indien zij de telefoon niet onmiddellijk kunnen beantwoorden omdat zij bijvoorbeeld op huisbezoek zijn, dan word je doorgeschakeld naar de onthaalbalie van het gemeentehuis. Daar kan je een boodschap achterlaten, een van de verantwoordelijken neemt dan zo spoedig mogelijk terug contact met jullie op.

Wens je een persoonlijke afspraak met een van de verantwoordelijken, dan kan je hen altijd telefonisch contacteren om een afspraak te maken op een moment dat het je past.

1.3 CONTACTGEGEVENS ONTHAALOUDEER

De informatie en contactgegevens van de kinderopvanglocatie waar je kindje zal opgevangen worden, vind je in de schriftelijke overeenkomst. Nadat je een onthaalouder gekozen hebt, wordt volgende informatie opgenomen in de schriftelijke overeenkomst:

- Naam en adres van de onthaalouder
- Telefoonnummer en e-mailadres van de onthaalouder
- Openingsuren en sluitingsdagen van de onthaalouder
- Contactgegevens in geval van nood

1.4 IN GEVAL VAN NOOD

Indien er zich een noodgeval voordoet buiten de openingsuren van 't Nestkastje, dan kan je terecht bij de onthaalouder. Indien nodig contacteert de onthaalouder de verantwoordelijke. De procedures van Kind en Gezin agentschap Opgroeien worden steeds gehanteerd.

Heb je dringend hulp nodig van een medisch team, de politie of de brandweer, bel dan 112.

1.5 KIND EN GEZIN – AGENTSCHAP OPGROEIEN

De Dienst is erkend en wordt gesubsidieerd door Kind en Gezin agentschap Opgroeien. Kind en Gezin agentschap Opgroeien heeft 't Nestkastje voor al haar kinderopvanglocaties vergund.

't Nestkastje voldoet hierdoor aan de wettelijke voorwaarden en de eisen die de overheid stelt.

De contactgegevens van Kind en Gezin agentschap Opgroeien zijn:

- Adres: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel
- Telefoon: Kind en Gezinlijn: 078 150 100 (gratis)
- E-mail: <http://www.kindengezin.be/formulieren/contact.jsp>

1.6 VERZEKERINGEN

't Nestkastje is verzekerd voor de burgerlijke aansprakelijkheid van de onthaalouders en de kinderen. Ook voor lichamelijke ongevallen van de kinderen, op de momenten dat deze onder het toezicht van de kinderopvang staan, is een verzekering afgesloten.

Ieder geval van schade of ongeval moet **binnen de 24 uur** aan de verantwoordelijke gemeld worden door middel van het aangifteformulier dat ter beschikking ligt bij de onthaalouder. De aangifte van een ongeval wordt deels door de onthaalouder en deels door een arts ingevuld.

't Nestkastje brengt de verzekeringsmaatschappij (*) op de hoogte. De polis kan ingekeken worden op de Dienst.

(*) Verzekeringsmaatschappij Ethias, Prins-Bisschopssingel 73,
B-3500 Hasselt

Arbeidsongevallen: polisnummer: 6.561.967

Burgerlijke aansprakelijkheid en Lichamelijke ongevallen: polisnr.
45.403.953

1.7 KWALITEITSHANDBOEK

't Nestkastje heeft een kwaliteitshandboek. Dit beschrijft hoe we werken. Je vindt er onze doelstellingen in verband met het pedagogisch beleid, de betrokkenheid van de ouders, de klachtenprocedure, onze werkwijzen, onze organisatiestructuur, onze verbeterplannen enz.

Je kan ons kwaliteitshandboek inkijken op de Dienst.

2 ONS BELEID

2.1 DE AANGEBODEN KINDEROPVANG

- 't Nestkastje organiseert hoofdzakelijk gezinsopvang van baby's en peuters die nog niet naar de kleuterschool gaan. Een aantal onthaalouders voorzien voor en na de schooluren en tijdens de schoolvakanties ook opvang van schoolgaande kinderen. Deze opvang kan tot het einde van de basisschool, in afspraak met de onthaalouder.
- Als organisator van gezinsopvang staan wij open voor de opvang van kinderen met een extra of specifieke zorgbehoefte. Wanneer de opvang van een kind intensievere zorg vraagt, kan aan Kind en Gezin agentschap Opgroeien een financiële ondersteuning voor de onthaalouder aangevraagd worden. Zowel ouders als onthaalouders kunnen deze specifieke zorgen melden aan 't Nestkastje.
- Sommige onthaalouders hebben flexibele openingstijden. Dit wil zeggen dat hun opvang open is vóór 6.30u 's morgens en/of na 18.30u 's avonds. Ook opvang tijdens de nacht, in het weekeinde of op een feestdag kan gevraagd worden.
- Alle kinderen zijn bij ons welkom. Niemand wordt gediscrimineerd omwille van cultuur, afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

2.2 HET PEDAGOGISCH BELEID

Onze dienstverlening omvat de opvoeding en de verzorging van de kinderen. 't Nestkastje wil een veilig en kindvriendelijk klimaat scheppen dat de ontwikkeling van kinderen bevordert en hen alle kansen biedt om hun talenten en vaardigheden te ontplooiën.

Om dit te realiseren baseert 't Nestkastje zich op de visietekst over de pedagogische kwaliteit bij onthaalouders, die door Kind en Gezin agentschap Opgroeien – in overleg met de sector – werd ontwikkeld. In deze visietekst worden verschillende aspecten inzake de woning en de

omgeving, het spel, spelen en speelgoed, de relatie tussen de onthaalouder en het kind, de basisbehoeften van het kind, de omgang tussen de kinderen, vorming en opleiding, en de relatie tussen de onthaalouder en de ouders toegelicht.

't Nestkastje biedt flexibele opvang aan. Dit is opvang met een bepaalde regelmaat, maar op atypische uren. Het gaat over opvang voor 6u30 's ochtends, na 18u30 's avonds, opvang 's nachts of in het weekend. Er wordt nauw toegezien op het gebruik van de flexibele opvang, zodat de draagkracht van de kinderen in flexibele opvang niet overschreden wordt, vb. door frequentere observaties naar welbevinden en betrokkenheid.

2.3 SAMENWERKING MET DE OUDERS

Als ouder ben je de eerste opvoeder van je kindje. Wij respecteren jullie waarden, wensen en verwachtingen. Met onze kinderopvang willen wij je ondersteunen in de opvoeding van je kindje.

2.3.1 OUDERS WORDEN GEÏNFORMEERD

- Je wordt geïnformeerd over de werking van 't Nestkastje door o.a. ons huishoudelijk reglement en de websites van de welzijnsdiensten van Laakdal en Herselt.
- Wijzigingen worden gecommuniceerd via brief of e-mail.
- Afspraken en informatie in verband met de opvang van je kindje worden genoteerd in een schriftelijke overeenkomst en op een infofiche.
- Je wordt dagelijks geïnformeerd over de opvang van je kindje door gesprekken bij het brengen en halen en door notities in het volgsysteem van je kindje.
- Indien een uitgebreider informatiemoment nodig is, kan je steeds een afspraak maken met je onthaalouder of met de verantwoordelijke van 't Nestkastje.

- In het kader van participatie en betrokkenheid van de gezinnen, organiseert 't Nestkastje jaarlijks een vormingsmoment, waarbij aan de ouders de gelegenheid wordt geboden tot persoonlijk contact met de verantwoordelijken.
- We willen graag weten of je tevreden bent over onze opvang. Daarom vragen we regelmatig om een vragenlijst in te vullen. Enkel indien we jullie verwachtingen, opmerkingen en voorstellen kennen, kunnen we onze werking verbeteren.

2.3.2 ELK KIND MAG WENNEN

- De eerste dagen van de opvang zorgen voor stress voor je kindje: nieuwe mensen, nieuwe geluiden en geuren enz. Ook voor ouders is het een grote stap. Daarom beschouwen wij wemomenten als een meerwaarde voor een veilige en kwalitatieve opvang. Plan vóór de start van de opvang met je onthaalouder een aantal momenten waarop je samen met je kindje gaat wennen. Je kindje zal zich er goed bij voelen en de onthaalouder leert jullie gewoontes kennen zodat ze nog beter voor jullie kindje kan zorgen.
- Wanneer een kind samen met de ouder komt wennen, is dit gratis. Van zodra je kind alleen in de opvang aanwezig is, voorzie je als ouder een attest inkomenstarief en betaal je ook dit tarief.

2.3.3 OUDERS MOGEN ALTIJD BINNEN

Tijdens de openingsuren heb je als ouder toegang tot alle leefruimtes waar de kinderen worden opgevangen. De slaapruijnte is toegankelijk na afspraak met de onthaalouder. Terwijl de kinderen slapen, mag je niet binnen in de slaapkamers.

2.3.4 OUDERS KUNNEN EEN KLACHT UITEN

De verantwoordelijken, de onthaalouders en de overige medewerkers van 't Nestkastje trachten de opvang van elk kind zo goed mogelijk te organiseren. Toch is het mogelijk dat de dienstverlening niet naar wens

verloopt. In dit geval nodigen wij de ouders uit om dit in een zo vroeg mogelijk stadium te bespreken met de onthaalouder. Blijft het probleem bestaan, dan zal de verantwoordelijke op verzoek tussenkomen om samen met de betrokkenen een oplossing te zoeken. Elke klacht wordt discreet en efficiënt geregistreerd, behandeld en beantwoord. Hierbij wordt het klachtenformulier gebruikt (zie bijlage).

Hieronder vind je de contactgegevens van de verantwoordelijken:

Ann Snijers of Liesbeth Smekens, Markt 19 - 2430 Laakdal
tel. 013 39 40 64
E-mail: onthaalouders@laakdal.be

Wanneer je vindt dat je klacht ontoereikend behandeld werd, of indien je klachten hebt over de verantwoordelijken, kan je terecht bij de algemeen directeur van de gemeente Laakdal:

Jerry Verspreet, Markt 19 - 2430 Laakdal
tel. 013 67 01 10
E-mail: jerry.verspreet@laakdal.be

Indien alle pogingen om tot een oplossing te komen geen resultaat hebben, ben je als ouder vrij om het bevoegde Kind en Gezin agentschap Opgroeien te raadplegen:

Kind en Gezin agentschap Opgroeien
Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel
tel. 02 533 14 14
E-mail: klachtendienst@kindengezin.be

Ben je niet tevreden over hoe we jullie klacht over de overeenkomst of over je factuur behandelen? Meld het aan de Federale Consumentenombudsdienst:

klachten@consumentenombudsdienst.be

2.3.5 RESPECT VOOR DE PRIVACY EN DE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

Bij de inschrijving en tijdens de opvang heeft 't Nestkastje informatie nodig over jou en je kind.

- **Doel van de verwerking van de persoonsgegevens:** De persoonsgegevens van de kinderen en de gezinnen worden gebruikt in het kader van de klantenadministratie, de facturatie, het ontwikkelen van het kinderopvangbeleid van de organisator en de naleving van de vergunnings- en subsidievoorwaarden voor kinderopvang.
- **Rechtsgrond:** We mogen dit doen op basis van artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters, waarin staat welke gegevens we nodig hebben. Voor het verwerken van andere gegevens vragen we je toestemming. Deze toestemming kan je op elk moment intrekken of wijzigen.
- **Data- en verwerkingsregister:** Onze kinderopvang heeft een data- en verwerkingsregister dat alle informatie omvat over de verwerkingen van je gegevens zowel op papier als in de digitale informatieomgeving en op het internet. Ook de wettelijke grondslagen en de bewaartermijnen vind je daar.
- **Recht van het gezin:** Als ouder heb je recht op informatie en toegang tot deze gegevens. Je kan vragen om de gegevens in te zien en er iets aan te verbeteren, door een mail te sturen naar privacy@laakdal.be
- Je kan ons ook vragen een kopie van je persoonsgegevens te bezorgen of je gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvang als je zou veranderen van kinderopvangorganisator.
- **Bewaarperiode:** De gegevens worden vernietigd als de wettelijke bewaartermijn voorbij is.
- **Vertrouwelijkheid:** De organisator van de kinderopvang waarborgt de veiligheid en het vertrouwelijk karakter van het gebruik van de gegevens, zowel door de medewerkers van de opvang als door mogelijke onderaannemers (vb een IT-bedrijf). Deze verwerking gebeurt conform de huidige privacywetgeving.

- **Overmaken aan derden:** Als het noodzakelijk is worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin of Zorginspectie.
- **Functionaris voor de gegevensbescherming:** De verwerking van persoonsgegevens gebeurt onder toezicht van onze informatieveiligheidsconsulent: Jef Reynders.
- **Foto's, filmpjes, beeldmateriaal:** Wij maken foto's en filmpjes in de kinderopvang. Dit materiaal gebruiken we om informatie te verstrekken over de activiteiten en de werking van de opvang. Het gaat om algemeen beeldmateriaal van groepsactiviteiten én om portretten van je kind. Je hebt het recht om het algemeen beeldmateriaal waarop je kind staat te laten verwijderen. Dit kan zonder opgave van reden. Contacteer hiervoor de verantwoordelijke. Voor het maken en gebruiken van portretten van je kind, vragen wij toestemming. Dit doen we aan de hand van een formulier in de schriftelijke overeenkomst. Je mag dit weigeren. Je kan op elk moment je beslissing herzien.

Ben je niet tevreden over de manier waarop wij je persoonsgegevens bijhouden of verwerken?

Meld het aan de VTC Vlaamse Toezichtcommissie bevoegd voor het behandelen van klachten <https://overheid.vlaanderen.be/vlaamse-toezichtcommissie>

2.4 SAMENWERKING MET DE ONTHAALoudERS

- De verantwoordelijken hebben het mandaat om toe te zien op de organisatie van de opvang en het naleven van de regelgeving van Kind en Gezin agentschap Opgroeien, met als doel een kwaliteitsvolle opvang te garanderen.
- De onthaalouders beschikken over de nodige kwalificaties.
- De onthaalouders bieden kleinschalige opvang waar een huiselijke sfeer en de individuele benadering van elk kind centraal staan. Om de kleinschaligheid te kunnen garanderen, kan een onthaalouder niet meer dan 4 voltijdse kinderen per kwartaal opvangen. Eigen

kinderen, die nog niet naar de kleuterschool gaan, worden meegerekend in de bezetting. Er kunnen maximaal 8 kinderen gelijktijdig aanwezig zijn.

- Bij samenwerkende onthaalouders zijn dat er 14.
- Verplaatsingen met de kinderen zijn toegestaan (vb. wandeling, bezoek aan speeltuin), mits alle veiligheidsaspecten gerespecteerd worden en de wettelijke voorschriften nageleefd worden.
- Het is niet de taak van de onthaalouder om kinderen van en naar thuis of school te vervoeren.
- De onthaalouder verwittigt alle gezinnen wanneer de kinderopvang omwille van ziekte, overmacht, ... niet georganiseerd kan worden. Indien ouders beroep willen doen op een vervangende onthaalouder, nemen zij contact op met 't Nestkastje. De verantwoordelijke onderzoekt alle mogelijkheden, maar kan geen garanties bieden voor onmiddellijke vervangopvang. Daarom is het aangewezen dat gezinnen nadenken over eigen opvangmogelijkheden bij onvoorziene omstandigheden, tot 't Nestkastje een oplossing kan bieden.
- Er worden jaarlijks meerdere vormingsmomenten voor onthaalouders georganiseerd. De onthaalouder verbindt zich ertoe deze te volgen.

2.5 SAMENWERKING MET EXTERNEN

- 't Nestkastje heeft regelmatig contacten met andere opvangvoorzieningen en neemt deel aan het Lokaal Overleg Kinderopvang van de gemeenten Laakdal en Herselt.
- 't Nestkastje wordt in haar werking ondersteund door het Steunpunt Kinderopvang: het samenwerkingsverband VVSG - Diensten voor Onthaalouders.
- In het belang van het kind kan 't Nestkastje contact nemen met medische, pedagogische of sociale organisaties.

3 JE KINDJE INSCHRIJVEN BIJ 'T NESTKASTJE

3.1 JE MELDT JE AAN BIJ 'T NESTKASTJE

- De onthaalouder kan enkel kinderen opvangen die via 't Nestkastje ingeschreven en opgenomen zijn. Er kunnen dus geen plaatsingen rechtstreeks met de onthaalouder vastgelegd worden.
- Ouders die van 't Nestkastje gebruik willen maken, nemen persoonlijk contact op met de verantwoordelijke. Tijdens een eerste contact ontvangen de ouders het reglement van 't Nestkastje en worden een aantal gegevens genoteerd: naam, adres, telefoonnummer, (verwachte) geboortedatum en vermoedelijke begindatum van de opvang. Dit kan zowel telefonisch als per e-mail.
- Rekening houdend met de wensen en verwachtingen van de ouders, worden de gegevens van beschikbare onthaalouders doorgegeven. Dit gebeurt op een redelijke termijn en ten laatste 4 maanden voor de vermoedelijke begindatum van de opvang. De ouders hebben vrije keuze van onthaalouder. Ook de onthaalouder heeft vrije keuze over het al dan niet aanvaarden van de plaatsing.
- Je maakt een afspraak met deze onthaalouders, voor een kennismakingsgesprek. Na deze gesprekken beslis je welke onthaalouder je kindje zal opvangen.
- Een inschrijving is pas definitief nadat de schriftelijke overeenkomst wordt ondertekend. In deze schriftelijke overeenkomst leggen we ook een opvangplan vast. In dit opvangplan staan afspraken die we samen over de opvangdagen maken (zie verder).

3.2 DE SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST

Bij een akkoord ondertekenen beide ouders en de onthaalouder een schriftelijke overeenkomst. Deze bevat:

- o de gegevens van de contracterende partijen
- o de identificatiegegevens van het kindje
- o de gegevens van de kinderopvanglocatie
- o de begindatum en vermoedelijke einddatum van de kinderopvang
- o het opvangplan
- o de prijsbepaling
- o de opzegregeling
- o de verwijzing naar het huishoudelijk reglement

De ouders bezorgen de schriftelijke overeenkomst terug aan 't Nestkastje. Na verificatie of de reglementaire voorrangsregels van Kind en Gezin agentschap Opgroeien werden gerespecteerd, ondertekent ook de verantwoordelijke de overeenkomst en ontvangen alle partijen een kopie.

3.3 HET OPVANGPLAN

In de schriftelijke overeenkomst wordt ook een opvangplan opgemaakt, dit in gezamenlijk overleg tussen de ouders, onthaalouder en de verantwoordelijke van 't Nestkastje. Hierbij gelden volgende regels:

- **Minimum aantal opvangdagen:** Bij regelmatige aanwezigheid voelt het kind zich veiliger en meer vertrouwd in de opvang en kunnen kind, onthaalouder en ouders een goede vertrouwensrelatie opbouwen. Daarom vragen wij dat ieder kind, in het kader van een doorlopende permanente opvang, opgevangen wordt met een gemiddelde minimum duur van:
 - ofwel 2 volledige dagen per week
 - ofwel 4 volledige dagen per 2 weken

Uitzondering: opvang van kinderen die reeds naar school gaan.

- De dag- en uurregeling die opgenomen wordt in het opvangplan dient strikt nageleefd te worden. Herhaaldelijk afwijken van het opvangplan kan ertoe leiden dat de opvang beëindigd wordt.
- De gezinnen verwittigen de onthaalouder telefonisch en ten laatste 1 uur vóór het afgesproken brenguur indien de geplande opvang die dag niet door kan gaan.
- Bij vooraf niet gemelde afwezigheid van 4 opeenvolgende weken, wordt de opvang automatisch beëindigd.
- De gebruikelijke openingsuren situeren zich tussen 7u en 18u. De exacte uren en dagen waarop opvang aangeboden wordt, worden per opvanglocatie vastgelegd in de schriftelijke overeenkomst.
- Flexibele opvang wordt door een beperkt aantal onthaalouders aangeboden. Het betreft opvang voor 6.30u, na 18.30u, nachtopvang, weekendopvang en opvang op een feestdag. Er wordt met zorg omgegaan met opvang op deze momenten: het welzijn van het kind staat steeds voorop.
- In het systeem 'inkomenstarief' wordt het principe 'opvang bestellen = opvang betalen' toegepast: de in het opvangplan gereserveerde opvang wordt aangerekend aan het inkomenstarief van de ouders. De dagen die opgenomen worden in het opvangplan zijn niet vrijblijvend.
- Afwijkingen (vroeger/later brengen of halen van het kind, een extra dag opvang, ...), dienen ten laatste de dag op voorhand met de onthaalouder besproken te worden. De onthaalouder is niet verplicht het kind op te vangen op andere dan de afgesproken dagen of uren. Extra opvangdagen worden aangerekend aan het inkomenstarief.
- Ouders die het opvangplan willen wijzigen, melden dit aan de onthaalouder. In overleg kan een nieuw opvangplan opgemaakt worden.
- Wanneer afwijkingen van het bestaande opvangplan langer dan 4 weken duren, moet het opvangplan aangepast worden aan de gewijzigde situatie. Indien dit voor de onthaalouder niet haalbaar is, mag zij weigeren.
- Het opvangplan kan **maximum 2 keer per jaar** gewijzigd worden en dit in overleg met de onthaalouder en de verantwoordelijke van

't Nestkastje. De onthaalouder beslist of de gevraagde wijziging mogelijk is en vanaf wanneer deze kan ingaan. Hierbij wordt rekening gehouden met de draagkracht van het kind en de opvangcapaciteit van de onthaalouder. Elke wijziging van het opvangplan heeft een herberekening van het aantal respitdagen tot gevolg.

- Bij overmacht kan de onthaalouder of de verantwoordelijke van 't Nestkastje vragen om het opvangplan te wijzigen.

3.4 DE WACHTLIJST EN VOORRANGSREGELS

Indien er geen gepaste opvangplaats aangeboden kan worden, komt je gezin op de wachtlijst. Bij meerdere vragen naar opvang op hetzelfde moment verdelen we de plaatsen volgens de voorrangsregels bepaald door de Vlaamse overheid.

Minstens 20% van de kinderen die wij op jaarbasis opvangen zijn kinderen uit bijzondere doelgroepen. Dat is wettelijk bepaald. De opvang geeft voorrang aan gezinnen die opvang nodig hebben in het kader van werk.

Voor deze gezinnen is er voorrang op het moment van de aanvraag:

- alleenstaanden
- ouders met een laag inkomen
- pleegkinderen
- kinderen met een broer of zus in de opvang
- kwetsbare gezinnen:
 - die problemen hebben met de gezondheid of zorg nodig hebben
 - met een laag opleidingsniveau

Indien je vermoedt recht te hebben op voorrang, meldt dit dan zo spoedig mogelijk aan 't Nestkastje.

Naast de wettelijke voorrangsregels, geeft 't Nestkastje voorrang aan:

- kinderen die al in opvang zijn en waarvan de onthaalouder beslist met haar activiteit te stoppen of waarvan de onthaalouder langdurig ziek is.
- gezinnen waarvan de ouders werken.
- broertjes en zusjes van kinderen die op het ogenblik van de start van de opvang via 't Nestkastje opgevangen worden.
- inwoners van de gemeenten Herselt en Laakdal.

3.5 VERVOLLEDIGING VAN HET DOSSIER

- Na de geboorte van je kindje en ten laatste een maand voor de start van de opvang, vervolledigen de ouders het dossier bij 't Nestkastje. De inschrijving is pas definitief en je kind kan pas opgevangen worden wanneer het dossier volledig in orde is.
- Inhoud van het dossier:
 - een exemplaar van de schriftelijke overeenkomst, zoals die in het begin werd opgemaakt
 - de infofiche
 - het inkomensattest
- Alle documenten worden steeds door **beide** ouders ondertekend.
- Schriftelijke overeenkomst en infofiche worden voor kennisname en akkoord door onthaalouder en verantwoordelijke ondertekend.
- Indien de opvang niet start zoals overeengekomen in de schriftelijke overeenkomst, wordt de overeenkomst geannuleerd en wordt de aanvraag opnieuw op de wachtlijst geplaatst.

3.6 DE INFOFICHE

Voor elk opgevangen kind wordt een infofiche ingevuld. Dit is belangrijk voor het welbevinden en de veiligheid van elk kind. De infofiche bevat onder andere:

- de identificatiegegevens van het kind en de ouders
- de bereikbaarheidsgegevens van de ouders en de huisarts of kinderarts
- de specifieke aandachtspunten over de gezondheid en de manier van omgaan met het kind
- de gegevens van de personen die het kind mogen ophalen

Voor de aanvang van de opvang wordt dit formulier door de ouders ingevuld. Zorg ervoor dat de infofiche over je kindje steeds correcte gegevens bevat. Geef veranderingen in de gegevens over de gezondheid van je kind, je telefoonnummers of de huisarts/kinderarts onmiddellijk door.

Indien in de loop van de opvang een wijziging in het ouderlijk gezag, verblijf- of bezoekrecht optreedt, moet dit zo snel mogelijk aangepast worden op de infofiche. Deze aanpassing moet door beide ouders ondertekend worden.

De start van de opvang impliceert de toestemming van het gezin tot het verwerken van de persoonlijke gegevens in het kader van het naleven van de vergunningsvoorwaarden (zie ook naleving van de wet op de persoonlijke levenssfeer). 't Nestkastje garandeert een zorgvuldige omgang met de informatie die in de infofiche vermeld wordt.

De infofiche kan enkel en op elk moment geraadpleegd worden door:

- de organisator als het echt noodzakelijk is
- de verantwoordelijke
- de onthaalouder die het kind begeleidt
- de toezichthouders voor controle op de naleving van de vergunningsvoorwaarden (Zorginspectie)
- Kind en Gezin agentschap Opgroeien
- de ouders, voor de gegevens over henzelf en hun kind

4 VERLOF – ZIEKTE – ANDERE AFWEZIGHEDEN

4.1 RESPIJTDAGEN

Bij afwezigheid van je kindje in de opvang werken we met het systeem van **respijtdagen**. Op basis van het opvangplan worden een aantal respijtdagen bepaald. Dit zijn dagen/dagdelen waarop het kind, ongeacht de reden, afwezig kan zijn (vb. jaarlijkse gezinsvakantie, je neemt een snipperdagje, je kindje gaat eens een dagje naar oma, je kindje is ziek zonder doktersattest...). Voor deze dagen moeten de ouders niet betalen. Bij een voltijds opvangplan hebben ouders recht op 35 respijtdagen per kalenderjaar. Dit komt overeen met 7 weken afwezigheid die niet betaald moeten worden. Er worden geen respijtdagen gebruikt wanneer de onthaalouder gesloten is.

Het aantal respijtdagen wordt verhoudingsgewijs verminderd bij:

- deeltijdse opvang
- instap of uitstap in de loop van het kalenderjaar
- wijziging van het opvangplan

Een aantal regels bij de respijtdagen:

- Een halve dag afwezigheid wordt verrekend als een halve respijtdag.
- Resterende respijtdagen kunnen niet worden overgedragen naar een volgend kalenderjaar.
- Er worden geen respijtdagen in mindering gebracht voor:
 - ziektedagen, indien je een ziekteattest van de behandelende arts aan de onthaalouder bezorgt.
 - ouderschapsverlof, loopbaanonderbreking, bevallingsrust, mits deze minimum 3 maanden op voorhand schriftelijk/via e-mail doorgegeven wordt aan de onthaalouder en 't Nestkastje. De ouder bezorgt een attest van de werkgever/bevoegde instantie aan 't Nestkastje.
 - Door de overheid erkende overmacht, vb. de uitbraak van het coronavirus

Het opnemen van respitdagen heeft een impact op het inkomen van je onthaalmoeder. Daarom vragen we je om zorgvuldig om te gaan met de toegekende respitdagen door ze te spreiden over het kalenderjaar en ze niet uit te putten tijdens de laatste maanden van het jaar.

4.2 VERLOF

- Jaarlijks tegen half maart delen de onthaalouder en de ouders elkaar hun jaarlijkse gezinsvakantie mee. Dit gebeurt schriftelijk, op een daartoe voorzien document. Beide partijen ondertekenen dit. De onthaalouder houdt dit document bij.
- Voor zowel ouders als onthaalouders geldt volgende regeling i.v.m. overige vakantiedagen:
 - losse vakantiedagen worden minimum 1 week op voorhand schriftelijk meegedeeld
 - langere vakantieperiodes, buiten de jaarlijkse vakantie, worden minimum 1 maand op voorhand meegedeeld.

4.3 VERVANGOPVANG

- Als de onthaalouder verlof heeft of ziek is, kan je 't Nestkastje contacteren voor vervangopvang. Wij gaan dan op zoek naar een onthaalouder die voor de gevraagde data plaats heeft om je kindje op te vangen.
- Deze vervangopvang wordt opgenomen in een opvangplan.
- Door ouders gevraagde vervangopvang dient ten laatste 4 weken voor de overeengekomen aanvangsdatum schriftelijk/via mail geannuleerd te worden. Indien deze termijn niet gerespecteerd wordt, zal per dag dat het kind afwezig is:
 - een vergoeding van € 14 aangerekend worden
 - en een respitdag in mindering gebracht worden.
- Voor bijkomende vakantieopvang of vervangopvang worden geen extra respitdagen toegekend.

4.4 TE BETALEN AFWEZIGHEDEN OF ONREGELMATIGHEDEN

In bepaalde gevallen kan het zijn dat je toch dient te betalen voor de afwezigheid van uw kindje of dat je een boete dient te betalen voor een afspraak die niet werd nagekomen. We zetten ze hier even op een rijtje.

- De dagen waarop het kind, op basis van het opvangplan, aanwezig had moeten zijn in de opvang, maar niet kwam en alle respitdagen zijn reeds opgebruikt. Voor deze dagen betalen de ouders het inkomenstarief.
- Breng- en haaluur: Voor een goede organisatie van de opvangdag, verwacht de onthaalouder dat het kind op het in het opvangplan bepaalde uur gebracht en gehaald wordt. Voor elke afwijking waarvan de onthaalouder niet verwittigd werd vóór het startuur zoals voorzien in het opvangplan, wordt bovenop het inkomenstarief een boete van € 14 aangerekend.
- Indien je je kindje niet of te laat brengt of haalt en je de opvang niet verwittigt vóór het startuur/einduur zoals voorzien in het opvangplan kan er een boete van € 14 aangerekend worden.
- Jaarlijks, ten laatste half maart, delen onthaalouders en ouders hun jaarlijkse vakantie mee:
 - aan elkaar
 - dit gebeurt schriftelijk, op een daartoe voorzien document. Beide partijen ondertekenen dit. De onthaalouder houdt dit document bij.
- Indien blijkt dat jullie kindje tijdens de zomermaanden toch gedurende een langere periode afwezig is en de onthaalouder werd hier niet tijdig van op de hoogte gebracht, dan zal er een boete van € 14 per dag afwezigheid aangerekend worden, bovenop het aftrekken van de respitdagen.

5 STOPZETTING VAN DE OPVANG

We werken met gelijkwaardige opzegmodaliteiten. Dit wil zeggen dat de voorwaarden voor het opzeggen van de schriftelijke overeenkomst voor alle partijen gelijk moet zijn vb. duur opzegtermijn is hetzelfde voor ouders, onthaalouders en de dienst.

5.1 OPZEGMODALITEITEN VOOR DE OUDERS

Er wordt in onderling overleg een vermoedelijke einddatum vastgelegd in de schriftelijke overeenkomst. Meestal is dit de eerste instapdatum voor de kleuterschool.

- **Annulatie van een reservatie voor de start van de opvang:** Indien de geplande opvang bij de onthaalouder volledig geannuleerd wordt, moet dit **minstens 12 weken** voor de vermelde startdatum schriftelijk/via e-mail aan 't Nestkastje gemeld worden. Indien deze opzegtermijn niet gerespecteerd wordt, zal een vergoeding aangerekend worden van € 14 per gereserveerde opvangdag, dit gedurende 4 weken. De opzeg gaat in op de datum dat 't Nestkastje de ontvangst van de schriftelijke melding per e-mail aan de ouders bevestigd heeft. De onthaalouder in kwestie zal het erg appreciëren als jullie haar ook persoonlijk op de hoogte brengen van de annulatie.
- **Kan de geplande opvang niet starten op het afgesproken moment?** Indien het kindje niet volgens de in de schriftelijk overeenkomst bepaalde datum en/of opvangplan start, moet dit **minstens 6 weken** voor de vermelde startdatum schriftelijk/via e-mail aan 't Nestkastje gemeld worden. Ook hier vragen wij om de verantwoordelijke en de onthaalouder zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen, dit heeft immers een impact op de bezetting en het inkomen van je onthaalouder. Indien deze termijn niet gerespecteerd wordt, dan rekenen wij een vergoeding van 4 weken opvang aan. Je ontvangt een bevestiging van de nieuwe startdatum per e-mail.

- **Beëindiging van de opvang vóór de in de schriftelijke overeenkomst bepaalde einddatum:** Wil je de opvang vroeger stoppen dan afgesproken? Dan vragen wij jullie om dit minstens 4 weken op voorhand schriftelijk of via e-mail te melden aan de dienst én de onthaalouder. Vanaf de datum dat beiden schriftelijk geïnformeerd werden, kan de opzeg van 4 weken ingaan. Je ontvangt hiervan een bevestiging per e-mail, met de startdatum van de opzeg en wanneer de opzegtermijn is afgelopen. Indien deze opzegtermijn niet gerespecteerd wordt, zal een opzegvergoeding aangerekend worden van 4 weken opvang zoals vastgelegd in het laatst geldende opvangplan, aan inkomenstarief.
- **Uitstel van schoolstart:** Is je kindje op de overeengekomen einddatum nog niet klaar voor de kleuterschool? Of wil je je kindje omwille van een andere reden langer in opvang laten? Bespreek dit met je onthaalouder en de dienstverantwoordelijke. Samen kan er een nieuwe einddatum afgesproken worden. Doe dat wel uiterlijk 12 weken vóór de oorspronkelijke einddatum want indien er niet genoeg plaats is, moeten we je vraag misschien weigeren. De nieuwe einddatum wordt per mail bevestigd en geldt vanaf dan als nieuwe einddatum van de schriftelijke overeenkomst.

5.2 OPZEGMODALITEITEN VOOR DE ONTHAALOUDEr

- Indien de onthaalouder de overeenkomst wenst stop te zetten, dan zal zij dit zo spoedig mogelijk bespreken met de verantwoordelijke. De ouders worden vervolgens schriftelijk/via e-mail verwittigd, dit minstens 4 weken voor het stopzetten van de overeenkomst. 't Nestkastje geeft de betrokken ouders voorrang bij het zoeken naar een andere onthaalouder.

5.3 OPZEGMODALITEITEN VOOR 'T NESTKASTJE

Als de organisator **overweegt** om de schriftelijke overeenkomst te schorsen of op te zeggen, krijg je een schriftelijke verwittiging.

Als de organisator **beslist** om de overeenkomst op te zeggen, word je schriftelijk op de hoogte gebracht. Je krijgt een aangetekende brief waarin staat waarom en wanneer de opvang wordt stopgezet. Het verzenden van de (aangetekende) brief kan worden vervangen door het overhandigen van een opzegbrief mits een kopie voor ontvangst wordt ondertekend door 1 van beide ouders (als zij op hetzelfde adres zijn gedomicilieerd) of de beide ouders (indien ze afzonderlijk zijn gedomicilieerd).

't Nestkastje behoudt zich het recht elke overeenkomst te schorsen of te beëindigen zonder opzegperiode:

- Indien de bepalingen van het huishoudelijk reglement, de infofiche, de schriftelijke overeenkomst of het opvangplan en/of andere contractuele bepalingen niet worden nageleefd;
- Indien geen gevolg gegeven wordt aan de mondelinge of schriftelijke verwittigingen van 't Nestkastje;
- wanneer de ouders de noodzakelijke documenten (vb. attest inkomenstarief) niet bezorgen aan de opvang
- Indien uit een verslag van de dienstverantwoordelijke blijkt dat dit absoluut nodig is omwille van pedagogische of organisatorische redenen;
- Bij wanbetaling: bij niet betalen van de financiële bijdrage van het gezin, wordt de opvang geschorst tot de achterstallige rekeningen betaald zijn. Een opzegging of schorsing wordt per brief meegedeeld met vermelding van de reden en de ingangsdatum.

De onthaalouder wordt op de hoogte gebracht van de schorsing.

Bij het niet naleven van de overeenkomst: Volgde de opvang de contractuele bepalingen niet en kan je dit bewijzen? Dan moet je de regels voor opzegtermijn en opzegvergoeding niet naleven. Kan de opvang aantonen dat de ouders zich niet aan de regels hielden, dan geldt hetzelfde.

Bij het niet-naleven van de contractuele bepalingen, zowel door de contracthouder als door de organisator, kan er schadevergoeding gevraagd worden. Deze schadevergoeding moet in verhouding staan tot de geleden schade. Er kan geen schadevergoeding gevraagd worden in geval van overmacht bij een van de beide partijen.

Overmacht: Wanneer de opvang niet kan starten of doorgaan in geval van overmacht, neem je contact op met de verantwoordelijke. In geval van overmacht vb. overlijden kind, kind wordt geboren met zware afwijkingen, verhuis wegens brand, ... moet je de opzegvergoeding niet betalen en kan je afwijken van de regels voor opzegtermijn.

De bepalingen inzake opzegtermijnen dienen ook niet gerespecteerd te worden door de onthaalouder in geval van zwangerschap van de onthaalouder of in geval van overmacht zoals vb. brand, overstrooming, plotse ernstige ziekte van de onthaalouder, epidemie ...

Zware fout: Er kan geen opzegtermijn of opzeggingsvergoeding gevraagd worden door de organisator in het geval dat de organisator of de contracthouder een zware fout heeft begaan, of door de organisator in het geval van een beslissing tot opheffing van een vergunning door Kind en Gezin agentschap Opgroeien. De bepaling over opzegtermijn en opzegvergoeding **kan/dient** niet gerespecteerd worden als de ouder een zware fout heeft begaan en de organisator deze kan aantonen.

5.4 BEPALINGEN DIE GELDEN VOOR ALLE PARTIJEN

Respecteren opzegtermijnen: Indien de opzegtermijnen gerespecteerd worden kan er geen opzegvergoeding gevraagd worden.

6 EEN DAG BIJ DE ONTHAALMOEDER

6.1 BRENGEN EN HALEN VAN JE KINDJE

Je brengt en haalt je kind op de uren die overeengekomen werden in het opvangplan. De onthaalouders houden de dagen en uren waarop je kind aanwezig is zorgvuldig bij in Deona, het programma dat alle aanwezigheden registreert. Elke dag dat je kindje aanwezig was bij de onthaalouder, ontvang je 's avonds een mail met daarin minstens brenguur en haaluur. Indien je het niet eens bent met de gegevens in deze mail vragen we je om binnen de 48 uur te reageren. Reageer je niet binnen de 48 uur, dan gaan we er van uit dat je akkoord bent met de gegevens die aan jou bezorgd werden.

Vroeger brengen of later ophalen dan afgesproken? Breng je je kind vroeger? Verwittig de dag voordien voor sluitingstijd. Haal je je kind later af? Verwittig zeker 1 uur voor het normale uur.

Breng je je kind vaak te vroeg of haal je je kind vaak te laat af? Dan kan de onthaalouder je een boete aanrekenen. In dat geval is het misschien aangewezen om samen op zoek te gaan naar een andere oplossing.

Wie mag mijn kind afhalen? Enkel de personen van wie de naam op de inlichtingenfiche staat, mogen je kind in de opvang komen halen. Als er toch een andere persoon je kind komt afhalen, verwittig je persoonlijk de onthaalouder.

Verandert het ouderlijk gezag, het verblijfsrecht of het bezoekrecht? Meldt dit zo snel mogelijk aan de onthaalouder en de verantwoordelijke. De verantwoordelijke past dan de inlichtingenfiche aan. Eventueel wordt ook de schriftelijke overeenkomst aangepast.

6.2 VOEDING

- **Ontbijt:** Je kindje ontbijt in principe thuis, voor het naar de opvang gebracht wordt. In uitzonderlijke situaties en in afspraak met de onthaalouder kan je het ontbijt meebrengen.

- **Borstvoeding:** Geef je borstvoeding? Maak hierover afspraken met je onthaalouder. Afgekolfde melk breng je gekoeld of ingevroren mee in een fles of potje met vermelding van de naam van je kindje.
- **Flesvoeding:** Baby's krijgen flesvoeding zoals ze dat thuis gewoon zijn. Flesvoeding (gesteriliseerde flesjes en poeder in de juiste dosis afzonderlijk) voor je baby breng je zelf mee. Je meldt aan de onthaalouder hoe deze klaargemaakt moet worden. De flesvoeding wordt klaargemaakt net voor ze aan je baby gegeven wordt.
- **Dieetvoeding:** Volgt je kindje een speciaal dieet, dan zorg je zelf voor de voeding. Je brengt deze voeding mee in een gesloten potje, voorzien van een etiket met de naam van het kind, informatie over de voeding en de datum van bereiding.
- **Weekmenu:** De onthaalouder stelt het weekmenu samen en informeert de ouders hierover. De maaltijden zijn gevarieerd en worden met gezonde en verse ingrediënten bereid. Het aantal maaltijden dat inbegrepen is in de dagprijs, is afhankelijk van de opvangduur:
 - 2 maaltijden bij een volledige dag: een warme maaltijd en een fruitmaaltijd (fruitpap of volwaardig vieruurtje).
 - 1 maaltijd bij een halve dag: naargelang het tijdstip van de opvang kan dit een warme maaltijd of een fruitmaaltijd zijn.
 - voor een derde dag opvang, enkel van toepassing bij buitenschoolse opvang, is geen maaltijd voorzien.
- **Schoolgaande kinderen:** Voor schoolgaande kinderen en/of kinderen die ouder zijn dan 3,5 jaar, is geen warme maaltijd in de dagprijs inbegrepen. Indien zij mee eten wordt voor de warme maaltijd € 3,76 aangerekend.
- Een warme maaltijd bestaat, rekening houdend met de leeftijd van het kind, uit vlees, vis of ei, 2/3 verse seizoensgroenten en 1/3 aardappelen, rijst of deegwaren.
- De fruitpap bestaat uit één of meerdere fruitsoorten en een bindmiddel. Een volwaardig vieruurtje bestaat minstens uit één stuk vers fruit, aangevuld met een melkproduct en brood of een koek.

- **Drank:** De onthaalouder voorziet water of melk als drank. Gesuikerde dranken worden vermeden.
- **Allergie:** Indien je kindje een allergie heeft voor bepaalde voedingsstoffen, maken we daar graag afspraken over. Je onthaalouder kan je meer uitleg geven over hoe de opvang omgaat met voedselallergieën.

6.3 VERZORGING

- Breng je kindje gewassen en aangekleed naar de opvang.
- De verzorgingstas bevat minstens:
 - Slaapkleedij
 - Reservekleedij, aangepast aan het seizoen en de leeftijd van je kindje
 - Aangepaste kledij om buiten te spelen
 - Voldoende luiers en verzorgingsproducten
 - Knuffel en (reserve)fopspeen
 - Volgboekje
 - Gezondheidsboekje van Kind en Gezin agentschap Opgroeien

6.4 SLAPEN

Als organisator gezinsopvang nemen wij maatregelen om wiegendood te voorkomen.

- Een kind wordt steeds op **de rug** te slapen gelegd. Een andere slaaphouding wordt enkel toegestaan bij medische indicaties en mits een doktersattest.
- Tot de leeftijd van 6 maanden slapen kinderen in de leefruimte, waar de onthaalouder voldoende toezicht houdt.
- Het bedje/de wieg voldoet aan de veiligheidsvoorschriften.
- Grote knuffels gaan niet mee naar bed. Van de fopspeen worden kettingen en linten verwijderd.

- Roken is verboden in de leef- en slaapruidten van de kinderen. Er mag ook geen rookgeur waargenomen worden.
- Tijdens de eerste weken van de opvang wordt extra aandacht besteed aan het wennen en de slaapmomenten van het kind.
- Je helpt je kindje wanneer je thuis dezelfde slaaphouding en gewoonten gebruikt.
- Heeft je kindje een monitor nodig om medische redenen? Dan maken we daar afspraken over.

6.5 OPVOLGING VAN JE KINDJE

Elk kindje in onze opvang wordt opgevolgd. We kijken onder meer naar: Hoe eet het kindje? Hoe reageert het op verzorgen? Hoe speelt het kindje? Zo volgen we de ontwikkeling en weten we of je kind zich goed voelt. Als we denken dat een kindje een probleem heeft met ontwikkelen, dan nemen we contact met jullie op.

Als je kindje klaar is om overdag zindelijk te worden, starten we de zindelijkheidstraining. Je kind leert dan het potje te gebruiken. We doen dit in overleg met jullie.

6.6 VEILIGHEID EN VEILIGE TOEGANG

't Nestkastje zorgt voor een veilige kinderopvang. Aan de hand van een risicoanalyse worden veiligheidsrisico's opgespoord en weggewerkt. Dit houdt onder meer het volgende in:

- De opvang volgt de regelgeving aangaande brandveiligheid, voedselveiligheid, veilige speeltoestellen, enz.
- Huisdieren mogen niet in het bereik van de kinderen komen.
- Kinderen mogen tijdens de opvang geen juwelen dragen.
- De onthaalouders houden steeds toezicht over de kinderen, zowel visueel als auditief.
- Als organisator gezinsopvang zijn wij voorbereid op gevaar. Een procedure legt de stappen en de manier van communiceren vast in geval van crisis. De onthaalouders beschikken over deze

crisisprocedure en zijn ermee vertrouwd. Een crisis wordt zo snel mogelijk aan Kind en Gezin agentschap Opgroeien gemeld.

- Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd. 't Nestkastje werkt met een preventief beleid en een plan van aanpak.
- Verplaatsingen tijdens de opvang gebeuren op een veilige manier en onder gepaste begeleiding. In de infofiche kan je daar je schriftelijke toestemming voor geven.
- Niemand kan de opvangruimten en de buitenruimten ongemerkt binnen komen. Sluit steeds de poort/deur wanneer je toekomt of weggaat.

7 JE KINDJE IS ZIEK

7.1 OPVANG VAN EEN ZIEK KINDJE

Zieke kinderen kunnen niet opgevangen worden door de onthaalouder. Als we van in het begin van de ziekte kindjes niet toelaten vermijden we ook dat de andere kindjes besmet en ziek worden. Een ziek kindje voelt zich bovendien ellendig en wordt best verzorgd in een rustige en vertrouwde omgeving. Daarom vragen wij de ouders om op voorhand reeds een oplossing te voorzien voor het geval er bij ziekte dringend alternatieve opvang nodig is. De gegevens van de persoon die voor het zieke kind zal zorgen, worden genoteerd op de infofiche.

De onthaalouder kan je kindje niet opvangen indien:

- Het kindje te ziek is om mee te doen aan de normale activiteiten van de opvang.
- Het kindje zoveel aandacht en zorg vraagt dat de gezondheid van en de aandacht voor de andere kinderen niet meer gegarandeerd kan worden.
- Het kindje koorts heeft (+38°C rectaal gemeten).
- De andere kinderen een risico lopen, vb. bij een besmettelijke ziekte. Meer informatie over infectieziekten, symptomen, behandeling en wanneer het kind terug naar de opvang mag komen vind je op de

website van Kind en Gezin agentschap Opgroeien. Bij twijfel wordt een attest van de arts gevraagd, waarin vermeld wordt dat de opvang geen besmettingsgevaar (meer) inhoudt.

- Het kind volgende ziektekenen vertoont:
 - Plots optredende hoest en/of ademhalingsmoeilijkheden
 - Plotse verandering van stoelgangpatroon
 - Herhaaldelijk braken of braken met bloed, plotse huiduitslag of blaasjes.
- Bij ernstige of besmettelijke ziekte in de opvanglocatie worden de ouders van de opgevangen kinderen verwittigd: er wordt algemeen melding gemaakt van een besmettelijke ziekte in de opvang, zodat de privacy van de gezinnen gerespecteerd wordt.
- Bepaalde infectieziekten moeten aan de provinciale gezondheidsinspectie en Kind en Gezin agentschap Opgroeien gemeld worden. Hierdoor krijgt men zicht op de omvang van de besmetting en kunnen er eventueel snel maatregelen genomen worden.
- Wij vragen de ouders om eventuele niet-zichtbare medische problemen, die een bijzondere alertheid van de onthaalouder vragen of die mogelijk een gevaar kunnen betekenen voor de onthaalouder en de andere opgevangen kinderen, te signaleren.
- Indien je kind in de loop van de opvangdag ziek wordt, contacteert de onthaalouder de ouders of de persoon die vermeld wordt op de infofiche. Samen wordt naar een passende oplossing gezocht. In de meeste gevallen zal het voor het kind het beste zijn dat het zo snel mogelijk opgehaald wordt.
- Indien in geval van een medische noodsituatie of een ongeval de ouders of contactpersoon niet bereikbaar zijn, contacteert de onthaalouder de arts die vermeld wordt op de infofiche.
- In zeer ernstige gevallen worden de hulpdiensten verwittigd of wordt het kind naar het ziekenhuis gebracht. De ouders en de dienst worden zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.
- De medische kosten vallen in eerste instantie ten laste van de ouders. Bij een ongeval komt de verzekering van 't Nestkastje tussen in de kosten die niet door het ziekenfonds terugbetaald worden.
- In geval van een epidemie of andere medische noodzaak kan ons ziektebeleid eenzijdig gewijzigd worden.

Komt je kindje na een ziekte opnieuw naar de opvang? Dan kan de opvang een doktersattest vragen. Daarin bevestigt de arts dat je kindje genezen is.

7.2 MEDICATIE

- **Een onthaalouder dient geen medicatie toe!** Dit geldt ook voor medicatie die vrij van medisch voorschrift verkrijgbaar is in de apotheek (koortswerende middelen, hoestsiropen, aerosol, homeopathische middelen, enz.). Vraag je arts om medicatie voor te schrijven die je zelf 's morgens en 's avonds kan toedienen.
- Indien het kind medicatie nodig heeft, ook al wordt deze enkel thuis toegediend, wordt de onthaalouder hiervan op de hoogte gebracht door middel van een notitie in het volgsysteem.
- Indien een kind tijdens de opvanguren toch medicatie moet nemen, dan kan dit uitzonderlijk, maar enkel indien je aan de onthaalouder een kopie van het attest van de behandelende arts of de apotheker bezorgt. Het attest moet volgende informatie bevatten:
 - Naam van het medicijn
 - Naam van het kind
 - Naam van arts/apotheker
 - Datum van aflevering en vervaldatum
 - Dosering en wijze van toediening
 - Einddatum en duur van de behandeling
 - Wijze van bewaren
- Een onthaalouder kan echter niet verplicht worden om medicatie toe te dienen, zelfs niet als er een voorschrift van een arts is.
- Het toedienen van **koortswerende middelen** kan enkel op voorschrift of na advies van een arts. In bepaalde gevallen kan de onthaalouder, maximaal één dosis paracetamol – in de vorm van siroop - geven onder volgende voorwaarden:

- Dat dit werd overlegd met en goedgekeurd door één van de ouders;
- Het kind ouder is dan 3 maanden;
- Het kind koorts heeft, maar er geen verdere alarmsignalen zijn;
- De ouders het koortswerend middel voorzien hebben in de verzorgingstas;
- Er een voorschrift is van de dokter.

7.3 VACCINATIES

Enkel de poliovacinatie is wettelijk verplicht. Kind en Gezin agentschap Opgroeien beveelt echter voor alle kinderen het vaccinatieschema van de Hoge Gezondheidsraad aan, omdat:

- Vaccinatie alle kinderen, de onthaalouder, haar gezin en haar omgeving beschermt tegen infectieziekten;
- Onvoldoende immuniteit voor bepaalde infectieziekten gevaarlijk kan zijn omdat deze ziekten ernstige verwickelingen kunnen meebrengen;
- Jonge baby's die nog niet gevaccineerd werden, besmet kunnen worden door dragers van ziektekiemen;
- Ook niet-immune zwangere vrouwen kunnen worden besmet.

Het gezondheidsboekje van het kind moet tijdens de opvang steeds aanwezig zijn, zodat de onthaalouder het kan raadplegen indien nodig.

8 HET FINANCIËLE LUIK

8.1 INKOMENSTARIEF

Elk gezin betaalt voor de opvang een tarief dat gebaseerd is op het gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen, dat je terugvindt op je laatste aanslagbiljet. Elk gezin dient voor elk kind in de opvang een 'attest inkomenstarief' aan te vragen via de website www.kindengezin.be.

Wanneer aanvragen? Een eerste berekening van het attest kan je ten vroegste 2 maanden voor de start van de opvang aanvragen.

Hoe lang geldt dit attest? Een attest is in principe geldig voor 1 jaar. Jaarlijks op 1 januari, word je attest inkomenstarief aangepast aan de procentuele stijging gezondheidsindex. Je hoeft hier zelf niets voor te ondernemen. Je krijgt hiervan ook automatisch bericht. De prijs die je krijgt bij de aanvraag van het eerste attest geldt in principe zolang je kindje naar de opvang gaat OF tot de leeftijd van 3,5 jaar. Hierbij moet je wel rekening houden met de indexaanpassingen, wat in de praktijk wil zeggen dat de prijs jaarlijks lichtjes zal stijgen.

Hoe vraag je een 'attest inkomenstarief' aan?

- Je hebt nodig:
 - Een persoonlijk e-mailadres
 - Een computer met een elektronische identiteitskaartlezer je elektronische identiteitskaart en pincode
OF een federaal token
OF de app ITSME op je smartphone
- Surf naar www.kindengezin.be en registreer jezelf via 'Mijn Kind en Gezin' in de linkerbovenhoek van de startpagina.
- Vraag via de knop 'Attest inkomenstarief' je attest aan.

- Beantwoord alle vragen, vink aan wat voor je gezin van toepassing is. De berekening gebeurt automatisch met informatie van de FOD Financiën en het Rijksregister.
- Geen aanslagbiljet? Vraag toch een attest aan: in dat geval vul je je bruto inkomen in.
- Je ontvangt het attest via e-mail. De dienstverantwoordelijke heeft vanaf dan ook toegang tot je attest.

TIP: Vul bij je aanvraag het e-mailadres van de kinderopvang in bij het vakje '2^{de} e-mailadres': zo krijgt de opvang het attest onmiddellijk doorgemaild.

- Gezinnen met meerdere kinderen in de opvang, vragen voor elk kind een apart attest.
- Voor meer informatie kan je contact opnemen met Kind en Gezin agentschap Opgroeien via de gratis Kind en Gezin-lijn: 078 150 100.

Wanneer moet je toch zelf een nieuwe berekening van het inkomenstarief aanvragen?

- In de maand waarin je kind 3,5 of 6 of 9 of 12 jaar wordt (herberekening binnen de 2 maanden voor het einde van de geldigheidsdatum is nodig).
- Als je gezinssituatie verandert (vb. huwelijk, echtscheiding).
- Als het aantal kinderen ten laste verandert (vb. geboorte van een kind).
- Als je denkt recht te hebben op een individueel verminderd tarief.
- Als je individueel verminderd tarief vervalt (herberekening binnen de 2 maanden voor het einde van de geldigheidsdatum is nodig).

Hoe vraag je een nieuwe berekening aan?

Surf naar www.kindengezin.be, meld je aan via 'Mijn Kind en Gezin' in de linkerbovenhoek van de startpagina en volg de beschreven stappen.

Enkele aandachtspunten:

- Indien je je inkomensattest niet tijdig of niet voor de vervaldatum aan 't Nestkastje bezorgt, wordt het maximumtarief aangerekend.
- Op het berekende inkomenstarief gelden verminderingen per kind ten laste vanaf het 2^{de} kind, en een aanvullende vermindering voor gezinnen met één of meer meerlingen ten laste. Deze verminderingen gelden tot en met het jaar waarin een kind ten laste 12 jaar wordt.
- Foute informatie: Kind en Gezin agentschap Opgroeien doet controles op de berekening van je tarief. Geef je foute info? Kan je de gevraagde bewijsstukken niet bezorgen? Dan kan Kind en Gezin het juiste tarief opnieuw bepalen. Dit tarief moet je dan in de toekomst betalen. Ook voor de periode waarin je te weinig betaalde, kan Kind en Gezin agentschap Opgroeien een schadevergoeding vragen.
- Gebeurde er een fout en was het niet jouw schuld? Dan krijg je het teveel betaalde bedrag terug.

8.2 INDIVIDUEEL VERMINDERD TARIEVEN

- In bepaalde omstandigheden heb je recht op een individueel verminderd tarief. Dit tarief geldt voor 12 maanden, tenzij er in tussentijd een nieuwe berekening nodig is (vb. je kindje wordt 3,5 jaar). **In dat geval dien je wel zelf een nieuwe aanvraag te doen.** De einddatum staat vermeld op het attest, zodat je tijdig een nieuwe aanvraag kan doen.
- Welke individueel verminderde tarieven zijn er? Welke situaties geven recht op een **individueel verminderd tarief**?

25% vermindering met als minimum 5,32 euro

- Tarief werkloosheid: jij of de inwonende persoon krijgt een voltijdse werkloosheidsuitkering voor 6 opeenvolgende maanden.
- Tarief invaliditeit: jij of de inwonende persoon krijgt een invaliditeitsuitkering.

- Tarief faillissement: jij of de inwonende persoon krijgt een faillissementsuitkering als zelfstandige voor 6 opeenvolgende maanden.
- Tarief verminderd inkomen werknemer: jij of de inwonende persoon hebt/heeft voor 12 maanden een inkomen dat minstens 50% minder is, zonder dat het inkomen van de andere persoon stijgt.
- Tarief verminderd inkomen zelfstandige: jij of de inwonende persoon betaalt gedurende 12 maanden een lagere sociale bijdrage voor zelfstandigen.

5,32 euro

- Tarief leefloon zonder opleidingstraject: jij of de inwonende persoon krijgt een leefloon en volgt geen opleiding via VDAB, Actiris of OCMW.

3,19 euro

- Tarief leefloon met opleidingstraject: jij of de inwonende persoon krijgt een leefloon en volgt een opleiding bij de VDAB, Actiris of het OCMW.
- Tarief laag inkomen met inburgering: jij en de inwonende persoon hebben een gezamenlijk belastbaar inkomen dat lager ligt dan € 16 842,49 en één van jullie volgt een inburgeringstraject met attest onthaalbureau.
- Tarief laag inkomen met werk: jij en de inwonende persoon hebben een gezamenlijk belastbaar inkomen dat lager ligt dan € 16 842,49 en jullie werken beiden minstens halftijds.

1,67 euro

- Tarief materiële en medische hulp: jij en de inwonende persoon hebben een attest voor materiële of medische hulp van Fedasil, het Rode Kruis, enz.
- Tarief pleegkind: voor een pleegkind dat bij je woont.
- Tarief minderjarige tienermoeder.

- Een individueel verminderd tarief kan op elk moment aangevraagd worden.
- Bij het aanvragen van het attest inkomenstarief kan je in het systeem aanvinken welke situaties je recht geven op verminderd tarief. Je krijgt dan automatisch een verminderd tarief.
- Kan je het (individueel verminderd) tarief dat op je attest staat toch niet betalen? Neem dan contact op met de sociale dienst van het OCMW. Zij bekijken of je tarief nog verlaagd kan worden. Op basis van hun beslissing zorgt Kind en Gezin agentschap Opgroeien voor een attest.

Bewaar de documenten die bewijzen dat je situatie voldoet aan de voorwaarden voor een individueel verminderd tarief gedurende 5 jaar.

8.3 HET AANWEZIGHEIDSREGISTER

't Nestkastje werkt met een elektronisch aanwezigheidsregister in de vorm van het registratieprogramma Deona. Hierin registreert de onthaalouder dagelijks en voor elk kind het uur van aankomst en vertrek. Deze registratie gebeurt tot op de minuut nauwkeurig. De ouders ontvangen aan het eind van elke opvangdag een mail met daarin het uur van aankomst en vertrek. Indien in deze mail gegevens staan die niet kloppen, vragen wij om dit binnen de 48 uur door te mailen aan onze dienst. Indien wij geen reactie ontvangen, wordt dit gezien als een akkoord met de verstuurde gegevens. Het is dus zeer belangrijk dat je dit dagelijks nakijkt.

Op de gegevens uit het aanwezigheidsregister worden de facturen en de vergoedingen van de onthaalouder gebaseerd.

8.4 FACTURATIE

De bijdrage die je als ouder betaalt, staat in verhouding tot de verblijfsduur:

Dagopvang van minder dan 5 uur:	60%
Dagopvang van 5 tot minder dan 11 uur:	100%
Dagopvang van 11 uur of meer:	160%
Nachtopvang (tussen 20u en 6u):	160%

Voor kinderen ouder dan 3,5 jaar en/of kinderen die voltijds naar school gaan, kan dagopvang van minder dan 3 uur aan 40% van het inkomenstarief aangerekend worden. Verblijfstijden van een kind, verspreid over verschillende tijdstippen op één dag, worden per kinderopvanglocatie samengevoegd.

Elk gezin ontvangt maandelijks een factuur met de volgende informatie:

- Het aantal halve en volledige dagen dat het kind aanwezig was.
- Het aantal gereserveerde halve en volledige dagen waarop het kind afwezig was binnen de respijtdagen.
- Het aantal gereserveerde halve en volledige dagen waarop het kind afwezig was buiten de respijtdagen (te betalen afwezigheden).
- Het inkomenstarief van het gezin.
- Het tarief voor afwezigheden buiten de respijtdagen.
- De gedetailleerde weergave van alle bijkomende kosten met vermelding van aard, aantal en bedrag.
- Extra kosten:
 - Voor afvalverwerking van luiers wordt € 0.10 per kind per dag aangerekend.
 - Voor administratiekosten wordt € 3,5 per maand aangerekend. Deze administratiekosten worden niet aangerekend aan ouders die recht hebben op een individueel verminderd tarief.
 - Uitzonderlijke maar noodzakelijke uitgaven voor je kind vb. specifieke voeding nodig voor gezondheid, bij een voedselallergie, een dringend doktersbezoek, ...
- Voor een warme maaltijd voor schoolgaande kinderen, voor kinderen die ouder zijn dan 3,5 jaar en voor kinderen die vóór de start van de

opvang bij de onthaalouder wennen, wordt € 3,76 (geïndexeerd bedrag voor 2021) aangerekend.

- Voor niet verwittigde afwijkingen van het opvangplan wordt € 14 aangerekend.

Je ontvangt dit factuur per e-mail, tenzij je hebt aangegeven dat je het per post wenst.

8.5 NIET INBEGREPEN IN DE PRIJS

Volgende zaken zijn niet inbegrepen in de kostprijs en breng je zelf mee:

- Bij flesvoeding: de nodige hoeveelheid melkpoeder en propere flesjes. Indien je een volledige verpakking melkpoeder meegeeft, noteer je er de datum van opening op.
- Dieetvoeding.
- Reservekledij: boven- en onderkledij. Geef genoeg onderbroekjes, hemdjes en extra reservekledij mee als je kind leert het potje te gebruiken.
- Een voorraad luiers.
- Vochtige doekjes of bodylotion.
- Producten voor verzorging: zalf, fysiologisch water, zonnecrème, enz.
- Zonnebescherming (vb. een hoedje, zonnecrème, enz.) in de zomer, pantoffeltjes in de winter.
- Thermometer, haarborstel ...
- Een tutje of een knuffeldoekje, dat je liefst in de opvang achter laat.
- Een slaapzak, die je liefst in de opvang achter laat.
- Middel tegen koorts + attest van de dokter.

Zet duidelijk de naam van je kind in alle persoonlijke spullen. Zo vermijd je dat we spullen verliezen of verwisselen.

8.6 BETALINGSVOORWAARDEN

- De maandelijkse afrekening gebeurt op basis van de gegevens die geregistreerd werden in Deona. Ouders krijgen dagelijks een mail met deze gegevens. Aan het einde van elke maand ontvang je hiervan een factuur.
- De gezinnen verbinden zich ertoe het factuur maandelijks voor de vervaldag te betalen, per domiciliëring of overschrijving, op de rekening van 't Nestkastje.
- Niet betalen van de bijdrage kan, behoudens het invorderen van de bijdrage via rechtsmiddelen, uitsluiting van het kind uit de opvang meebrengen.
- Opvang reserveren = opvang betalen. Je betaalt voor de dagen die je reserveerde. Ook voor extra gepresteerde dagen betaal je. Daarom maken we een schriftelijke overeenkomst met opvangplan. Daarin staat de startdatum en de vermoedelijke einddatum. Alle dagen waarvoor je opvang nodig hebt, staan in dit plan. Voor deze dagen moet je betalen, ook al is je kindje niet aanwezig. Uitzonderingen: zie respitdagen en ziekte.

8.7 FISCAAL ATTEST

De kosten gemaakt voor kinderopvang tot 12 jaar zijn fiscaal aftrekbaar. Jaarlijks, in het eerste semester, bezorgt 't Nestkastje aan de ouders het fiscaal attest van de betaalde facturen van het voorbije jaar.

9 TOT SLOT

Dit huishoudelijk reglement werd opgesteld in april 2021 en werd goedgekeurd door de OCMW-Raad op 22/06/2021 volgens de op dat moment geldende regelgeving en de richtlijnen van Kind en Gezin agentschap Opgroeien.

De wijzigingen van dit huishoudelijk reglement gingen in op 01/07/2021.

Gezinnen kunnen met hun vragen over dit huishoudelijk reglement terecht bij 't Nestkastje.

Dit reglement is niet beperkend. Alle huidige en toekomstige wetten en besluiten van de overheid en richtlijnen van Kind en Gezin agentschap Opgroeien zijn bindend. Ze zijn terug te vinden op de website www.kindengezin.be.

Van belangrijke wijzigingen zullen gezinnen en onthaalouders minstens 2 maanden op voorhand op de hoogte gebracht worden.

Alle bedragen en tarieven die in dit reglement opgenomen zijn, kunnen aan de indexwijzigingen aangepast worden.

Wijzigingen aan het huishoudelijk reglement die in je nadeel zijn, melden we schriftelijk minstens 2 maanden vóór de aanpassing. Elke verandering in je nadeel moet je als ouders ondertekenen voor ontvangst en kennisname.

Je hebt het recht om de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder schade- of opzegvergoeding na kennisname van een wijziging in je nadeel, op voorwaarde dat je dit doet binnen de twee maanden nadat je op de hoogte werd gebracht.

Hoe kan je dat doen? Binnen de 2 maanden na kennisname van de wijziging in je nadeel bezorg je een opzegbrief met de reden en de datum van stopzetting van de overeenkomst (aangetekend) aan de organisator.

De ouders ondertekenen bij de inschrijving een formulier voor ontvangst en kennisname van het huishoudelijk reglement.

KLACHTENFORMULIER

De dienstverantwoordelijken, de onthaalouders en de overige medewerkers van 't Nestkastje, trachten de opvang van elk kind zo goed mogelijk te organiseren en uit te voeren. Toch is het mogelijk dat de dienstverlening niet naar wens verloopt. Daarom vinden wij het belangrijk dat jullie voorstellen, opmerkingen en eventuele klachten aan 't Nestkastje kenbaar maakt. Je kan hiervoor gebruik maken van dit formulier.

- 1) Indien je een opmerking of klacht hebt over een onthaalouder van onze dienst, verwachten wij dat je deze met de onthaalouder bespreekt. Blijft het probleem bestaan, dan zal **de verantwoordelijke van 't Nestkastje** op je verzoek tussenkomen en, in samenspraak met de betrokken personen, een oplossing zoeken.

Je kan terecht bij:

Ann Snijers of Liesbeth Smekens, Dienst voor Onthaalouders
Markt 19 - 2430 Laakdal
Tel. 013 39 40 64
E-mail: onthaalouders@laakdal.be

- 2) Bij ernstige of blijvende klachten of met klachten over de dienstverantwoordelijke, kan je terecht bij **de algemeen directeur van de gemeente Laakdal**.

Jerry Verspreet, gemeente Laakdal, Markt 19 - 2430 Laakdal
Tel. 013 67 01 10, E-mail: jerry.verspreet@laakdal.be

- 3) Indien alle pogingen om tot een oplossing te komen geen resultaat hebben, staat het je vrij om in laatste instantie het bevoegde Kind

en Gezin agenschap Opgroeien hierover te raadplegen. Je kan terecht bij:

Kind en Gezin agentschap Opgroeien, Hallepoortlaan 27 - 1060 Brussel

Tel. 02 533 14 14

E-mail: klachtendienst@kindingezin.be

Ben je niet tevreden over hoe we je klacht over de overeenkomst of over je factuur behandelen? Meld het aan de Federale Consumentenombudsdienst:

klachten@consumentenombudsdienst.be

MIJN KLACHT

Datum:

Naam:

Adres:

Telefoon:

Mijn opmerking of klacht:

.....

.....