



De Hummeltjes  
VZW

# Huishoudelijk reglement

Buitenschoolse opvang

## De Bijenkorf



Generaal Lemanstraat 28  
3500 Hasselt

Tel: 011/22 52 87

Fax: 011/26 00 60

E-mail: [bko@hummeltjes.be](mailto:bko@hummeltjes.be)

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



Beste ouders,

Hartelijk welkom in de Bijenkorf!

Het toevertrouwen van je kind aan onze opvang, beschouwen wij als een groot blijk van vertrouwen. Van harte dank hiervoor.

Voor een vlot en aangenaam verloop van de opvang van je kind is het belangrijk dat we samen een paar afspraken maken. Bovendien willen we met deze bundel een praktische wegwijzer aanreiken voor de momenten dat je kind bij ons wordt opgevangen. Als je een vraag hebt, kan je dit terugvinden in deze bundel. Natuurlijk kan je ook steeds even contact opnemen.

Een degelijke dienstverlening en de wens tot een goede samenwerking zijn de antwoorden van de buitenschoolse kinderopvang De Bijenkorf op je vertrouwen.

Medewerkers en directie

## Inhoudstabel

Algemene informatie .....	4
1. Missie, visie en waarden .....	4
2. Organiserend bestuur .....	4
3. Kinderopvanglocatie .....	4
3.1. Locatie .....	4
3.2. Openingsuren en -dagen .....	4
4. Contactpersonen .....	5
4.1 Directie .....	5
4.2 Coördinator .....	5
5. Contactgegevens Kind & Gezin .....	5
Organisatie en dienstverlening .....	6
1. Aanbod .....	6
1.1. De Bijenkorf .....	6
1.2. Ruime openingsuren .....	6
1.3. Inclusieve opvang .....	6
1.4. Andere afdelingen .....	6
1.5. Samenwerking scholen .....	6
1.6. Samenwerking met externen .....	7
2. Opvangbeleid .....	7
2.1. Eerste inschrijving .....	7
2.2. Inschrijvingen .....	7
3. Prijsbeleid .....	9
3.1. Opvangprijs .....	9
3.2. Afwezigheid .....	10
4. Dagelijkse opvang .....	10
4.1. Dagelijkse werking .....	10
4.2. Pedagogisch beleid .....	10
4.3. Kleding, verzorging en voeding .....	14
4.4. Informatieuitwissel .....	15
4.5. Ziekte, medicatie en ongeval .....	16
4.6. Veiligheid/brengen en halen .....	16
5. Verzekeringen .....	17
6. Kwaliteitshandboek .....	17
7. Privacyverklaring voor ouders .....	17
7.1. Identiteit .....	17
7.2. Doel van de verwerking van de persoonsgegevens .....	17
7.3. Rechtsgrond .....	18
7.4. Toestemming .....	18
7.5. Recht van het gezin .....	18
7.6. Bewaarperiode .....	18
7.7. Vertrouwelijkheid .....	18
7.8. Overmaken aan derden .....	18
7.9. Verwerkingsregister .....	18
7.10. Meer weten .....	18
8. Wijziging huishoudelijk reglement .....	19
9. Beëindigen van de opvang .....	19
9.1. Door de ouders .....	19
9.2. Door de opvang .....	19
10. Klachtenbehandeling .....	19
Bijlagen .....	20
1. Sluitingsdagen .....	20

## **1. Missie, visie en waarden**

### Missie

De Hummeltjes vzw biedt kwalitatieve kinderopvang aan en ondersteunt gezinnen in hun opvoedingstaak.

### Visie

De Hummeltjes vzw streeft hiernaar:

- door het kind centraal te stellen
- met de ouders als belangrijkste partner
- met aandacht voor kwetsbare gezinnen
- in respect voor ieders eigenheid
- met gedreven medewerkers die het verschil maken
- met zorg voor het personeel, de middelen en de omgeving
- met een kritische kijk op de organisatie
- via een uitgebreid aanbod dat inspeelt op de lokale en maatschappelijke ontwikkelingen en behoeften
- vanuit een christelijke humanitaire inspiratie

De Hummeltjes vzw laat zich hierbij leiden door de waarden:

- respect
- waardering
- kwaliteit
- toewijding

## **2. Organiserend bestuur**

De Hummeltjes vzw

Zuster Stanislaslaan 1

3500 Hasselt

Tel: 011/22 50 34

E-mail: [kdo@hummeltjes.be](mailto:kdo@hummeltjes.be)

Ondernemingsnummer: 0409.987.425

## **3. Kinderopvanglocatie**

### **3.1. Locatie**

Buitenschoolse Kinderopvang 'De Bijenkorf'

Generaal Lemanstraat 28

3500 Hasselt

Tel 011/22 52 87

Fax 011/26 00 60

E-mail: [bko@hummeltjes.be](mailto:bko@hummeltjes.be)

### **3.2. Openingsuren en -dagen**

Schooldagen:

7u30	tot	8u30	(voorschoolse opvang)
12u00	tot	19u00	(slapertjes)
15u30	tot	19u00	(naschoolse opvang) op woensdag vanaf 12u00

Vakantiedagen en schoolvrije dagen van De Tuimelaar en De Hazelaar:

7u30	tot	19u00
------	-----	-------

Flexibele opvang:

6u30	tot	7u30	(vroeger opvang) in leefgroep 'De Regenboogjes' van het KDV
19u00	tot	20u00	(avondopvang) in leefgroep 'De Regenboogjes' van het KDV
8u00	tot	18u30	op zaterdag

De openingsuren dienen gerespecteerd te worden.

De kinderen die om 19u niet afgehaald zijn in de Bijenkorf, worden naar de avondopvang van de Regenboogjes gebracht.

Jaarlijks sluit De Bijenkorf een drietal weken gedurende de zomervakantie en enkele bijkomende sluitingsdagen. Deze worden bekend gemaakt vóór 31 december van het voorgaande jaar (zie bijlage).

#### **4. Contactpersonen**

##### **4.1 Directie**

Petra Berger, directie.

tel: 011/26 00 69      e-mail : [p.berger.vzw@hummeltjes.be](mailto:p.berger.vzw@hummeltjes.be)

Zij is in principe iedere werkdag te bereiken. Indien zij belet is, kan er een afspraak gemaakt worden.

**In geval van nood ('s avonds of weekend) is de directeur bereikbaar op het telefoonnummer 0485/03 81 20.**

##### **4.2 Coördinator**

Tamara Jeurissen, coördinator Bijenkorf, is verantwoordelijk voor de dagelijkse werking van De Bijenkorf en heeft de leiding over de medewerkers.

Tel 011/22 52 87      e-mail: [bko@hummeltjes.be](mailto:bko@hummeltjes.be)

#### **5. Contactgegevens Kind & Gezin**

Buitenschoolse Kinderopvang 'De Bijenkorf' is erkend en gesubsidieerd door Kind & Gezin.

Kind & Gezin - Provinciale Afdeling Limburg  
Hendrik Van Veldekesingel 150 bus 15  
3500 Hasselt  
Tel: 011/77 19 71  
e-mail: [secr.limburg@kindengezin.be](mailto:secr.limburg@kindengezin.be)  
<http://www.kindengezin.be>

Kind & Gezin - Hoofdzetel Brussel  
Hallepoortlaan 27  
1060 Brussel  
tel: 078/15 01 00  
<http://www.kindengezin.be>

## **1. Aanbod**

### **1.1. De Bijenkorf**

De opvang staat open voor alle schoolgaande kinderen van het basisonderwijs. Door overbezetting in de Bijenkorf worden kinderen van de tweede en derde graad van de Tuimelaar in de school opgevangen tot 17u15. Hierna worden de kinderen naar de Bijenkorf gebracht.

De buitenschoolse kinderopvang wordt georganiseerd:

- voor en na de schooluren
- na een halve schooldag voor kinderen die nog behoefte hebben aan een dutje
- op woensdagnamiddag
- op schoolvrije dagen van de scholen waarmee wordt samengewerkt
- tijdens de schoolvakanties

De Bijenkorf heeft een beperkte capaciteit. Indien deze capaciteit overschreden wordt, zoekt de Bijenkorf samen met de scholen naar alternatieve opvangmogelijkheden.

### **1.2. Ruime openingsuren**

Voor de meeste ouders volstaat het aanbod van De Bijenkorf op weekdays. Sommige ouders hebben echter opvang nodig op andere uren en dagen. De Hummeltjes verzorgen een groot gedeelte van deze bijzondere vorm van dagopvang bij de Regenboogjes.

De Regenboogjes bestaat uit morgen-, avond- en zaterdagopvang.

Alle gezinnen kunnen gebruik maken van de ruime openingsuren van de Hummeltjes. (van 6:30 uur en tot 20:00 uur en opvang op zaterdag). Moesten wij op termijn te weinig plaatsen hebben tijdens de uren tussen 6:30 uur en 7:30, tussen 18:00 en 20:00 uur of op zaterdag, zal er voorrang gegeven worden aan de opvang van kinderen uit gezinnen die deze opvanguren gebruiken omwille van professionele doeleinden.

### **1.3. Inclusieve opvang**

Goede kinderopvang is opvang waar kinderen zich thuis voelen, waar ze genieten van activiteiten en waar hun ontwikkeling wordt gestimuleerd.

Door te kijken naar de behoeften van ieder kind in het groepsgebeuren van de leefgroep, wordt een aanbod gecreëerd op maat van de kinderen, ook voor kinderen waar het wat moeilijker voor loopt en waar extra zorg nodig is. Een belangrijk principe hierbij is, 'Zo gewoon mogelijk en bijzonder waar nodig'. Voor de bijzondere zorg wordt samengewerkt met gespecialiseerde diensten, in overleg met ouders.

### **1.4. Andere afdelingen**

De Hummeltjes vzw is een centrum voor kinderopvang en preventieve gezinsondersteuning. De vzw heeft verschillende afdelingen in Hasselt, Pelt en St-Truiden. Meer informatie over de verschillende diensten: zie website [www.hummeltjes.be](http://www.hummeltjes.be).

### **1.5. Samenwerking scholen**

#### **Kleuterschool 'De Tuimelaar'**

- De kinderen worden, door de begeleiding, te voet gehaald en gebracht voor de voorschoolse opvang, het middageten, namiddagopvang (slapertjes) en de naschoolse opvang.
- Deze kinderen kunnen gebruik maken van de warme maaltijd als ze regelmatige gebruiker zijn van de opvang én het kind alles mag eten van de warme maaltijd (gluten, melk, ei, vlees, vis, tomaat...).

### **Lagere school 'De Tuimelaar'**

- De kinderen van de eerste graad kiezen voor de opvang van de school of de Bijenkorf.
- Kinderen van de tweede en derde graad worden opgevangen in school.
- De opvang van school brengt de overgebleven kinderen om 17u15 naar de Bijenkorf.
- De kinderen van de lagere school 'De Tuimelaar' kunnen op woensdagmiddag, schoolvrije dagen en vakantiedagen gebruik maken van de warme maaltijd als het kind alles mag eten van de warme maaltijd (gluten, melk, ei, vlees, vis, tomaat...).

### **School 'De Hazelaar'**

- De kinderen van Kindercampus De Hazelaar kunnen op woensdagmiddag, schoolvrije dagen en vakantiedagen gebruik maken van de warme maaltijd als het kind alles mag eten van de warme maaltijd (gluten, melk, ei, vlees, vis, tomaat...).
- Ouders moeten zelf voor vervoer zorgen.

### **Andere scholen**

- Ook kinderen van andere scholen zijn welkom in de voor-en naschoolse opvang. Ouders moeten zelf voor vervoer zorgen.
- Deze kinderen kunnen op woensdagmiddag, schoolvrije dagen en vakantiedagen gebruik maken van de warme maaltijd als het kind alles mag eten van de warme maaltijd (gluten, melk, ei, vlees, vis, tomaat...).

## **1.6. Samenwerking met externen**

De Bijenkorf maakt deel uit van een gemeenschap. In deze gemeenschap zijn er allerlei diensten of verenigingen waarmee samengewerkt wordt. Dit kan de thuisbegeleidingsdienst zijn voor kinderen in de inclusieve opvang, scholen, het Steunpunt Kinderopvang Limburg, Lokaal overleg kinderopvang en samenwerkingsverband kinderopvang Hasselt.

## **2. Opvangbeleid**

### **2.1. Eerste inschrijving**

Om de aanpassing van het kind in de opvang zo vlot mogelijk te laten verlopen, wordt er gevraagd dat je een afspraak maakt met de coördinator voor een rondleiding en de nodige uitleg. Zo kunnen kinderen kennismaken met de opvang, de begeleiding en de andere kinderen. Je kind kan pas deelnemen aan de opvang als de inschrijvingsprocedure is doorlopen. D.w.z. een dossier aanmaken, het huishoudelijk reglement overlopen en ondertekenen en alle documenten overhandigen. Er wordt geen waarborg gevraagd voor de toekomstige opvang. Om de inschrijving vlot te laten verlopen kan je jezelf en je kinderen reeds online registreren via de website <http://registratiebijenkorf.hummeltjes.be> . Hou de rijksregisternummers van beide ouders en kind(eren) bij de hand.

Bij adreswijziging, wijziging van de gezinstoestand of andere relevante wijzigingen (bv nieuw gsm-nummer) breng je de coördinator op de hoogte.

### **2.2. Inschrijvingen**

Om de dagelijkse werking vlot te laten verlopen, wordt er altijd gewerkt met inschrijvingen. De inschrijvingen worden gebruikt als basis om personeel in te zetten, activiteiten voor te bereiden, maaltijden te bestellen en afhaalijsten aan de scholen op te maken.

### **Tijdens Schooljaar**

- Als ouders hun kind de eerste keer inschrijven (dossier opstellen) ontvangen ze een gebruikersnaam en wachtwoord. Met deze gegevens kan de ouder het kind online inschrijven via de website <https://hummeltjes.i-active.be>
- Inschrijven kan vanaf de 1<sup>ste</sup> van de maand voorafgaand de maand waarvoor ingeschreven

- wordt. Annuleren kan tot 2 werkdagen vóór de gereserveerde dag.
- Deze manier van inschrijven geldt ook voor de zaterdagopvang.
  - Warme maaltijd:
    - Op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag kan er enkel een maaltijd besteld worden voor kinderen van de kleuterschool De Tuimelaar, indien ze regelmatige gebruiker zijn van de opvang én het kind alles mag eten van de warme maaltijd (gluten, melk, ei, vlees, vis, tomaat...).
    - Op woensdag kan er voor ieder aanwezig kind een warme maaltijd besteld worden als het kind alles mag eten van de warme maaltijd (gluten, melk, ei, vlees, vis, tomaat...).

### **Tijdens schoolvakanties (en schoolvrije dagen)**

- Als ouders hun kind de eerste keer inschrijven (dossier opstellen) ontvangen ze een gebruikersnaam en wachtwoord. Met deze gegevens kan de ouder het kind online inschrijven via de website <https://hummeltjes.i-active.be>
- De manier van inschrijven geldt ook voor de zaterdagopvang in vakanties.
- Op vakantiedagen kan er voor ieder aanwezig kind een warme maaltijd besteld worden als het kind alles mag eten van de warme maaltijd (gluten, melk, ei, vlees, vis, tomaat...).
- Indien de plaatsen volzet zijn vóór het afsluiten van de inschrijvingsperiode komt men op de reservelijst en neemt de coördinator contact op als er een plaats vrijkomt.

#### Inschrijven voor korte schoolvakanties:

- Kinderen die tijdens het schooljaar niet naar de opvang komen, kunnen ingeschreven worden vanaf 1 maand voor de start van de vakantie.
- Kinderen die tijdens het schooljaar wel naar de opvang komen, kunnen een week eerder ingeschreven worden.
- De periode van inschrijven wordt 2 weken voor de start van een vakantie afgesloten.

#### Inschrijven voor de zomervakantie:

- Kinderen die tijdens het schooljaar niet naar de opvang komen, kunnen ingeschreven worden vanaf 1 juni.
- Kinderen die tijdens het schooljaar wel naar de opvang komen, kunnen een week eerder ingeschreven worden (25 mei).
- De periode van inschrijven voor juli wordt afgesloten op 10 juni.
- De periode van inschrijven voor augustus wordt afgesloten op 10 juli.

## **2.3 Wennen**

Wennen is belangrijk voor het kind, de ouders en de begeleiding. Zo kan het kind wennen aan de nieuwe omgeving, nieuwe mensen en kinderen. Ook is het een manier waarop ouders zicht krijgen op de werking van het kinderdagverblijf. Tot slot is het belangrijk dat wij op deze manier het kind al leren kennen. Wanneer ouders tips hebben in de aanpak van het kind, kunnen ze dit meteen doorgeven.

Ouders komen met het kind na de schooluren langs, waarbij we vragen kunnen stellen over het kind en het kind zelf leert de ruimte kennen. Bijvoorbeeld aansluitend aan kijkdagen op school.



### 3. Prijsbeleid

Bij inschrijving van een nieuw kind of indien het kind overgaat naar een andere afdeling binnen de vzw moeten alle openstaande rekeningen van het gezin betaald zijn.

#### 3.1. Opvangprijs

##### De tarieven

De tarieven worden ieder jaar op 1 januari aangepast aan de index, volgens de richtlijnen van K & G.

- Voor-en naschools: € 1,10 per begonnen halfuur
- Op woensdagnamiddag geldt het halfuurtarief van € 1,10 per begonnen halfuur met een maximum van een ganse dag namelijk € 12,60
- Schoolvrije en vakantiedagen:

1/3 <sup>de</sup> dag	(<3uren):	€ 5,00
1/2 <sup>de</sup> dag	(tss. 3 en 6 u):	€ 7,50
ganse dag	(>6uren):	€ 12,60
Warme maaltijd: € 5,25		

De uur- of dagprijs voor de opvang is inclusief gezond vieruurtje (16u) en tijdens schoolvrije dagen en vakanties inclusief een tussendoortje (10u).

Meerdere kinderen uit een gezin krijgen 25% korting voor de dagen dat ze effectief gelijktijdig worden opgevangen in de Bijenkorf.

Sociaal tarief kan uitzonderlijk toegepast worden. Kortingen zijn niet cumuleerbaar.

##### Bijkomende bijdragen

- Bij te laat afhalen (voor weekdays na 20u en op zaterdag na 18u30) wordt er een boete van € 10/gezin aangerekend. Bij herhaaldelijk te laat afhalen, kan de opvang stopgezet worden.
- Bij het niet of te laat melden van afwezigheid (zie 3.2 Afwezigheid).
- Bij niet afmelden wordt de maaltijd aangerekend.
- € 0,15 per reservelulier, € 0,20 per dosis koortswerend middel op basis van paracetamol.
- €7 waarborg per badge.

##### Fiscaal attest

Jaarlijks krijgen ouders een fiscaal attest voor de opvang van kinderen tot 12 jaar. Voorwaarde voor het afleveren van dit attest is dat alle betreffende rekeningen (van dec tot nov) betaald zijn.

##### Facturatie

U ontvangt maandelijks een factuur. Hierop staat een overzicht van de aanwezigheid van je kind(eren) en de bijkomende kosten (maaltijden, reservatie, e.d.). Bij twijfel over het aantal opvangdagen of -uren kan je steeds terecht bij de coördinator.

Betalen gebeurt via domiciliëring. De domiciliëring lopende van in het kinderdagverblijf blijft hier geldig en dient niet aangepast te worden.

Indien de factuur niet vereffend is voor de 30<sup>ste</sup> van de lopende maand, wordt een eerste herinnering verstuurd. Indien hieraan geen gevolg wordt gegeven, wordt een tweede rappel gestuurd. De factuur wordt verhoogd met € 2,5. In een derde rappel worden de ouders uitgenodigd voor een gesprek. Bij onbetaalde rekeningen is er altijd een gesprek mogelijk bij moeilijke omstandigheden waarbij samen naar een oplossing wordt gezocht. Indien men niet tot een oplossing komt en de rekeningen niet betaald worden verliezen de ouders het recht op hun plaats indien ze meer dan 2 maanden onbetaalde rekeningen hebben. Ouders ontvangen hiervan dan ook een schrijven na een gesprek met de coördinator.

Bij niet betaling kunnen de Hummeltjes de opvang stopzetten en/of juridische stappen ondernemen.

### 3.2. Afwezigheid

#### Tijdens het schooljaar:

- Inschrijvingen kunnen kosteloos online gewijzigd worden tot 2 werkdagen voor de gereserveerde dag.
- Voor later en niet afmelden, worden volgende boetes aangerekend per kind:
  - Voor en na-schools = € 1
  - Woensdagnamiddag = € 2
  - Schoolvrije dagen = € 10 per gezin
- Afwezigheid wegens ziekte = geen boete indien ziekenbriefje (altijd binnen de 48u doorsturen naar [bijenkorf@hummeltjes.be](mailto:bijenkorf@hummeltjes.be)). De afwezigheid moet altijd gemeld worden.
- Bij niet afmelden, wordt de maaltijd aangerekend.

#### Tijdens de vakantieperiode:

##### Afmelden voor korte schoolvakanties

- Inschrijvingen kunnen kosteloos online gewijzigd worden tot 2 weken voor de start van de vakantie.
- Afmelden minder dan 2 weken voor de start van de vakantie = € 10/gezin per gereserveerde dag.
- Afwezigheid wegens ziekte = geen boete indien ziekenbriefje (altijd binnen de 48u doorsturen naar [bijenkorf@hummeltjes.be](mailto:bijenkorf@hummeltjes.be)). De afwezigheid moet altijd gemeld worden.
- Bij niet afmelden, wordt de maaltijd aangerekend.

##### Afmelden voor de zomervakantie

- Inschrijvingen voor juli kunnen kosteloos online gewijzigd worden tot 10 juni. Na 10 juni afmelden voor juli = € 10/gezin per gereserveerde dag.
- Inschrijvingen voor augustus kunnen kosteloos online gewijzigd worden tot 10 juli. Na 10 juli afmelden voor augustus = € 10/gezin per gereserveerde dag.
- Afwezigheid wegens ziekte = geen boete indien ziekenbriefje (altijd binnen de 48u doorsturen naar [bijenkorf@hummeltjes.be](mailto:bijenkorf@hummeltjes.be)). De afwezigheid moet altijd gemeld worden.
- Bij niet afmelden, wordt de maaltijd aangerekend.

Warme maaltijd: Bij niet afmelden, wordt de maaltijd aangerekend.

## 4. Dagelijkse opvang

### 4.1. Dagelijkse werking

Naast de mogelijkheid tot invulling van de eigen vrije tijd, dient de opvang ook de nodige structuur aan te bieden. De kinderen moeten zich in de opvang aan de huisregels houden.

Naast de mogelijkheid tot vrij spel biedt de begeleiding tijdens de vakanties een gevarieerd aanbod van activiteiten aan waaruit de kinderen kunnen kiezen. De activiteiten tijdens de vakantieperiodes vind je terug op de website. Eventuele geplande uitstappen of speciale activiteiten worden tijdig gemeld.

Huiswerkbegeleiding behoort niet tot de taken van het personeel. De kinderen hebben wel de mogelijkheid hun huiswerk te maken.

Voor meer informatie kan je steeds terecht bij de coördinator. Zowel de regelgeving als het kwaliteitshandboek zijn ter inzage beschikbaar. Bovendien kan je terecht op onze website [www.hummeltjes.be](http://www.hummeltjes.be) of op de website van Kind en Gezin ([www.kindengezin.be](http://www.kindengezin.be)) voor meer informatie over buitenschoolse kinderopvang.

### 4.2. Pedagogisch beleid

De werking van kinderopvang de Hummeltjes vertrekt vanuit de pedagogische visie die gedragen wordt door iedere medewerker. Deze is gebaseerd op de missie en visie van de Hummeltjes vzw.

Het pedagogisch beleid stimuleert de ontwikkeling van de kinderen (lichamelijk, cognitief, sociaal-

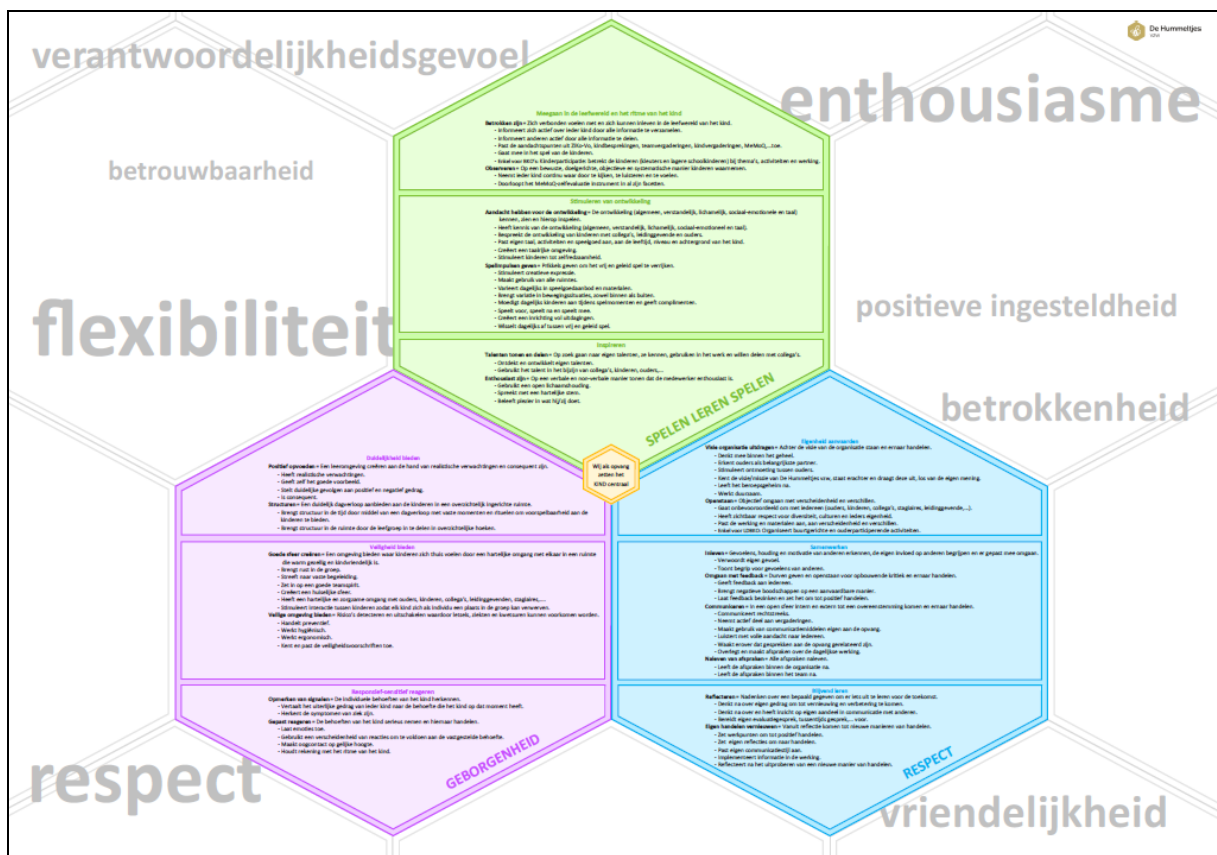
emotioneel, communicatief, creatief en moreel), het bevordert het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen en houdt rekening met de kinderen hun ontwikkelingsniveau, ritme, interesse, behoefte en eigenheid.

De pedagogische visie is een leidraad en houvast in de dagelijkse werking. Daarnaast is het ook een instrument voor de evaluatie van medewerkers. Het pedagogisch beleid is opgemaakt in samenwerking met begeleiding.

Opbouw pedagogisch beleid:

- Kern: 'Wij als opvang zetten het kind centraal'. De visie vertrekt vanuit het fundament dat het kind centraal staat.
- Drie kernwaarden: geborgenheid, spelenlerenspeLEN en respect.
- Houding: De kernwaarden worden concreter gemaakt in de houdingen die van medewerkers verwacht wordt.
- Competenties: Onder elke houding staan de competenties omschreven die uit deze houding voortvloeien. De competenties zijn voor en door de medewerkers verder uitgewerkt in gedragsindicatoren en voorbeelden (niet zichtbaar op de tekening).

Bijkomend is het vanzelfsprekend dat iedere medewerker ongeacht de functie, werkt vanuit een aantal kerncompetenties nl. verantwoordelijkheidsgevoel, flexibiliteit, vriendelijkheid, respect, betrouwbaar, positieve ingesteldheid, enthousiasme, betrokkenheid.



Elk kind is gelijk en uniek, we geven hen liefdevolle aandacht en dezelfde kansen. De kansen zijn afgestemd op het kind zelf.

Verloop van de dag:

- We zetten speelgoed klaar voor alle leeftijden en in alle speelhoeken, zodat ieder kind na het onthaal kan beginnen spelen.

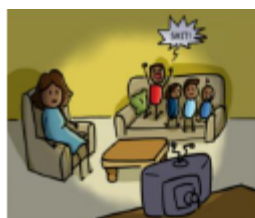
- We spelen in op de interesses en beleving van de kinderen. We spelen zelf ook mee, want dat brengt de betrokkenheid naar een hoger niveau.
- We bieden de kinderen voldoende bewegingskansen, er is zowel vrij en geleid spel, alsook buiten- en binnen spel,...
- We grijpen de hele dag door momenten aan om taal te ontwikkelen. Dit gaat over dingen benoemen, liedjes zingen of verhaaltjes vertellen en gesprekjes voeren met de kinderen.
- Gezelligheid op het menu:
  - o Onze eetmomenten zijn een groepsgebeuren, waarin we tijd trachten te maken voor groot en klein. De kinderen leren ook tijdens dit moment sociale vaardigheden. We motiveren de kinderen in hun zelfstandigheid en stimuleren hen om alles te proeven, maar we dwingen niet.
- Zindelijkheid: Doe de pampers van peuters die zindelijk worden uit, laat hen naar wc gaan en doe een onderbroekje aan.
- Tijd voor bed:
  - o Bij slaapmomenten hanteren we een slaapritueel, bijvoorbeeld een verhaaltje voor het slapen gaan.  
  
Als de kleuters in bed liggen, blijft er één begeleider in de slaapkamer tot alle kinderen slapen.
- Begeleiders zitten op één lijn in de buitenschoolse opvang, we willen zoveel mogelijk positief omgaan met kinderen.
  - o We creëren een boeiende & creatieve omgeving met een positieve sfeer en leeromgeving. Binnen deze veilige omgeving worden kinderen aangemoedigd tot spel en leren, maar ook tot ontdekken en het leren nemen van risico's.
  - o We streven naar een positieve relatie met de kinderen door tijd te maken voor een praatje of een boeiende activiteit met de kinderen, alsook door affectie te tonen indien het kind dat wenst. Belangrijk is dat we realistische verwachtingen hebben van kinderen, waarbij kinderen fouten mogen maken.
  - o Als kinderen licht ongewenst gedrag vertonen, wordt dit gedrag genegeerd en als het negatief gedrag stopt, krijgt het kind complimentjes. Complimenten vanuit de ik-boodschap bevorderen gewenst gedrag.

Op ongewenst gedrag zeggen we weinig, zijn we eerlijk, zijn we bondig zodat het vlot te volgen is voor het kind en trachten we de boodschap positief te formuleren, door het woordje 'NIET' te vermijden. Hierbij zijn er enkele voorbeelden:

Positief formuleren: Gebruik 'niet' NIET

- Niet slaan: "we houden onze handen bij"
- Niet pijn doen: "we zijn lief voor elkaar"
- Niet lopen: "we stappen in de leefgroep"

Negeeren: Negeer de kleine zaken (én benoem wanneer het kind stopt met het negatief gedrag!)



Soms kunnen kinderen licht ongewenst gedrag vertonen om aandacht te trekken, zoals zeuren of vloeken. Negeer dit dan. Blijf kalm en geef pas opnieuw aandacht als het vervelende gedrag stopt.

### Direct aanspreken

- Trek de aandacht van het kind *Tuur...*
- Formuleer het probleem kort en kalm *Je gooit met de auto.*
- Leg uit waarom dit gedrag een probleem is *Zo kan je iemand pijn doen.*
- Vraag het kind wat het correcte gedrag is *Wat doen we met auto's?*
- Laat het kind het gedrag oefenen *Laat eens zien hoe je met auto's rijdt.*
- Prijs het correcte gedrag *Goed zo, Tuur. Je rijdt met de auto.*



Volgt je kind de regel niet, spreek het dan best meteen aan. Zeg wat het probleem is en vraag aan je kind of het weet wat het gewenst gedrag is. Laat je kind dat gedrag tonen

### Duidelijke, rustige instructies geven

- Femke we bouwen een toren met de blokken.
- Mohammed, kom we gaan nu aan tafel zitten.
- Liam stop met hangen, ga ...
- Kom Stan, we gaan een verse pamber aan doen!
- Samreet stop met klimmen! Kom van de kast af!



Wil je je kind een opdracht geven? Ga er dan naartoe. Zeg duidelijk wat je kind moet doen en geeft het even de tijd om in actie te komen. Als je kind doet wat je vraagt, geef dan een complimentje. Hou wel rekening met het moment waarop je iets vraagt en met de mogelijkheden van je kind.

- o Wanneer een kind na deze richtlijnen herhaaldelijk ongewenst gedrag blijft vertonen, zetten we het kind een gepaste tijd, in time-out. Wanneer een kind in time-out wordt gezet, zeggen we duidelijk waarom het kind even aan de kant blijft zitten.

De tijd dat een kind in time-out zit hangt af van zijn leeftijd. Een jong kind blijft gedurende 10 tot 20 tellen apart zitten. Gedurende deze time-out is het de bedoeling dat het kind tot zichzelf komt. We geven dus geen aandacht aan het kind.

Wanneer een kind terug rustig is, mag het terug naar de activiteit. We komen niet meer terug op het ongewenste gedrag. We zeggen niet: 'Nu gaan we niemand meer

pijn doen hoor', maar we gaan uit van het positieve, namelijk: 'We gaan nu weer fijn spelen.'

Bovenstaande zijn richtlijnen, maar het is belangrijk om te kijken wat helpt bij elk kind afzonderlijk en hierop je handelen aan te passen.

### 4.3. Kleding, verzorging en voeding

#### Kleding

De tijd dat een kind in de opvang doorbrengt, is een invulling van de vrije tijd.

De kinderen dienen naamgetekende kledij aan te hebben die het mogelijk maakt om te spelen. Op schoolvrije dagen en vakantiedagen wordt gevraagd de kinderen te voorzien van speelkledij aangepast aan alle weersomstandigheden.

Voor de kinderen die nog niet (of pas) zindelijk zijn, breng je luiers en reservekledij (naamgetekend) mee in een plastic zakje (om de vuile kledij in te steken). Dit kan in de opvang bewaard worden. Indien je kind reservekledij van de opvang meekrijgt, gelieve dit zo snel mogelijk gewassen terug te bezorgen. Indien er een luier van de opvang gebruikt wordt, wordt deze gefactureerd aan € 0,15.

#### Verzorging:

Als je ziet dat je kind luizen heeft, moet je dit melden aan de begeleiding of aan de coördinator zodat alle ouders op de hoogte kunnen gebracht worden en een infolder krijgen. Kinderen die luizen hebben, moeten behandeld worden, zo niet zal hen de toegang tot de opvang ontzegd worden.

#### Voeding:

Kinderen die voor 7u30 opgevangen worden mogen een zelf meegebracht ontbijt in de leefgroep opeten. Omdat de kinderbegeleiders tijdens de ochtenduren graag investeren in een warm onthaal van elk kind, vragen wij dat je een ontbijt meegeeft dat je kind zelfstandig kan eten, zoals een boterham. Gelieve rekening te houden met wat je kind zelf kan. Boterhammetjes heb je op voorhand gesmeerd en fruit heb je op voorhand geschild en gesneden. Wij vragen ook om te kiezen voor een gezond ontbijt en geen snacks ter vervanging van een volwaardig ontbijt.

Schooldagen:

- 12u: Via het online inschrijven kan er een warme maaltijd besteld worden. Deze worden 's middags om 12u geserveerd. De kleuters van 'De Tuimelaar' kunnen gebruik maken van de warme maaltijd als ze regelmatige gebruiker zijn van de opvang én het kind alles mag eten van de warme maaltijd (gluten, melk, ei, vlees, vis, tomaat...).
- 16u: De kinderen krijgen 2 boterhammen (*inbegrepen in de prijs*). Dit is een tussendoortje en kan niet beschouwd worden als volledige maaltijd. In de Bijenkorf krijgen alle kinderen kraantjeswater bij de maaltijd.

Schoolvrije- en vakantiedagen:

- 10u: De kinderen krijgen een koekje (*inbegrepen in de prijs*).
- 12u: Tijdens de vakanties kan de keuze gemaakt worden tussen een warme maaltijd bestellen of een broodmaaltijd meegeven aan je kind(eren) .
- Warme maaltijd: Via het online inschrijven kan er een warme maaltijd besteld worden als het kind alles mag eten van de warme maaltijd (gluten, melk, ei, vlees, vis, tomaat...). Deze worden 's middags (12u) geserveerd.
  - Broodmaaltijd: Graag willen we vragen om enkel boterhammen mee te geven. Dus geen koekjes, snoepjes, chocolade, pudding, yoghurt, fruit en groenten.

- 16u: De kinderen krijgen boterhammen (*inbegrepen in de prijs*).  
Dit is een tussendoortje en kan niet beschouwd worden als volledige maaltijd.  
In de Bijenkorf krijgen alle kinderen kraantjeswater bij de maaltijd.

De warme maaltijd bestaat uit aardappelen/pasta/rijst, groenten en vlees/vis. Er staat geen varkensvlees op het menu. Indien kinderen een ingrediënt niet mogen eten om welke reden dan ook, nemen ze een broodmaaltijd mee.

#### **Traktatie**

Er worden geen afzonderlijke geschenken of traktatie meegegeven voor de kinderen bij verjaardag, naar school gaan, geboorte van zusje of broertje (of welke andere gelegenheid ook).

#### **4.4. Informatieuitwissel**

##### **Website en facebook**

De website van de Hummeltjes vzw ([www.hummeltjes.be](http://www.hummeltjes.be)) is een bron van informatie voor zowel toekomstige en huidige ouders als voor samenwerkende diensten. Huishoudelijk reglement, sluitingsdagen, pedagogische visie, ..... en zoveel meer is er terug te vinden op deze website, aangevuld met leuke foto's van de werking.

Op de facebookpagina Buitenschoolse Kinderopvang De Bijenkorf staan uitnodigingen, informatie inspelend op wat op dat moment actueel is.

Er is bewust voor gekozen om op facebook nooit herkenbare foto's te zetten van de kinderen. Sinds mei 2018 worden er ook op de website geen herkenbare foto's van de kinderen gezet cfr. Algemene Verordening Gegevensbescherming. Indien er een activiteit plaatsvindt waar foto's getrokken worden, vragen we ouders schriftelijk toestemming om foto's van hun kind te plaatsen op website/facebook.

Dit is ook opgenomen in dit huishoudelijk reglement bij 7. Naleving van de wet op bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

##### **Administratie:**

Indien er wijzigingen zijn in persoonlijke gegevens (adres, telefoonnummer,...) gelieve dit onmiddellijk te melden aan de coördinator. Dit wordt aangepast in de databank. Indien er een wijziging is in het ouderlijk gezag of het verblijfs- of bezoekrecht, meld je dit ook aan de coördinator. De maandelijkse afrekening wordt gebruikt om informatie door te geven en je leest ook best de informatie op de magneetstroken aan de ingang.

Gelieve de formulieren rond afmelden, inschrijvingen,... aan de coördinator af te geven of in de brievenbus te steken. Een medicatieformulier geeft u, samen met de medicatie, af aan de begeleiding in de leefgroep.

##### **Informatieuitwissel**

Ouders zijn de eerste opvoeders van het kind.

De begeleiding heeft een opvoedingsondersteunende taak en wil daarom een partner zijn van de ouder(s) in de opvoeding van hun kind, waarbij een goede wederzijdse informatie-uitwisseling uiterst belangrijk. Daarom wordt er gevraagd dat de ouder(s) de informatie van de kinderen doorgeeft. Bovendien wordt er getracht een zicht te krijgen op het kind als persoon en op de leefwereld van het kind.

De dagelijkse contacten tussen u en de begeleiding zijn uiterst belangrijk. Naast het uitwisselen van informatie over kind(eren), is het belangrijk dat ouder(s) betrokken worden bij de werking.

Ouderparticipatie is mogelijk via ouderavonden en via de bevestigingen van de ouders in het kader van kwaliteitszorg.

Onze samenwerking met kinderen steunt op het verdrag van de rechten van het kind waar inspraak en participatie als basisrechten worden beschreven.

De Bijenkorf is een plaats waar kinderen de kans krijgen om te participeren. Naast het verwoorden en uiten van wensen en meningen worden zij ook betrokken bij het werkelijk uitvoeren van bepaalde beslissingen of taken.

#### **4.5. Ziekte, medicatie en ongeval**

De afspraken over ziekte, ongeval en medicatie zijn gebaseerd op de aanbevelingen van K & G.

##### **Ziekte**

Indien een kind te ziek is om naar school te gaan, kan het ook niet naar de opvang komen. In principe hoort een ziek kind niet thuis in de opvang. De infectieklapper van Kind & Gezin wordt gehanteerd om te bepalen of een kind bij ziekte naar de opvang mag komen. Bij koorts boven de 38,5° wordt in overleg met de ouders éénmalig een koortswerend middel gegeven. Indien je hier niet mee akkoord gaat, vragen we je om je kind te komen halen.

##### **Medicatie**

Het algemene uitgangspunt is dat medicatie thuis toegediend wordt. Vraag daarom steeds aan de arts medicatie voor te schrijven die thuis kan gegeven worden. Indien je arts aerosol voorschrijft voor in de opvang, vraag je best puffs (met aerochamber). Medicatie wordt enkel gegeven met een medicatieformulier ingevuld door de arts of een sticker van de apotheek met minstens naam kind, geboortedatum, datum, hoeveelheid medicatie.

##### **Ongeval**

indien je kind een ongeval krijgt, word je ingelicht en wordt er verder gehandeld naar gelang de ernst van het letsel. Indien de opvang je niet kan bereiken, wordt er indien nodig beroep gedaan op een arts of de hulpdiensten.

#### **4.6. Veiligheid/brengen en halen**

De Bijenkorf besteedt aandacht aan de veiligheid van de kinderen.

##### **Badge**

De deur is beveiligd via een badgesysteem en een bel.

- Ouders die in het schooljaar, meer dan 1 keer per week, gebruik maken van de voor- en naschoolse opvang kopen een badge aan € 7. Elke ouder dient de badge te gebruiken en toezicht te houden dat geen andere personen mee binnengaan zonder gebruik van eigen badge.
- Ouders die enkel gebruik maken van de opvang in de vakantie, krijgen geen badge. Zij dienen aan te bellen.

##### **Brengen/halen**

Omwille van de veiligheid en de dagelijkse informatiedoorstroming wordt er gevraagd dat de kinderen gebracht en afgehaald worden in de opvanglokalen. Bovendien dienen ouder(s) het vertrek en aankomst van de kinderen te melden aan de begeleiding. De begeleiding registreert dit in de computer. Indien kinderen door iemand anders worden gehaald, moet dit vooraf (telefonisch) gemeld worden. In speciale situaties (zoals echtscheiding) worden afzonderlijke afspraken gemaakt met de betreffende ouder(s).

##### **Toegang**

Als ouder heb je toegang tot alle lokalen waar je kind verblijft.

##### **Verplaatsingen**

Het is mogelijk dat de begeleiding met de kinderen een wandeling maakt in de buurt. De begeleiding neemt steeds een gsm mee.



## **5. Verzekeringen**

De Bijenkorf heeft een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en ongevallen kinderopvang afgesloten met polisnummer 7056036410060 I.C.C.I, Rozenstraat 28 te Hasselt. De polis kan ingezien worden na afspraak met de financieel en administratieve directie Petra Berger.

Aangifte van schade of ongevallen moet binnen 24 uur na de feiten gebeuren bij de coördinator. Zij brengt de verzekeringsinstelling op de hoogte.

De kinderen zijn verzekerd tegen lichamelijke ongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid. Schade of vernieling die door een kind moedwillig wordt aangericht aan de gebouwen of het interieur van de Bijenkorf vallen niet onder deze verzekeringspolis. De schade die kinderen moedwillig aanbrengen, slaat enkel op schade aan gebouwen of interieur, omdat de verzekering er van uit gaat dat kinderen onder de 16 jaar geen moedwillige schade aanbrengen aan personen. Schade aanbrengen aan andere personen valt altijd onder de verzekering, moedwillig of niet. De Bijenkorf kan daarom, indien zij dit noodzakelijk achten, een eis tot schadevergoeding indienen bij de familiale verzekering van de ouder(s).

Het gebouw waarin de opvang plaatsvindt, is verzekerd voor brand, storm en hagel, waterschade, glasbreuk en burgerlijke rechterlijke aansprakelijkheid.

## **6. Kwaliteitshandboek**

De Bijenkorf is bekommerd om de kwaliteit van de werking op alle vlakken. Het personeel is voortdurend op zoek naar dingen waarin de voorziening nog kan groeien.

De Bijenkorf voldoet aan het ministerieel besluit van 9 juli 2001 (houdende de voorwaarden voor het organiseren van en de bepalingen over de toestemming voor en de subsidiëring van buitenschoolse kinderopvang in aparte lokalen in kinderdagverblijven).

De kwaliteitseisen vinden zijn neerslag in het kwaliteitshandboek. Dit is een map waarin allerhande informatie wordt gebundeld over de werking van de Bijenkorf in het algemeen, het werken rond kwaliteit, de actuele afspraken, de concrete werking (toegang van ouders tot de lokalen waar hun kind verblijft, onthaalprocedure, observeren van kinderen, informeren van ouders en kinderen,...). Als ouder wordt u hierbij betrokken d.m.v. bevestigingen, dagelijkse gesprekken met begeleiding en verantwoordelijken,.... Je kan dit handboek inkijken bij de coördinator.

Indien er zich problemen voordoen, die niet in het huishoudelijk reglement zijn opgenomen, beslist de directie van de kinderdagopvang hierover.

Voor meer informatie over de inhoud van dit huishoudelijk reglement kan je altijd terecht bij de coördinator. Ook het kwaliteitshandboek ligt ter inzage bij de coördinator.

Om de ouders op de hoogte te houden van interne wijzigingen en afspraken, worden er op regelmatige basis nieuwsbrieven meegegeven met de kinderen of meegestuurd met de rekeningen.

## **7. Privacyverklaring voor ouders**

### **7.1. Identiteit**

De Hummeltjes vzw heeft verschillende persoonsgegevens van het gezin en het kind nodig voor haar opvangactiviteiten.

Er worden enkel noodzakelijke gegevens gevraagd. De Hummeltjes volgen de regels van de Europese verordening voor gegevensbescherming van 27 april 2016.

### **7.2. Doel van de verwerking van de persoonsgegevens**

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

- de klantenadministratie
- de facturatie
- de naleving van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang

- de ontwikkeling van een beleid
- de naleving van de subsidievoorwaarden (neem deze info enkel op als je subsidies krijgt)

### **7.3. Rechtsgrond**

#### **Voor buitenschoolse opvang**

We verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin en de uitvoeringsbesluiten hiervan. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben.

### **7.4. Toestemming**

Voor het verkrijgen van persoonsgegevens van het gezin en het kind vraagt De Hummeltjes vzw jouw actieve en uitdrukkelijke toestemming. Indien deze toestemming niet wordt gegeven kan het zijn dat de begeleiding en/of opvang in het gedrang komt. Je hebt het recht om die toestemming op elk moment de herroepen.

### **7.5. 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 opvanglocatie.

Stuur daarvoor een e-mail naar [info@hummeltjes.be](mailto:info@hummeltjes.be) en/of tel nr 011/22 50 34.

### **7.6. Bewaarperiode**

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

### **7.7. 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 2018. Dit geldt zowel voor de verwerking door onze opvang als door onze mogelijke onderaannemers (bijvoorbeeld een IT-bedrijf) die deze persoonsgegevens verwerken. Ook onze medewerkers zijn op de hoogte van de privacyregels.

### **7.8. Overmaken aan derden**

Als dit noodzakelijk is voor de hoger vermelde doelen, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin en Zorginspectie.

Als gegevens worden uitgewisseld met samenwerkende diensten stellen we je daarvan op de hoogte. Onze organisatie kan ook persoonsgegevens over jou en je gezin ontvangen van derden.

### **7.9. 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.

### **7.10. Meer weten**

De privacyverplichtingen zijn opgelegd door Europa. Kind en Gezin is geen expert in deze regelgeving.

Voor mee info kan je terecht bij de Privacycommissie.

## **8. Wijziging huishoudelijk reglement**

Elke wijziging van het huishoudelijk reglement in het nadeel van de contracthouder, waaronder een wijziging in het beleid over de prijs voor de opvang of de waarborg, wordt minstens 2 maanden voor de wijziging ingaat, schriftelijk meegedeeld en wordt voor ontvangst en kennisneming ondertekend door de contracthouder. De contracthouder heeft het recht om binnen 2 maanden na kennisname van de wijziging, de schriftelijke overeenkomst, op te zeggen zonder enige schade- of opzegvergoeding verschuldigd te zijn.

## **9. Beëindigen van de opvang**

Bij het niet naleven van de contractuele bepalingen, zowel door de contracthouder als door de organisator, kan er een schadevergoeding gevraagd worden. In geval dat er een schadevergoeding gevraagd wordt, moet dit beperkt worden tot de effectieve kost van de geleden schade. Tenzij bij overmacht bij één van de partijen, dan is er geen schadevergoeding.

Er is geen opzegtermijn indien de opvang of het gezin een zware fout maakt of wanneer Kind & Gezin de vergunning opheft.

### **9.1. Door de ouders**

De contracthouder kan de opvang beëindigen door dit ten minste 14 kalenderdagen op voorhand schriftelijk te melden aan de coördinator met vermelding van de ingangsdatum. Indien je kind die 14 dagen niet meer naar de opvang zal komen, betaal je voor die periode de bijdrage alsof je kind wel geweest is. Er wordt geen opzegvergoeding gevraagd als de opzegtermijn gerespecteerd wordt.

### **9.2 Door de opvang**

De opvangvoorziening kan de opvang eenzijdig schorsen of beëindigen wanneer de contracthouder het huishoudelijk reglement of de schriftelijke overeenkomst niet naleeft of wanneer de contracthouder geen gevolg geeft aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen van de opvang. Ook indien de contracthouder herhaaldelijk afwijkt van het opvangplan, wordt dit besproken en kan de opvang door de voorziening opgezegd worden.

De opzegging of schorsing wordt per aangetekende brief meegedeeld met vermelding van de reden en de ingangsdatum (14 dagen opzegtermijn).

## **10. Klachtenbehandeling**

De Bijenkorf nodigt je uit, je bedenkingen en klachten onmiddellijk te bespreken met de begeleiding of de coördinator. Samen wordt er getracht tot een oplossing te komen.

U kan je klacht ook schriftelijk bezorgen aan de coördinator of aan een lid van het organiserend bestuur. Elke klacht wordt op een efficiënte en doeltreffende manier geregistreerd, behandeld en beantwoord.

Indien je van mening bent dat je klacht ontoereikend beantwoord werd, kan je je wenden tot de klachtendienst van Kind & Gezin: <http://www.kindengezin.be/contact-en-help/klachten/>.

Een klacht indienen bij K&G kan schriftelijk of mondeling:

- per brief naar Klachtendienst, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel
- per fax naar het nummer 02 534 14 48
- per e-mail naar [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be)
- telefonisch op het nummer 02 533 14 14

## Bijlagen

### 1. Sluitingsdagen

Jaarlijks sluit de opvang een drietal weken gedurende de zomervakantie en enkele bijkomende sluitingsdagen. Deze worden bekend gemaakt vóór 31 december van het voorgaande jaar.

#### 2022

Dinsdag 1 november 2022	Allerheiligen
Vrijdag 11 november 2022	Wapenstilstand
Zaterdag 24 december 2022	Kerstavond
Zaterdag 31 december 2022	Oudejaarsavond

#### 2023

Zondag 1 januari 2023	Nieuwjaarsdag
Maandag 10 april 2023	Paasmaandag
Maandag 1 mei 2023	Feest van de Arbeid
Donderdag 18 mei 2023	OLH Hemelvaart
Maandag 29 mei 2023	Pinkstermaandag
Vrijdag 9 juni 2023	Studiedag voor personeel
Zaterdag 15 juli tem zondag 6 aug 2023	Collectief verlof
Dinsdag 15 augustus 2023	OLV Hemelvaart
Woensdag 1 november 2023	Allerheiligen
Zaterdag 11 november 2023	Wapenstilstand
Maandag 25 december 2023	Kerstdag