in samenwerking met Vilvoorde

INFOBROCHURE SCHOOLOPVANG 2026 - 2027



Teamcoach Ster Vilvoorde

tcstervilvoorde@infano.be

Teamcoach: 0488/40.80.25

Opvang: Kinderkoppen (ochtendopvang)
0489/95.38.59
Heilig Hart (avondopvang)
0489/95.43.69



EEN WARM WELKOM

Beste ouders,

Jullie kinderen zijn welkom in de buitenschoolse opvang in Vilvoorde.

Infano bestaat al sinds 1994. Wij organiseren buitenschoolse opvang in Vlaanderen en Brussel. Het kind staat centraal in onze organisatie.

De opvang is professioneel georganiseerd. Wij creëren een plaats waar kinderen zich veilig voelen, gestimuleerd worden, spelen en tot rust komen.

Wij vinden transparante communicatie en duidelijke afspraken met ouders, de scholen en de stad Vilvoorde belangrijk.

Samen bouwen we aan een kwaliteitsvolle kinderopvang!

Warme groeten,
Team Infano



PRAKTISCH

Het stadsbestuur van Vilvoorde werkt samen met Infano om in 3 SOV-scholen en 3 KOV-scholen de ochtendopvang en avondopvang te organiseren. In deze brochure vind je meer informatie.

OPVANGMOMENTEN

Ochtendopvang: Kinderkoppen, van 7u tot 8u10.
Avondopvang: Heilig Hart, van 15u30 tot 18u.

De school is verantwoordelijk voor de opvang tijdens het eerste kwartier voor en na de lessen.

Schoolvrije dagen (pedagogische studiedagen)
Inschrijven is verplicht. Lees meer bij 'Inschrijven'.
Woensdag 23 september 2026
Woensdag 14 oktober 2026
Woensdag 3 maart 2026

Adressen
Kinderkoppen: Vlierkensstraat 49, 1800 Vilvoorde
Heilig Hart: Thaelstraat 7, 1800 Vilvoorde

WOENSDAGNAMIDDAG

De namiddagopvang op woensdag gaat door op Heilig Hart en dit van 12u30 tot 18u.

Tijdens de oversteekmomenten is het niet toegelaten om kinderen af te zetten en/of op te halen.

BRENGEN EN AFHALEN



Je kind brengen of afhalen:
• Meld je altijd bij de begeleider.
• Als je kind ’s avonds is uitgeschreven, is de opvang niet meer verantwoordelijk.

Komt iemand anders je kind ophalen?
• Meld dit vooraf schriftelijk via de schoolagenda of met een ondertekend briefje.
• Deze persoon moet zich ook melden bij de begeleider.

Mag je kind de opvang alleen verlaten, bijvoorbeeld om naar een activiteit of naar huis te gaan?
• Meld dit vooraf schriftelijk via de schoolagenda of met een ondertekend briefje.
• Je bent als ouder verantwoordelijk vanaf het vertrek van je kind.

HUISWERKTOEZICHT EN ACTIVITEITEN



Vanaf 16.00 uur kunnen kinderen van de lagere school gebruikmaken van onze stille ruimte om hun huiswerk te maken.

Wij organiseren op woensdagnamiddag activiteiten met een thema. Het maandthema staat op het infobord van de school.

AFSPRAKEN IN DE OPVANG

Wij maken goede afspraken met ouders, begeleiders, kinderen en de scholen voor een goede, veilige en kwaliteitsvolle opvang.

De waarden en afspraken van Infano en de school zijn dezelfde: respect, vertrouwen en duidelijke communicatie.

Iedereen moet de afspraken respecteren. Is er een probleem? We gaan in dialoog en zoeken samen een oplossing.



ONGEVALLEN OF ZIEKTE



De gezondheid en veiligheid van je kind zijn belangrijk. Geef ons informatie over gezondheidsproblemen van je kind.

Moet je kind medicatie nemen?
Spreek met je arts. Kan de medicatie thuis genomen worden?
Neemt je kind medicatie tijdens de opvang? Dan is een medisch voorschrift verplicht. Onze begeleiders moeten weten welke medicatie en welke dosis ze moeten geven.

Wordt je kind ziek tijdens de opvang, dan nemen we meteen contact op met één van de ouders. We vragen om je kind in dat geval zo snel mogelijk op te halen, zodat het de nodige zorg en rust kan krijgen.

We doen er elke dag alles aan om een veilige omgeving te bieden. Toch kan een ongeluk tijdens het spelen nooit helemaal uitgesloten worden. Bij een ongeval verwittigen we de ouders of een andere contactpersoon. Kunnen we jullie niet meteen bereiken, dan nemen we contact op met een arts of, bij noodsituaties, met de hulpdiensten.

Kinderen zijn via de schoolverzekering verzekerd tegen lichamelijke ongevallen wanneer zij onder toezicht staan van het personeel. Schade aan brillen of kledij wordt niet vergoed.

INSCHRIJVEN



NIET INSCHRIJVEN voor opvang:

- voor- en naschools
- op woensdagnamiddag

WEL INSCHRIJVEN voor opvang:

- op pedagogische studiedagen

Inschrijven via de website van Infano.
https://www.infano.be/inschrijven/

De inschrijvingen voor een schoolvrije dag worden steeds 5 werkdagen voor aanvang afgesloten. Nadien is het niet meer mogelijk om uw kind(eren) hiervoor in te schrijven.

De opvang is telkens van 7u tot 18u. Er zijn vaste momenten tussen 7u en 9u en tussen 16u en 18u waarop je jouw kind(eren) kan brengen en afhalen.

Tarieven schoolvrije dagen:
Vrije dag - voormiddag (verblijf tussen 7u en 12u30): €8,11
Vrije dag - namiddag (verblijf tussen 12u30 en 18u): €8,11
Hele dag: €16,22

PRIVACY



Bij Infano vzw wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van onze kinderen en ouders. In het privacyreglement is beschreven hoe Infano vzw omgaat met haar kind- en oudergegevens en wat de rechten zijn van de ouders. Voor vragen kan u steeds terecht bij Infano op volgend mailadres: gdpr@infano.be

FINANCIEEL

OUDERBIJDRAGEN

De opvang wordt dagelijks geregistreerd per opvangmoment.

Ochtendopvang
7u tot 8u15
Basistarief ochtendopvang:

- €0,66 per kind/ begonnen kwartier



Avondopvang
Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag: 15u25-18u
Basistarief avondopvang:

- €0,66 per kind/ begonnen kwartier

Woensdagnamiddag
12u30 tot 18u
Basistarief woensdagnamiddag:

- €0,66 per kind/ begonnen kwartier
- Maximaal tarief woensdagnamiddag: €8,11 per kind

We begrijpen dat er soms onverwachte omstandigheden kunnen zijn waardoor je je kind niet op tijd kan ophalen. Lukt het niet om vóór sluitingstijd aan de opvang te zijn? Verwittig ons dan zo snel mogelijk via het gsm-nummer van de opvang. Voor de ochtendopvang: 0489/95.38.59 (Kinderkoppen), voor de avondopvang: 0489/95.43.69 (Heilig Hart).

Zo kunnen we onze begeleiders correct informeren en je kind geruststellen. Wanneer ouders niet verwittigen, wordt er een boete aangerekend van €5,07 per kind/ begonnen kwartier.

Komt te laat ophalen herhaaldelijk voor, dan gaan we hierover met jullie in gesprek. Wanneer er geen verbetering komt, kan dit leiden tot een weigering van verdere opvang.

SOCIAAL TARIEF

Sociaal tarief **voor- en naschoolse opvang:**

- **40% korting** indien men recht heeft op verhoogde tegemoetkoming.
- **10% korting** indien men recht heeft op schooltoeslag.

Beide kortingen zijn niet cumuleerbaar.
De nodige documenten kunnen via mail bezorgd worden aan de facturatiedienst via **facturatie@infano.be**

FACTURATIE

We bezorgen de **maandelijkse rekening** bij voorkeur **via mail**. Zo ontvangen jullie de factuur snel en overzichtelijk, samen met een detailopgave van de geregistreerde opvangmomenten.

Wil je je facturen graag **via domiciliëring** betalen? Bezorg ons dan je IBAN-rekeningnummer via facturatie@infano.be. Ook bij domiciliëring ontvang je de rekening en de details van de geregistreerde tijden ter informatie per mail.

Heb je een document nodig voor een aanvraag tot terugbetaling, bijvoorbeeld bij de VDAB? Vermeld dan altijd de bijhorende factuur of een duidelijke verwijzing naar de factuur. We kunnen dit document enkel invullen wanneer de betaling in orde is.
Betaal je via overschrijving? Gebruik dan altijd de gestructureerde mededeling die op de factuur staat. Zo kunnen we je betaling correct verwerken.

Aan de opvangkosten is een fiscaal voordeel verbonden voor de ouders.

CONTACT

De facturatiedienst is bereikbaar van 8u tot 16u (maandag t.e.m vrijdag)
en dinsdagavond van 17u tot 19u30.
Mail: facturatie@infano.be
Tel. 0471/54.06.39





KLACHTENPROCEDURE

Heb je als ouder een klacht, compliment of suggestie? We behandelen elke melding zorgvuldig, transparant en zo snel mogelijk.

STAP 1: TEAMCOACH

In eerste instantie kan je terecht bij de teamcoach van de opvang. De teamcoach luistert naar jullie bezorgdheid, neemt contact op of spreekt jullie persoonlijk aan, en bekijkt samen met de betrokken begeleiders wat nodig is. Waar relevant wordt de melding ook proactief besproken met de schooldirectie. We houden jullie op de hoogte van de voortgang en de gemaakte afspraken. Elke melding wordt geregistreerd, zodat we de opvolging en timing goed kunnen bewaken. Je kan de teamcoach bereiken op 0488/40.80.25.

STAP 2: LUISTERPUNT

Geraken we lokaal niet tot een oplossing, of gaat de melding over bredere thema's zoals beleid, procedures of leidinggevenden? Dan kan je terecht bij het Infano Luisterpunt. Je kan je melding doorgeven via de knop 'Luisterpunt' op onze website: www.infano.be of via onderstaande QR-code. Het Luisterpunt bekijkt de melding samen met het regioteam, zorgt voor een verdere analyse en betrekt de juiste personen.
Elke melding wordt centraal opgevolgd en krijgt een dossiernummer. Je ontvangt een bevestiging van ontvangst. Binnen 5 werkdagen laten we weten of de melding ontvankelijk is en hoe we die verder behandelen. We communiceren transparant over de voortgang en plannen, waar nodig, evaluatiemomenten in. Heeft een klacht impact op de ruimere werking van de opvang, dan rapporteren we hierover apart aan het lokaal bestuur.
We streven naar een snelle en zorgvuldige afhandeling. De terugkoppeling gebeurt schriftelijk, met vermelding van het dossiernummer, het resultaat en een samenvatting van de opvolging of genomen maatregelen.
Valt een melding buiten onze bevoegdheid, dan verwijzen we jullie correct door, bijvoorbeeld naar onze facturatiedienst of naar Stad Vilvoorde (buitenschoolse.opvang@vilvoorde.be). Bij een klacht over facturatie sturen we binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging. De verdere behandeling van een facturatieklacht ronden we af binnen 2 weken na ontvangst.

