

## **Bijlage samenwerkingsovereenkomst LLKO: Procedure voor het beantwoorden van opvangvragen via Opvang.Vlaanderen**

Er worden enkele duidelijke afspraken gemaakt hoe het Lokaal Loket Kinderopvang en de kinderopvanginitiatieven werken met Opvang.Vlaanderen. Op die manier is er een uniforme manier van werken bij alle opvanginitiatieven en is dit duidelijk voor zowel het Loket, het opvanginitiatief als de ouders.

### **1. Infopagina kinderopvanginitiatief**

Zoals beschreven in de samenwerkingsovereenkomst Lokaal Loket Kinderopvang Ninove wordt er verwacht dat de infopagina correct en zo volledig mogelijk aangevuld is.

Er wordt minimaal volgende info vermeldt:

- Contactgegevens
- Openingsuren
- Al dan niet werken op basis van inkomenstarief
- Logo en/of foto('s) van het opvanginitiatief

Hoe meer info wordt meegegeven, hoe aantrekkelijker een kinderopvanginitiatief is voor een ouder.

### **2. Aanvragen behandelen**

Er wordt gewerkt met een centrale aanmelding. Dit betekent dat alle opvangaanvragen worden ingebracht in Opvang.Vlaanderen. Ook de opvangaanvragen die de ouders rechtstreeks aan het opvanginitiatief stellen en waarop het initiatief een positief antwoord kan bieden, worden geregistreerd via Opvang.Vlaanderen.

Elk opvanginitiatief verbindt zich ertoe de nieuwe opvangaanvragen op dezelfde manier te verwerken.

- Openstaande opvangvragen worden correct behandeld: ouders ontvangen een antwoord via Opvang.Vlaanderen.
- Openstaande opvangvragen worden tijdig behandeld: ouders ontvangen binnen de 14 dagen een reactie of je plaats hebt of niet.

Er zijn verschillende 'statussen' waarmee je kan reageren:

- *Vraag ontvangen*: Wanneer je nog niet onmiddellijk zicht hebt of het gevraagde opvangplan mogelijk is, kan je de status 'vraag ontvangen' selecteren. Zo kan je aan ouders aangeven dat je de vraag goed hebt ontvangen. Wanneer je de ouders effectief uitnodigt, kan je de status later aanpassen naar 'in behandeling'.
  - *In behandeling*: Er is (gedeeltelijk) plaats voor het gevraagde opvangplan van de ouder. Je laat als initiatief weten in welke mate het volledige opvangplan beschikbaar is. Je hebt de intentie om de ouder uit te nodigen voor een gesprek.
- ➔ Indien je de ouders niet verder kan helpen voor de gevraagde periode, stel je een alternatief voor (indien mogelijk!):
- Je geeft alternatieve opvangdagen/-momenten door indien dit mogelijk is voor de gevraagde periode;
  - Je geeft de eerstvolgende startdatum mee wanneer de gevraagde startdatum niet mogelijk is.

Je geeft telkens een duidelijke vermelding mee van welke dagen en uren.

➔ Kan je helemaal niet helpen? Kies dan voor:

- *Opvangplan niet mogelijk*: Wanneer je als initiatief geen vrije plaats hebt voor het gevraagde opvangplan van een ouder, kan je de aanvraag de status "opvangplan niet mogelijk" geven.

Hierdoor wordt de aanvraag geregistreerd als een 'niet-beantwoorde opvangvraag' in het cijferrapport voor Opgroeien.

Er kan niet verwacht worden dat een opvanginitiatief de plaats vrijhoudt, dus geef een periode mee waarbinnen een ouder moet reageren.

➔ Kan je wel helpen? Kies dan voor:

- *Goedgekeurd*: Je gebruikt de status goedgekeurd wanneer je het definitieve opvangplan bevestigt (en bij voorkeur een contract hebt getekend). Wanneer je de status naar 'goedkeuren' aanpast, sluit je automatisch alle andere lopende aanvragen. Op deze manier weten andere initiatieven dat deze ouder niet meer op zoek is. Verder zorg je voor juiste cijfers voor Opgroeien.

Wanneer ouders niet reageren op de eerste reactie na 1 maand, kan je nog een berichtje sturen: 'Aangezien we geen reactie meer krijgen, wordt deze aanvraag binnen 1 week afgesloten. Wenst u toch nog kinderopvang, neem dan contact met ons op via ...'.

➔ Krijg je geen reactie meer? Kies dan voor:

- *Geannuleerd door opvang*: Naast 'opvangplan niet mogelijk' is 'annuleren' ook een eindstatus. Wanneer een aanvraag lang blijft openstaan (vb. de ouder is onbereikbaar) kan je de aanvraag 'annuleren'. Je weet niet of de ouder uiteindelijk opvang heeft gevonden. Het verschil met 'opvangplan niet mogelijk' zit hem in de rapportage naar Opgroeien. Een geannuleerde aanvraag wordt niet gerekend als een tekort.

Het is belangrijk om de juiste status te kiezen, zodat de rapportage voor Opgroeien zo correct mogelijke cijfers bevat.

Krijg je ouders aan de deur of via telefoon? Verwijs hen dan door naar Opvang.Vlaanderen. Ook wanneer je hen onmiddellijk kan verder helpen, laat je hen bij voorkeur registreren via Opvang.Vlaanderen. Je kan de aanvraag dan onmiddellijk goedkeuren.

Op die manier krijgen we een zo correct mogelijk overzicht van alle aanvragen en de invulling ervan en kunnen we op een objectieve manier de nood aan kinderopvang in Ninove aantonen bij Opgroeien.

Wil je meer info over de verschillende statussen? Je vindt de uitleg ook terug op Opvang.Vlaanderen.

### **3. Templates**

Bij Opvang.Vlaanderen kan je gebruik maken van templates. Je kan op voorhand enkele templates maken waarmee je via enkele klikken een antwoord kan geven op een aanvraag. Op die manier kan je snel verschillende aanvragen behandelen.

### **4. Hulp nodig?**

Bij technische vragen/problemen kan je steeds terecht bij Opvang.Vlaanderen. Je kan hen bereiken via telefoon op +323 393 08 27 of via mail [support@opvang.vlaanderen](mailto:support@opvang.vlaanderen).

Heb je verschillende vragen? Dan kan je ook steeds een videogesprek inplannen via de 'help'-pagina op de website. Zij voorzien dan een halfuurtje om al je vragen te beantwoorden.

Bij inhoudelijke vragen kan je steeds terecht bij de medewerker van Huis van het Kind via [huisvanhetkind@ninove.be](mailto:huisvanhetkind@ninove.be) of op 054 50 50 50.