

CONGRESMAP

INHOUD

- Voorstelling van het Agentschap Uitbetaling Groeipakket p. 2 – 5
- Voorstelling van het organiserend team Klantenrelaties en regiowerking p. 6 – 8
- Onze gastsprekers p. 9 – 11
- De uitbetalers p. 12 – 13
- Voorbeeld van samenwerkingsovereenkomst met fysieke zitdag Groeipakket in beurtrol p. 14 – 27
- Voorbeeld van samenwerkingsovereenkomst met fysieke zitdag Groeipakket door 1 uitbetaler p. 28 – 41
- Voorbeeld van samenwerkingsovereenkomst zonder fysieke zitdag Groeipakket p. 42 – 55
- Infomateriaal op maat - Filmpje startbedrag p. 56
- Infomateriaal op maat – Infofiche startbedrag voor een vlotte toeleiding p. 57 – 58
- Infomateriaal op maat – Infofiche startbedrag voor gezinnen p. 59 – 60

1 AGENTSCHAP UITBETALING GROEIPAKKET

Het Agentschap Uitbetaling Groeipakket staat in voor de organisatie en het beheer van de uitbetaling van het Groeipakket in Vlaanderen.

1.1 OPRICHTING VAN HET AGENTSCHAP

Het Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG), kortweg het **Agentschap Uitbetaling Groeipakket**, maakt deel uit van het [beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding](#) van de **Vlaamse Overheid**.

Het is [opgericht](#) op 1 januari 2019 als gevolg van de zesde staatshervorming die de deelstaten bevoegd maakte voor de gezinsbijslagen. **Vlaanderen hervormde de kinderbijslag tot een Groeipakket** waarin ook bestaande en nieuwe toeslagen zoals de kleutertoeslagen en kinderopvangtoeslagen werden geïntegreerd. Voor deze hervorming waren er één federaal agentschap FAMIFED en 11 kinderbijslagfondsen.

1.2 OPDRACHTEN VAN HET AGENTSCHAP UITBETALING GROEIPAKKET

1.2.1 Organisatie en beheer uitbetaling Groeipakket

Het agentschap heeft als opdracht om de **stipte, correcte en continue uitbetaling** van de toelagen in het kader van het gezinsbeleid te verzorgen samen met de vijf [Vlaamse uitbetalers van het Groeipakket](#). Het Agentschap Uitbetaling Groeipakket staat dus in voor **de organisatie en het beheer** van de uitbetaling van het Groeipakket in Vlaanderen. Dat houdt in:

- zorgen dat het Groeipakket op een efficiënte, correcte en zo veel mogelijk automatische wijze uitbetaald geraakt
- beheer werkingsmiddelen
- optreden als uitbetaler van de Vlaamse overheid, met name FONS
- toezicht houden op de naleving van de regels voor de toekenning van toelagen in het kader van het gezinsbeleid
- private uitbetalers ondersteunen en responsabiliseren
- kwaliteits- en klachtenbeheer

Vlaanderen heeft ervoor gekozen om de **regiefunctie** over het Groeipakket te scheiden van de operationele uitbetalingsfunctie. Het agentschap [Opgroeien](#) zorgt voor de regie, het beleid en het [regelgevend kader](#) van het Groeipakket. Het is een belangrijke partner. Sinds 1 januari 2019 is Opgroeien ook bevoegd voor het erkennen van evaluerend artsen. Zij beoordelen de specifieke ondersteuningsbehoefte van kinderen met een beperking of handicap. Zo kunnen deze kinderen binnen het Groeipakket aanspraak maken op een [zorgtoeslag](#).

1.2.2 FONS, de uitbetaler van de Vlaamse overheid

Het agentschap staat ook in voor de **uitbetaling van het Groeipakket** aan meer dan 200.000 gezinnen. Dat gebeurt onder de merknaam [FONS](#), die als uitbetaler van de Vlaamse overheid optreedt naast de 4 private uitbetalers.

In totaal zijn er dus [vijf uitbetalers](#) van het Groeipakket voor ongeveer 900.000 gezinnen in Vlaanderen. Gezinnen kunnen vrij kiezen wie hun Groeipakket uitbetaalt.

1.3 MISSIE EN VISIE

1.3.1 Missie

Bij het Agentschap Uitbetaling Groeipakket staan we met topexpertise garant voor een kwalitatief en efficiënt uitbetalingslandschap voor het Groeipakket. We beogen samen met de partners een correcte en zo automatisch mogelijke uitbetaling van het Groeipakket aan de gezinnen.

FONS wil gezinnen een zorgeloze uitbetaling van het Groeipakket garanderen, ook al wie kwetsbaar is of zijn rechten niet automatisch toegekend krijgt. We informeren alle gezinnen die er baat bij hebben over het Groeipakket.

1.3.2 Visie

Het agentschap zal de uitbetalers van het Groeipakket een performante ondersteuning bieden. We zullen een correcte invulling van de opdrachten binnen het uitbetalingslandschap garanderen. VUTG wil mee een referentiepunt zijn voor het geïntegreerd gezinsbeleid. Daartoe zetten we in op kennisdeling, samenwerking met partners en belanghebbenden, digitalisering, automatische rechtentoekening, monitoring en continue verbetering.

FONS ambieert om de toonaangevende uitbetaler van het Groeipakket te zijn. Daarom gaan we voor betrouwbaarheid en een warme klantenrelatie. We kiezen voor een digitaal, telefonisch en fysiek nabij aanbod waarbij ervaren experts in samenwerking met lokale partners zorgen voor een maximale uitoefening van elk recht op Groeipakket. We werken hierbij constructief samen met de andere uitbetalers, en zijn overtuigd dat we ook meerwaarde leveren als we niet-aangesloten gezinnen verder helpen met vragen over het Groeipakket.



1.4 WAARDEN

Bij het Agentschap Uitbetaling Groeipakket worden we in ons werk gedreven door de waarden:

- o Samen en warm
- o Voor klanten
- o Dynamisch innoveren
- o Deskundig durven
- o Vertrouwen

1.5 ORGANISATIE VAN HET AGENTSCHAP

Het Agentschap Uitbetaling Groeipakket is een [extern verzelfstandigd agentschap](#) (EVA) met rechtspersoonlijkheid.

Het wordt bestuurd door een [raad van bestuur](#) die is samengesteld uit negen bestuurders, aangesteld door de Vlaamse Regering, één bestuurder voor elke vergunde private uitbetalingsactor, een waarnemend lid, aangewezen door Opgroeien, en de gedelegeerd bestuurder Leo Van Loo.

Binnen de raad van bestuur wordt een [auditcomité](#) opgericht. Dit auditcomité is zowel bevoegd voor de interne controle van de bedrijfsprocessen en activiteiten van het agentschap als voor de externe controle van alle bedrijfsprocessen en activiteiten van de private uitbetalingsactoren.

Het agentschap bestaat uit 3 afdelingen: de afdeling algemene diensten; de afdeling audit, beheer en toezicht en de afdeling FONS en enkele staffuncties: informatieveiligheid, risicomangement en klantenrelaties en regiowerking / staf / interne controle.

Het team Klantenrelaties en Regiowerking bouwt samenwerkingen uit met partners en professionelen, coördineert de regionale dienstverlening en biedt informatie op maat over het Groeipakket.

De klachten- en bemiddelingsdienst en de sociale inspectie- en begeleidingsdienst maken deel uit van de afdeling audit, beheer en toezicht.

De sociale inspectie- en begeleidingsdienst begeleidt gezinnen of controleert, ook op verzoek van een uitbetaler, het mogelijk verschil tussen de administratieve en de feitelijke situatie van het kind of de begunstigde met het oog op een correcte toekenning van toelagen in het kader van het gezinsbeleid.

De [klachten- en bemiddelingsdienst](#) behandelt de **klachten over de werking en activiteiten van de vijf uitbetalers**, naast de klachten over de **eigen werking en activiteiten**.



De dienst bemiddelt tussen een uitbetaler en een begunstigde of diens vertegenwoordiger bij een geschil over een recht op toelagen of over de uitbetaling van toelagen in het kader van het gezinsbeleid.

Het agentschap rapporteert jaarlijks over deze klachten aan de Vlaamse Ombudsdienst.

1.6 CONTACTGEGEVENS EN LOCATIES

Hoofdkantoor Agentschap Uitbetaling Groeipakket

Trierstraat 9, 1000 Brussel

Tel. +32 2 897 10 00

E-mail: info@groeipakket.be

E-mail communicatiedienst: communicatie@vutg.be

Kantoren FONS in Antwerpen, Brugge, Gent, Hasselt en Brussel



TEAM KLANTENRELATIES EN REGIOWERKING VAN HET AGENTSCHAP UITBETALING GROEIPAKKET

Voor partners en professionelen

Met focus op

- Regionale dienstverlening voor gezinnen en professionals
- Oplossingsgerichte samenwerking
- Groeipakket expertise
- Informatie op maat

Het team klantenrelaties en regiowerking is de organisator van het webinar en maakt deel uit van de stafdienst van het Agentschap Uitbetaling Groeipakket.

We zijn een team van enthousiaste medewerkers die garant staan voor professioneel advies en betrouwbare ondersteuning. Als je bij ons komt aankloppen, werken we samen aan een sterke dienstverlening voor gezinnen en kinderen.

We verzorgen de uitbouw van lokale initiatieven en coördineren de regionale werking voor Vlaanderen. We investeren in professionele gezinsondersteuning, zoals de Huizen van het Kind, met als doel signalen en groeimarges om te zetten naar oplossingen en kansen. Voeg ons toe aan je netwerk en ontdek hoe we succesvol kunnen samenwerken.

Ons team is eveneens het aanspreekpunt voor wie specifieke gezinnen met kinderen wil bereiken met informatie op maat. Op basis van relevante parameters uit het Groeipakket detecteren we de gewenste doelgroep. Elk gezin uit die doelgroep ontvangt dan een brief met het lokaal aanbod. Zo konden we al ruim 8000 keer gericht toeleiden naar een dienstverlening of toelage van het lokaal bestuur. Je vindt hierover meer informatie op <https://www.groeipakket.be/voor-professionelen/lokale-besturen>

Benieuwd naar wat we voor jouw Huis van het Kind kunnen betekenen? Contacteer ons op partners@vutg.be.

WIE ZIJN WIJ?



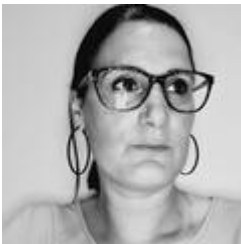
Kristien De Waele
Teamverantwoordelijke
Klantenrelaties &
Regiowerking



Bart Maes
Regioverantwoordelijke
Oost-Vlaanderen



Ludo Claeys
Regioverantwoordelijke
West-Vlaanderen



Mariet Moens
Regioverantwoordelijke
Limburg



Frederique Vanaeken
Regioverantwoordelijke
Limburg



Katrien De Vlieger
Regioverantwoordelijke
Vlaams-Brabant en
Antwerpen



Sofie Verhegge
Contactpunt voor sociale
media, communicatieacties en
logistieke ondersteuning



Katleen Flamant
Contactpunt voor de
praktische uitwerking en
opvolging van lokale
dienstverlening (zitdagen,
deelname aan lokale
initiatieven,...)



Bert De Grave
Graficus en medewerker
logistieke ondersteuning



NUTTIGE LINKS

- Neem contact op met partners@vutg.be
- Breng het lokaal aanbod tot bij je gezinnen: <https://www.groeipakket.be/voor-professionelen/lokale-besturen>
- Lees meer over het samenwerkingskader Huizen van het Kind en uitbetalers van het Groeipakket <https://www.groeipakket.be/voor-professionelen/huizen-van-het-kind>



Onze gastsprekers



Katrien Verhegge

- Administrateur-generaal Agentschap Opgroeien.

Opgroeien



Wendy Maesen

- Deskundige Huis van het Kind Maasmechelen.
- Werkzaam binnen de dienst Flankerend Onderwijs & Educatie – gemeente Maasmechelen.



Joris Meganck

- Afdelingshoofd Audit, beheer en toezicht, van het AUG (VUTG) met een passie voor het Vlaams gezinsbeleid en de Huizen van het Kind.

**AGENTSCHAP
UITBETALING
GROEIPAKKET**



Wendy Verdickt

- Teamverantwoordelijke Gezin & Opvoeding - afdeling Sociaal Beleid stad Mechelen.
- Coördinator Huis van het Kind.





Adriaan Huyghe



- Consulent Huis van het Kind Aalst en vooral verantwoordelijk voor alles wat met kinderopvang te maken heeft.
- Daarnaast neemt hij ook enkele coördinerende taken op.



Robin De Dobbeleer

Opgroeien

- Intersectoraal medewerker Opgroeien: Werkt samen met lokale partners die werkzaam zijn op het vlak van jeugdhulp, welzijn, gezondheid, onderwijs, cultuur ... aan een geïntegreerd, lokaal gezinsbeleid om gezinnen maximaal te ondersteunen in hun ontwikkeling.



Mayken Roelstraete



- Buurtwerker Spijker en Schardauw in Kuurne. Bij de buurtwerker kunnen de mensen zowel terecht voor individuele ondersteuning, zoals bijvoorbeeld samen naar een dienst bellen, kleine administratieve vragen,... .
- Organiseert ook activiteiten om de sociale cohesie op de wijk te bevorderen.



Kim Sijsmans



- Klantenadviseur voor KidsLife in het kantoor van Antwerpen.
- Houdt daarnaast ook spreekuur in het Huis van het Kind in Antwerpen Zuid en in Mechelen.



Franky Chaves Daguilar

- Consulent Team Internationaal – expert Groeipakket.
- Doet zittingen in Herzele en Sint-Lievens-Houtem.

F O N S .



Leo Van Loo

- Gedelegeerd bestuurder van het Agentschap Uitbetaling Groeipakket.

AGENTSCHAP
UITBETALING
GROEIPAKKET



Sabine Kuijpers

- Coördinator van Huis van het Kind Lanaken.

Sabine kan niet aanwezig zijn op het webinar maar hielp ons mee dit webinar voor te bereiden.



De uitbetalers



Lynn Van den Broecke

- Afdelingshoofd FONS.

FONS.



Gwenny Smolders

- Teamgroeptrekker Antwerpen – Limburg.
- Intern coördinator regiowerking FONS.

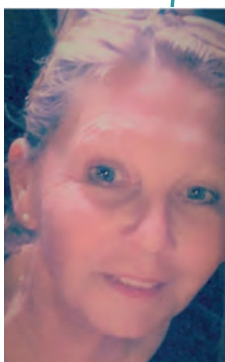
FONS.



Bert Christianen

- Knowledge-coördinator: verantwoordelijk voor kennisbeheer en capaciteitsplanning zodat de client advisors van Infino met kennis van zaken de gezinnen correct kunnen helpen.

INFINO



Danni Van Driessche

- Buitendienst.
- Bezoeken van alle huizen van het kind in Vlaanderen.
- Externe relaties => relatie beheer.

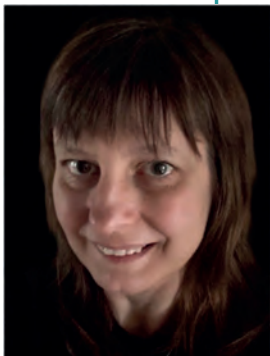
KidsLife



KidsLife

Ann Hostens

- Marketing directeur KidsLife.



Hilde Coddens

- Kwaliteitscoördinator.
- Is aanspreekpunt voor de gehele organisatie betreffende het kwaliteitsmanagementsysteem.
- coördineert de praktische uitwerking mbt de samenwerkingsverbanden met de Huizen van het Kind



parentia

Martine Van Hulle

- Area Manager Parentia Vlaams Brabant & Limburg.



parentia

Giovanni Dewaele

- Area Manager Parentia Oost- & West-Vlaanderen en Antwerpen.

Samenwerkingsovereenkomst met fysieke zitdag in beurtrol

Tussen de uitbetalingsactoren Groeipakket (in alfabetische volgorde)

Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG) – afdeling FONS (verder **FONS** genoemd)

Gevestigd Trierstraat 9, 1000 Brussel met ondernemingsnummer 0692.793.497 en vertegenwoordigd door Leo Van Loo

INFINO VLAANDEREN VZW (verder **Infino** genoemd)

Gevestigd Diestsepoort 1, 3000 Leuven met ondernemingsnummer 0685.540.471 en vertegenwoordigd door Agnes Hertogs.

KIDSLIFE VZW (verder **KidsLife** genoemd)

Gevestigd Sint-Clarastraat 48 Bis, 8000 Brugge met ondernemingsnummer 0687.467.902 en vertegenwoordigd door Van Truong Son HONG.

MY FAMILY VZW (verder **MyFamily** genoemd)

Gevestigd Brouwersvliet 4 bus 3, 2000 Antwerpen met ondernemingsnummer 0683.590.375 en vertegenwoordigd door Franky Haesevoets.

PARENTIA VLAANDEREN VZW (verder **Parentia** genoemd)

Gevestigd Kartuizersstraat 45, 1000 Brussel met ondernemingsnummer 0686.764.255 en vertegenwoordigd door Martine Becquevort.

En

Huis van het Kind **Naam**
gevestigd te **Adres**
en vertegenwoordigd door **Naam**
verder "**Huis van het Kind**" genoemd

hierna afzonderlijk aangeduid als "Partij", of gezamenlijk als "Partijen".

ONDERWERP VAN DEZE SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Vermits alle Partijen

- actor zijn in het kader van gezinsbeleid
- gezinnen efficiënt en correct wensen te informeren en hen te begeleiden naar hun rechten
- dienstverlening aanreiken aan elk kind en elk gezin
- rechtstreeks in contact staan met gezinnen

wensen zij een samenwerkingsovereenkomst aan te gaan om informatie en ondersteuning maximaal toegankelijk te maken voor alle gezinnen.

SITUERING

Het Huis van het Kind biedt laagdrempelige gezinsondersteuning in ruime zin en bereikt gezinnen en gebruikers door

- het inzetten op ontmoeting
- het aanbieden van groepswork
- het voorzien in laagdrempelige individuele ondersteuning
- het organiseren van een onthaal- en informatiepunt

De bovengenoemde uitbetalingsactoren Groeipakket zijn waardevolle partners, met expertise in het Groeipakket en gezinstoeslagen. De actoren zullen zowel de gezinnen als de medewerkers van het Huis van het Kind maximaal informeren en ondersteunen in de materie van de gezinstoeslagen.

BESCHRIJVING SAMENWERKING EN SERVICE AANBOD

De verschillende uitbetalingsactoren Groeipakket hebben een service aanbod dat op maat kan samengesteld worden, in functie van de noden van het Huis van het Kind. Een wederzijds aanbod kan bestaan uit minstens één van de onderstaande elementen die verder worden gepreciseerd in bijlage:

- Gebruikers van het Huis van Kind en lokale actoren ondersteunen bij algemene en specifieke vragen over het Groeipakket en gezinstoeslagen
- Gebruikers, medewerkers van het Huis van het Kind en lokale actoren informeren over het Groeipakket en gezinstoeslagen. Dit kan zowel fysiek als digitaal en is in onderling overleg te bepalen.
- Medewerkers van het Huis van het Kind kunnen steeds terecht bij medewerkers van de uitbetalingsactoren met algemene of specifieke vragen i.v.m. Groeipakket. Deze vragen kunnen telefonisch of digitaal gesteld worden. In bijlage zijn de contactgegevens van alle uitbetalingsactoren te vinden.
- De uitbetalingsactoren stellen brochures / infofiches ter beschikking van het Huis van het Kind.

De betrokken partijen engageren zich

- om mits toestemming of in opdracht van de gebruiker of betrokkene, een doorverwijfsfunctie naar de andere Partij op te nemen, steeds rekening houdend met de privacy en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- activiteiten rond het Groeipakket en initiatieven van het Huis van het Kind in de kijker te zetten waar mogelijk.



KOSTEN OF VERGOEDINGEN

In het kader van deze samenwerking bieden alle Partijen elkaar kosteloos hun dienstverlening (cf. supra) en de middelen die daarvoor vereist zijn, aan.

Iedere Partij staat zelf in voor eventuele kosten die het aanbieden van de eigen diensten (vb. verplaatsingskosten, software, ...) met zich meebrengt.

DUUR

Deze samenwerkingsovereenkomst is van onbepaalde duur en kan door elke Partij eenvoudig opgezegd worden door schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij, rekening houdend met een opzegtermijn van 3 maanden, met ingang op de maand volgend op de kennisgeving. In geval van uitzonderlijke omstandigheden kan een onmiddellijke ingang vereist zijn.

GEGEVENSBESCHERMING

Alle Partijen zullen zich in het kader van deze samenwerkingsovereenkomst strikt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 van 27 april 2016, ook AVG genoemd, houden.

Concreet wil dit onder meer zeggen dat

- Elke Partij is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens van betrokkenen waarover zij zelf beschikt.
- Als een Partij persoonsgegevens doorgeeft aan de andere Partij dan is deze verantwoordelijk voor de doorgifte. Dit wil zeggen dat zij waarborgt dat de doorgifte plaatsvindt in volledige transparantie naar de betrokkene en met diens aantoonbare toestemming.
- Persoonsgegevens mogen worden niet verder verwerkt dan voor het doel waarvoor zij ter beschikking gesteld werden.
- Elke Partij neemt de nodige voorzorgsmaatregelen om persoonsgegevens te beschermen.
- Elke Partij brengt de andere onverwijld op de hoogte indien een datalek heeft plaatsgevonden waarbij verkregen persoonsgegevens van de andere Partij betrokken zijn.

Elke Partij heeft een data protection officer aangesteld die bereikbaar is via mail:

Fons: dpo@vutg.be

Infino: dpo@infino.be

KidsLife: dpo@kidslife.be

MyFamily: dpo@myfamily.be

Parentia: dpo@parentia.be

Het Huis van het Kind: ..@..be



OPVOLGING SAMENWERKING

Periodiek, en minstens jaarlijks, wordt door de betrokken partijen een evaluatie opgemaakt. Hierbij wordt de samenwerking inhoudelijk kwalitatief en kwantitatief beoordeeld. Deze beoordeling wordt teruggekoppeld naar alle Partijen via de contactpersonen, vermeld in de bijlagen onder 'contactgegevens organisatorische vragen'.

WIJZIGINGEN AAN DE OVEREENKOMST

Wijzigingen aan deze overeenkomst kunnen door middel van de aanhechting van een bijlage bij deze overeenkomst, in onderlinge overeenstemming tussen elke Uitbetalingsactor afzonderlijk met het HVHK, door de betrokken Partijen ondertekend en gedagtekend.

OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND

Datum

Voor **FONS**

Naam: Leo Van Loo

Datum:

Handtekening:

Voor **Infino**

Naam: Agnes Hertogs

Datum:

Handtekening:

Voor **KidsLife**

Naam: Van Truong Son HONG

Datum:

Handtekening:

Voor **MyFamily**

Naam: Franky Haesevoets

Datum:

Handtekening:

Voor **Parentia**

Naam: Martine Becquevort

Datum:

Handtekening:

Voor het **Huis van het Kind**

Naam:

Datum:

Handtekening:



BIJLAGE SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Bijlage bij de samenwerkingsovereenkomst tussen de uitbetalingsactoren Groeipakket (in alfabetische volgorde) en Huis van het Kind te adres

CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN FONSS



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	regiowerking@fons.be of 02 897 11 40
Algemene informatie Groeipakket	regiowerking@fons.be of 02 897 11 40
Organisatorische vragen	regiowerking@fons.be of 02 897 11 40
Klachten	info@groeipakket.be of 02 897 10 60

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINNEN

Vragen over concrete dossiers	https://www.fons.be/contact of 078 79 00 07
Algemene informatie Groeipakket	https://www.fons.be/contact of 078 79 00 07
Klachten	info@groeipakket.be of 02 897 10 60



GEMAAKTE AFSPRAKEN FONS:

FONS heeft een flexibel dienstverleningsaanbod dat medewerkers en bezoekers van de lokale partner ondersteunt op maat en volgens de lokale noden:

- FONS organiseert een zitdag/spreekuur in samenwerking met de lokale partner en in beurtrol met de andere uitbetalers. Dit contactmoment gaat telkens door van 13u30 tot 16u30, elke woensdag van de maand in Huis van het Kind Naam - Adres.
- FONS promoot de zittingen via een overzichtelijke kaart op de contactpagina van de website www.fons.be.
- FONS bezorgt infomateriaal met betrekking tot de lokale dienstverlening, bijvoorbeeld een digitale flyer of een artikel om het spreekuur voor te stellen aan het brede publiek.
- De lokale partner voorziet een lokaaltje en een internetverbinding.
- De lokale partner promoot de zittingen via de eigen kanalen aan gezinnen en andere partners uit de regio.
- Team Klantenrelaties & Regiowerking van VUTG/FONS staat rechtstreeks ter beschikking van de lokale medewerkers voor hun vragen over het Groeipakket.
- Naam regioverantwoordelijke van de provincie is de regioverantwoordelijke van provincie. Zij is jouw aanspreekpunt voor inhoudelijke Groeipakketvragen en vragen over dossierafhandeling. De collega's uit het team Klantenrelaties & Regiowerking staan steeds ter beschikking als back-up.
- Voor vragen over de zittingen of deelname aan andere lokale activiteiten is Katleen Flamant je rechtstreekse contactpersoon.
- Je kan hen telefonisch bereiken op het nummer 02 897 11 40, via mail of via Teams op regiowerking@fons.be.
- www.groeipakket.be is de officiële website van het Groeipakket. Daarnaast kunnen lokale medewerkers altijd terecht op www.fons.be/voor-professionelen. Deze pagina vertelt je meer over onze partnerwerking en lokale dienstverlening.
- FONS komt langs op infomomenten om gezinnen en welzijnspartners wegwijs te maken in het Groeipakket. We voorzien hiervoor een spreker die uitleg geeft op maat van het publiek. Dat kan ter plaatse of via een digitale infosessie en is volledig kosteloos. Je kan hiervoor een aanvraag indienen via het contactformulier voor welzijnspartners: <https://www.fons.be/form/contact-prof>.
- FONS is graag aanwezig als partner op netwerkmomenten. Je mag ons steeds uitnodigen via regiowerking@fons.be.
- FONS helpt je bij acties voor gezinnen, brengt ze onder de aandacht en werkt mee aan lokale initiatieven zoals familiedagen, de week van de opvoeding, etc. Contacteer ons via regiowerking@fons.be om samen te bekijken hoe we je kunnen ondersteunen.



CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN INFINO



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	https://www.infino.be/nl/contact of 078 15 12 30
Algemene informatie Groeipakket	https://www.infino.be/nl/contact of 078 15 12 30
Organisatorische vragen	Bert.christianen@infino.be of 078 99 00 67
Klachten	https://www.infino.be/nl/klacht

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINEN

Vragen over concrete dossiers	https://www.infino.be/nl/contact of 078 15 12 30
Algemene informatie Groeipakket	https://www.infino.be/nl/contact of 078 15 12 30
Klachten	https://www.infino.be/nl/klacht



GEMAAKTE AFSPRAKEN INFINO:

Samenwerking tussen Infino en het Huis van het Kind Leuven

Infino vindt het belangrijk dat elk gezin toegang heeft tot het Groeipakket en op een snelle en correcte manier betaald krijgt waar het recht op heeft. Om dit waar te maken is een goede samenwerking met elk Huis van het Kind essentieel.

Infino engageert zich om de medewerkers als de partners van het Huis van het Kind ten volle te ondersteunen in hun rol als adviseur van gezinnen. Dit gebeurt op volgende wijze:

- Infino voorziet op haar website een landingspagina voor de medewerkers van het Huis van het Kind. Zij kunnen op elk moment deze pagina raadplegen en via chat vragen voorleggen: <https://www.infino.be/nl/partners/huizenvanhetkind>. Zij vinden er ook een presentatie terug met een overzicht wat het Groeipakket inhoudt. Als professional ben je vaak ook geholpen met het antwoord op veel gestelde vragen. Je vindt deze op deze webpagina.
- Infino voorziet een emailadres, specifiek voor de medewerkers van het Huis van het Kind en garandeert een snelle respons: vlaamsbrabant@infino.be.
- Infino vindt een persoonlijke aanpak belangrijk. Als medewerker van het Huis van het Kind kan je steeds terecht bij jouw aanspreekpunt **Naam**. Zij kennen de regio goed. Je kan hen bereiken op het telefoonnummer .../
- Infino plaatst de gegevens van het Huis van het Kind op haar website, en zal initiatieven en acties van het Huis van het Kind promoten en kenbaar maken.
- Indien gewenst, komen we ter plaatse om bezoekers van het Huis van het Kind die vragen hebben over het Groeipakket, te ontvangen en verder te helpen. We spreken hiervoor de meest efficiënte aanpak af zodat de gezinnen op de best mogelijke manier geholpen worden. Spreekuur of zitdag op woensdag wordt afgesproken met de andere uitbetalingsactoren.
- Infino voorziet maandelijks een evaluatiemoment om de samenwerking te bespreken en eventueel bij te sturen. Dit kan fysiek of digitaal.
- Indien Infino fysiek ter plaatse komt, stelt het Huis van Het Kind een lokaal ter beschikking met een stabiele internetverbinding. Dit maakt een vlotte service aan de gezinnen mogelijk.



CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN KIDSLIFE



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	www.kidslife.be/nl/contact of 078/48 23 45
Algemene informatie Groeipakket	www.kidslife.be/nl/contact of 078/48 23 45
Organisatorische vragen	Naam van het aanspreekpunt voor de locatie e-mail telefoonnummer
Externe relaties	Danni Van Driessche danni.vandriessche@kidslife.be 0477 96 36 35
Klachten	klachten@kidslife.be

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINEN

Vragen over concrete dossiers	www.kidslife.be/nl/contact of 078/48 23 45
Algemene informatie Groeipakket	www.kidslife.be/nl/contact of 078/48 23 45
Klachten	klachten@kidslife.be



GEMAAKTE AFSPRAKEN KIDSLIFE:

De klantenadviseurs van KidsLife voor provincie staan rechtstreeks ter beschikking van de medewerkers van het Huis van het Kind én hun bezoekers voor hun vragen over het Groeipakket via het directe nummer .../ of via mail ..@kidslife.be

De website www.kidslife.be bevat een pak aan nuttige informatie ; zeker de veelgestelde vragen, simulatortool en de budgettips zijn relevant voor de bezoekers van de huizen van het kind.

KidsLife heeft een PowerPoint presentatie beschikbaar ter ondersteuning van een (al dan niet virtueel) infomoment rond het Groeipakket en kan een klantenadviseur uit de provincie Vlaams-Brabant en Brussel voorzien voor extra toelichting ter plaatse.

Via de klantenadviseur kan promotiemateriaal (babygids en folder) besteld worden voor bezoekers van Huis van het Kind.

KidsLife heeft een zitdag 1 keer om de 5 weken op woensdagnamiddag van 13u30 tot 16u, indien de veiligheid het toelaat. Het Huis van het Kind voorziet een lokaaltje en een internetverbinding voorziet.

KidsLife promoot deze zitdagen op de contactpagina van de website www.kidslife.be en via de social media kanalen. Huis van het Kind promoot de zitdagen via hun communicatiekanalen en zorgt dat er een goeie signalisatie is naar het loket in Het Huis van het Kind.



CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN MYFAMILY



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	<a href="https://www.myfamily.be/contacteer-
ons/">https://www.myfamily.be/contacteer- ons/ of 03/2210824
Algemene informatie Groeipakket	<a href="https://www.myfamily.be/contacteer-
ons/">https://www.myfamily.be/contacteer- ons/ of 03/2210824
Organisatorische vragen	Hilde Coddens 09/2618152
Klachten	ombudsdienst@myfamily.be

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINNEN

Vragen over concrete dossiers	<a href="https://www.myfamily.be/contacteer-
ons/">https://www.myfamily.be/contacteer- ons/ of 03/2210811
Algemene informatie Groeipakket	<a href="https://www.myfamily.be/contacteer-
ons/">https://www.myfamily.be/contacteer- ons/ of 03/2210811
Klachten	ombudsdienst@myfamily.be



GEMAAKTE AFSPRAKEN MYFAMILY:

De aangeboden dienstverlening van MyFamily richt zich tot medewerkers en gebruikers van het Huis van het Kind en bestaat uit:

1. Het verzorgen en het aankondigen via de site of andere kanalen van **zitdagen Groeipakket** volgens de afgesproken planning. Bij deze zitdagen ter plaatse, stelt het Huis van het Kind een lokaaltje en een internetverbinding ter beschikking. Het Huis van het Kind zorgt eveneens voor de lokale bekendmaking van de zitdagen.
2. Tijdens de zitdagen, bemand door medewerkers van andere uitbetalingsactoren zorgt MyFamily ervoor dat er steeds coaches **telefonisch beschikbaar** zijn voor vragen over specifieke dossiers zodat elk gezin snel geholpen kan worden.
3. MyFamily stelt **communicatiemateriaal en tools** vrij ter beschikking van het Huis van het Kind via <https://www.myfamily.be/welkompartner/> .
4. **Actuele informatie** en de meest gestelde vragen over het Groeipakket en gezinstoelagen zijn steeds te vinden op <https://www.myfamily.be/veelgestelde-vragen-groeipakket/>
5. MyFamily voorziet een **specifiek telefoonnummer** (zie hierboven) voor medewerkers van het Huis van het Kind voor algemene vragen i.v.m. Groeipakket of voor vragen afgestemd op specifieke noden van een gebruiker.
6. Medewerkers kunnen steeds een afspraak maken voor een **videochat**. Tijdens dit gesprek kunnen formulieren of documenten ingevuld worden samen met de gezinnen indien gewenst.
7. MyFamily zorgt ervoor dat **acties van Huizen van het Kind** in de digitale nieuwsbrief aan klanten in de kijker gezet worden.
8. Indien dit wenselijk is, kunnen er steeds, in overleg met het HVHK, **infomomenten of webinars** over bepaalde topics over het Groeipakket en toeslagen voorzien worden.



CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN PARENTIA



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	huisvanhetkind@parentia.be Giovanni Dewaele: 0476 57 42 62 Martine Van Hulle: 0499 69 54 23
Algemene informatie Groeipakket	huisvanhetkind@parentia.be Giovanni Dewaele: 0476 57 42 62 Martine Van Hulle: 0499 69 54 23
Organisatorische vragen	huisvanhetkind@parentia.be Giovanni Dewaele: 0476 57 42 62 Martine Van Hulle: 0499 69 54 23
Klachten	huisvanhetkind@parentia.be Giovanni Dewaele: 0476 57 42 62 Martine Van Hulle: 0499 69 54 23

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINEN

Vragen over concrete dossiers	https://www.parentia.be/nl-VL/contact of 02/549.72.19
Algemene informatie Groeipakket	https://www.parentia.be/nl-VL/contact of 02/549.72.19
Klachten	https://www.parentia.be/nl-VL/contact/stel-je-vraag



GEMAAKTE AFSPRAKEN PARENTIA:

Parentia staat klaar voor medewerkers en gebruikers van het Huis van het Kind Leuven met een dienstverlening als volgt:

1. Parentia organiseert in samenspraak met het Huis van het Kind zitdagen Groeipakket. Deze gaan wekelijks door op woensdag van 13u30 tot 16u en verlopen in beurtrol met de andere uitbetalingsactoren.
2. Tijdens zitdagen Groeipakket, bemand door medewerkers van andere uitbetalingsactoren is Parentia telefonisch bereikbaar op het nummer .../. .. Naam staat ter beschikking voor vragen over specifieke dossiers zodat elk gezin snel geholpen kan worden.
3. Tijdens zitdagen Groeipakket, bemand door medewerkers van andere uitbetalingsactoren voorziet Parentia back-up in geval de andere uitbetalingsactoren om welke reden dan ook niet kunnen instaan voor de bemanning zodat elk gezin ter plaatse geholpen kan worden.
4. Parentia staat garant voor persoonlijk contact en voorziet daarom voor medewerkers van het Huis van het Kind een groep van spocs met elk hun persoonlijk mobiel nummer (zie hierboven) om de vlotte bereikbaarheid te garanderen. Medewerkers van Huizen van het Kind kunnen terecht voor algemene vragen i.v.m. Groeipakket, maar ook voor vragen over concrete dossiers en organisatorische vragen.
5. Medewerkers en gebruikers van Huizen van het Kind kunnen steeds een afspraak maken voor een terugbelgesprek of een persoonlijk onthaal op kantoor op een door hen gekozen tijdstip (www.parentia.be/contact/onze-kantoren).
6. Parentia voorziet een emailadres, specifiek voor de medewerkers van het Huis van het Kind en garandeert een snelle respons: huisvanhetkind@parentia.be
7. Parentia zal op vraag van Huizen van het Kind infosessies organiseren over het Groeipakket en gezinstoelagen. Dit kan zowel ter plaatse als digitaal.
8. Parentia zal op uitnodiging van Huizen van het Kind deelnemen aan door hen georganiseerde netwerkmomenten.
9. De medewerkers van Huizen van het Kind kunnen altijd terecht op de website van Parentia die vrij toegankelijk is met actuele informatie en de meest gestelde vragen (FAQ) over het Groeipakket en gezinstoelagen. Er werd ook een aparte landingspagina gecreëerd voor de medewerkers van Huizen van het Kind: www.parentia.be/huizen-van-het-kind
10. Bij detecteren van specifieke noden bij zijn klanten zal Parentia deze gezinnen doorverwijzen naar het dichtstbijzijnde Huis van het Kind en zo de werking van de Huizen van het Kind uitdragen en versterken. Parentia zal op vraag van Huizen van het Kind awareness creëren voor de dienstverlening en activiteiten van de Huizen van het Kind door communicatie via social media, website en/of digitale nieuwsbrief.



Samenwerkingsovereenkomst met fysieke zitdag door 1 uitbetaler

Tussen de uitbetalingsactoren Groeipakket (in alfabetische volgorde)

Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG) – afdeling FONS (verder **FONS** genoemd)

Gevestigd Trierstraat 9, 1000 Brussel met ondernemingsnummer 0692.793.497
en vertegenwoordigd door Leo Van Loo

INFINO VLAANDEREN VZW (verder **Infino** genoemd)

Gevestigd Diestsepoort 1, 3000 Leuven met ondernemingsnummer 0685.540.471
en vertegenwoordigd door Agnes Hertogs.

KIDSLIFE VZW (verder **KidsLife** genoemd)

Gevestigd Sint-Clarastraat 48 Bis, 8000 Brugge met ondernemingsnummer 0687.467.902
en vertegenwoordigd door Van Truong Son HONG.

MY FAMILY VZW (verder **MyFamily** genoemd)

Gevestigd Brouwersvliet 4 bus 3, 2000 Antwerpen met ondernemingsnummer 0683.590.375
en vertegenwoordigd door Franky Haesevoets.

PARENTIA VLAANDEREN VZW (verder **Parentia** genoemd)

Gevestigd Kartuizersstraat 45, 1000 Brussel met ondernemingsnummer 0686.764.255
en vertegenwoordigd door Martine Becquevort.

En

Huis van het Kind **Naam**
gevestigd te **Adres**
en vertegenwoordigd door **Naam**
verder "**Huis van het Kind**" genoemd

hierna afzonderlijk aangeduid als "Partij", of gezamenlijk als "Partijen".

ONDERWERP VAN DEZE SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Vermits alle Partijen

- actor zijn in het kader van gezinsbeleid
- gezinnen efficiënt en correct wensen te informeren en hen te begeleiden naar hun rechten
- dienstverlening aanreiken aan elk kind en elk gezin
- rechtstreeks in contact staan met gezinnen

wensen zij een samenwerkingsovereenkomst aan te gaan om informatie en ondersteuning maximaal toegankelijk te maken voor alle gezinnen.

SITUERING

Het Huis van het Kind biedt laagdrempelige gezinsondersteuning in ruime zin en bereikt gezinnen en gebruikers door

- het inzetten op ontmoeting
- het aanbieden van groepswork
- het voorzien in laagdrempelige individuele ondersteuning
- het organiseren van een onthaal- en informatiepunt

De bovengenoemde uitbetalingsactoren Groeipakket zijn waardevolle partners, met expertise in het Groeipakket en gezinstoeslagen. De actoren zullen zowel de gezinnen als de medewerkers van het Huis van het Kind maximaal informeren en ondersteunen in de materie van de gezinstoeslagen.

BESCHRIJVING SAMENWERKING EN SERVICE AANBOD

De verschillende uitbetalingsactoren Groeipakket hebben een service aanbod dat op maat kan samengesteld worden, in functie van de noden van het Huis van het Kind. Een wederzijds aanbod kan bestaan uit minstens één van de onderstaande elementen die verder worden gepreciseerd in bijlage:

- Gebruikers van het Huis van Kind en lokale actoren ondersteunen bij algemene en specifieke vragen over het Groeipakket en gezinstoeslagen
- Gebruikers, medewerkers van het Huis van het Kind en lokale actoren informeren over het Groeipakket en gezinstoeslagen. Dit kan zowel fysiek als digitaal en is in onderling overleg te bepalen.
- Medewerkers van het Huis van het Kind kunnen steeds terecht bij medewerkers van de uitbetalingsactoren met algemene of specifieke vragen i.v.m. Groeipakket. Deze vragen kunnen telefonisch of digitaal gesteld worden. In bijlage zijn de contactgegevens van alle uitbetalingsactoren te vinden.
- De uitbetalingsactoren stellen brochures / infofiches ter beschikking van het Huis van het Kind.

De betrokken partijen engageren zich

- om mits toestemming of in opdracht van de gebruiker of betrokkene, een doorverwijfsfunctie naar de andere Partij op te nemen, steeds rekening houdend met de privacy en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- activiteiten rond het Groeipakket en initiatieven van het Huis van het Kind in de kijker te zetten waar mogelijk.



KOSTEN OF VERGOEDINGEN

In het kader van deze samenwerking bieden alle Partijen elkaar kosteloos hun dienstverlening (cf. supra) en de middelen die daarvoor vereist zijn, aan.

Iedere Partij staat zelf in voor eventuele kosten die het aanbieden van de eigen diensten (vb. verplaatsingskosten, software, ...) met zich meebrengt.

DUUR

Deze samenwerkingsovereenkomst is van onbepaalde duur en kan door elke Partij eenvoudig opgezegd worden door schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij, rekening houdend met een opzegtermijn van 3 maanden, met ingang op de maand volgend op de kennisgeving. In geval van uitzonderlijke omstandigheden kan een onmiddellijke ingang vereist zijn.

GEGEVENSBESCHERMING

Alle Partijen zullen zich in het kader van deze samenwerkingsovereenkomst strikt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 van 27 april 2016, ook AVG genoemd, houden.

Concreet wil dit onder meer zeggen dat

- Elke Partij is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens van betrokkenen waarover zij zelf beschikt.
- Als een Partij persoonsgegevens doorgeeft aan de andere Partij dan is deze verantwoordelijk voor de doorgifte. Dit wil zeggen dat zij waarborgt dat de doorgifte plaatsvindt in volledige transparantie naar de betrokkene en met diens aantoonbare toestemming.
- Persoonsgegevens mogen worden niet verder verwerkt dan voor het doel waarvoor zij ter beschikking gesteld werden.
- Elke Partij neemt de nodige voorzorgsmaatregelen om persoonsgegevens te beschermen.
- Elke Partij brengt de andere onverwijld op de hoogte indien een datalek heeft plaatsgevonden waarbij verkregen persoonsgegevens van de andere Partij betrokken zijn.

Elke Partij heeft een data protection officer aangesteld die bereikbaar is via mail:

Fons: dpo@vutg.be

Infino: dpo@infino.be

KidsLife: dpo@kidslife.be

MyFamily: dpo@myfamily.be

Parentia: dpo@parentia.be

Het Huis van het Kind: ._@_.be



OPVOLGING SAMENWERKING

Periodiek, en minstens jaarlijks, wordt door de betrokken partijen een evaluatie opgemaakt. Hierbij wordt de samenwerking inhoudelijk kwalitatief en kwantitatief beoordeeld. Deze beoordeling wordt teruggekoppeld naar alle Partijen via de contactpersonen, vermeld in de bijlagen onder 'contactgegevens organisatorische vragen'.

WIJZIGINGEN AAN DE OVEREENKOMST

Wijzigingen aan deze overeenkomst kunnen door middel van de aanhechting van een bijlage bij deze overeenkomst, in onderlinge overeenstemming tussen elke Uitbetalingsactor afzonderlijk met het HVHK, door de betrokken Partijen ondertekend en gedagtekend.

OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND

Datum

Voor **FONS**

Naam: Leo Van Loo

Datum:

Handtekening:

Voor **Infino**

Naam: Agnes Hertogs

Datum:

Handtekening:

Voor **KidsLife**

Naam: Van Truong Son HONG

Datum:

Handtekening:

Voor **MyFamily**

Naam: Franky Haesevoets

Datum:

Handtekening:

Voor **Parentia**

Naam: Martine Becquevort

Datum:

Handtekening:

Voor het **Huis van het Kind**

Naam:

Datum:

Handtekening:



BIJLAGE SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Bijlage bij de samenwerkingsovereenkomst tussen de uitbetalingsactoren Groeipakket (in alfabetische volgorde) en Huis van het Kind te Adres

CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN FONSS



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	regiowerking@fons.be of 02 897 11 40
Algemene informatie Groeipakket	regiowerking@fons.be of 02 897 11 40
Organisatorische vragen	regiowerking@fons.be of 02 897 11 40
Klachten	info@groeipakket.be of 02 897 10 60

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINNEN

Vragen over concrete dossiers	https://www.fons.be/contact of 078 79 00 07
Algemene informatie Groeipakket	https://www.fons.be/contact of 078 79 00 07
Klachten	info@groeipakket.be of 02 897 10 60



GEMAAKTE AFSPRAKEN FONS:

FONS heeft een flexibel dienstverleningsaanbod dat medewerkers en bezoekers van de lokale partner ondersteunt op maat en volgens de lokale noden. Aarzel niet om hiervan gebruik te maken en contacteer ons gerust voor bijkomende initiatieven:

- FONS organiseert een zitdag/spreekuur in samenwerking met de lokale partner. Dit contactmoment gaat telkens door van 9u tot 13u, elke maandag van de maand in Huis van het Kind Naam - Adres.
 - > FONS promoot de zitdagen via een overzichtelijke kaart op de contactpagina van de website www.fons.be.
 - > FONS bezorgt infomateriaal met betrekking tot de lokale dienstverlening, bijvoorbeeld een digitale flyer of een artikel om het spreekuur voor te stellen aan het brede publiek.
 - > De lokale partner voorziet een lokaaltje en een internetverbinding.
 - > De lokale partner promoot de zitdagen via de eigen kanalen aan gezinnen en andere partners uit de regio.
- Team Klantenrelaties & Regiowerking van VUTG/FONS staat rechtstreeks ter beschikking van de lokale medewerkers voor hun vragen over het Groeipakket.
 - > Naam regioverantwoordelijke van de provincie is de regioverantwoordelijke van West-Vlaanderen. Hij is jouw aanspreekpunt voor inhoudelijke Groeipakketvragen en vragen over dossierafhandeling. De collega's uit het team Klantenrelaties & Regiowerking staan steeds ter beschikking als back-up.
 - > Voor vragen over het organiseren van zitdagen of deelname aan andere lokale activiteiten is Katleen Flamant je rechtstreekse contactpersoon.

Je kan hen telefonisch bereiken op het nummer 02 897 11 40, via mail of via Teams op regiowerking@fons.be.

- Je kan steeds een beroep doen op een consulent die het Groeipakket beheert om langs te komen voor gezinnen die een fysieke afspraak wensen. Dit kan je doorgeven op het nummer 02 897 11 40 of via mail op regiowerking@fons.be.
- www.groeipakket.be is de officiële website van het Groeipakket. Daarnaast kunnen lokale medewerkers altijd terecht op www.fons.be/voor-professionelen. Deze pagina vertelt je meer over onze partnerwerking en lokale dienstverlening.
- FONS komt langs op infomomenten om gezinnen en welzijnspartners wegwijs te maken in het Groeipakket. We voorzien hiervoor een spreker die uitleg geeft op maat van het publiek. Dat kan ter plaatse of via een digitale infosessie en is volledig kosteloos. Je kan hiervoor een aanvraag indienen via het contactformulier voor welzijnspartners: <https://www.fons.be/form/contact-prof>.
- FONS is graag aanwezig als partner op netwerkmomenten. Je mag ons steeds uitnodigen via regiowerking@fons.be.
- FONS helpt je bij acties voor gezinnen, brengt ze onder de aandacht en werkt mee aan lokale initiatieven zoals familiedagen, de week van de opvoeding, etc.
- Contacteer ons via regiowerking@fons.be om samen te bekijken hoe we je kunnen ondersteunen.



CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN INFINO



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	https://www.infino.be/nl/contact of 078 15 12 30
Algemene informatie Groeipakket	https://www.infino.be/nl/contact of 078 15 12 30
Organisatorische vragen	Bert.christianen@infino.be of 078 99 00 67
Klachten	https://www.infino.be/nl/klacht

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINEN

Vragen over concrete dossiers	https://www.infino.be/nl/contact of 078 15 12 30
Algemene informatie Groeipakket	https://www.infino.be/nl/contact of 078 15 12 30
Klachten	https://www.infino.be/nl/klacht



GEMAAKTE AFSPRAKEN INFINO:

Samenwerking tussen Infino en het Huis van het Kind

Infino vindt het belangrijk dat elk gezin toegang heeft tot het Groeipakket en op een snelle en correcte manier betaald krijgt waar het recht op heeft. Om dit waar te maken is een goede samenwerking met elk Huis van het Kind essentieel.

Infino engageert zich om de medewerkers als de partners van het Huis van het Kind ten volle te ondersteunen in hun rol als adviseur van gezinnen. Dit gebeurt op volgende wijze:

- Infino voorziet op haar website een landingspagina voor de medewerkers van het Huis van het Kind. Zij kunnen op elk moment deze pagina raadplegen en via chat vragen voorleggen: <https://www.infino.be/nl/partners/huizenvanhetkind>. Zij vinden er ook een presentatie terug met een overzicht wat het Groeipakket inhoudt. Als professional ben je vaak ook geholpen met het antwoord op veel gestelde vragen. Je vindt deze op deze webpagina.
- Infino voorziet een emailadres, specifiek voor de medewerkers van het Huis van het Kind en garandeert een snelle respons: info@infino.be.
- Infino vindt een persoonlijke aanpak belangrijk. Als medewerker van het Huis van het Kind kan je steeds terecht bij een medewerker van Infino op het telefoonnummer ... /
- Infino plaatst de gegevens van het Huis van het Kind op haar website, en zal initiatieven en acties van het Huis van het Kind promoten en kenbaar maken.
- Onze medewerkers engageren zich om de bezoekers van het Huis van het Kind die vragen hebben over het Groeipakket, accuraat verder te helpen. We spreken hiervoor de meest efficiënte aanpak af zodat de gezinnen op de best mogelijke manier geholpen worden.

Het huis van het Kind **Naam** engageert zich om

- De gegevens van Infino kenbaar te maken aan haar bezoekers (website, loket, folders, ...)
- Indien Infino fysiek ter plaatse komt, stelt het Huis van Het Kind een lokaal ter beschikking met een stabiele internetverbinding. Dit maakt een vlotte service aan de gezinnen mogelijk.



CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN KIDSLIFE



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	www.kidslife.be/nl/contact of 078/48 23 45
Algemene informatie Groeipakket	www.kidslife.be/nl/contact of 078/48 23 45
Organisatorische vragen	Naam van het aanspreekpunt voor de locatie e-mail telefoonnummer
Externe relaties	Danni Van Driessche danni.vandriessche@kidslife.be 0477 96 36 35
Klachten	klachten@kidslife.be

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINEN

Vragen over concrete dossiers	www.kidslife.be/nl/contact of 078/48 23 45
Algemene informatie Groeipakket	www.kidslife.be/nl/contact of 078/48 23 45
Klachten	klachten@kidslife.be



GEMAAKTE AFSPRAKEN KIDSLIFE:

De klantenadviseurs van KidsLife voor de provincie West-Vlaanderen staan rechtstreeks ter beschikking van de medewerkers van het Huis van het Kind én hun bezoekers voor hun vragen over het Groeipakket via het directe nummer .../ of via mail ..@kidslife.be

De website www.kidslife.be bevat een pak aan nuttige informatie; zeker de veelgestelde vragen, simulatortool en de budgettips zijn relevant voor de bezoekers van de huizen van het kind.

KidsLife heeft een PowerPoint presentatie beschikbaar ter ondersteuning van een (al dan niet virtueel) infomoment rond het Groeipakket en kan een klantenadviseur uit de provincie voorzien voor extra toelichting ter plaatse, zowel voor professionele als voor ouders.

Via de klantenadviseur kan promotiemateriaal (babygids en folder) besteld worden voor bezoekers van Huis van het Kind.

KidsLife kan een spreekuur aanbieden, indien deze vragen komen van op het terrein. Het Huis van het Kind voorziet een lokaaltje en een internetverbinding.

KidsLife promoot deze zitdagen op de contactpagina van de website www.kidslife.be en via de social media kanalen.

Huis van het Kind promoot de zitdagen via hun communicatiekanalen en zorgt dat er een goeie signalisatie is naar het loket in Het Huis van het Kind.



CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN MYFAMILY



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	<a href="https://www.myfamily.be/contacteer-
ons/">https://www.myfamily.be/contacteer- ons/ of 03/2210824
Algemene informatie Groeipakket	<a href="https://www.myfamily.be/contacteer-
ons/">https://www.myfamily.be/contacteer- ons/ of 03/2210824
Organisatorische vragen	Hilde Coddens 09/2618152
Klachten	ombudsdienst@myfamily.be

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINNEN

Vragen over concrete dossiers	<a href="https://www.myfamily.be/contacteer-
ons/">https://www.myfamily.be/contacteer- ons/ of 03/2210811
Algemene informatie Groeipakket	<a href="https://www.myfamily.be/contacteer-
ons/">https://www.myfamily.be/contacteer- ons/ of 03/2210811
Klachten	ombudsdienst@myfamily.be



GEMAAKTE AFSPRAKEN MYFAMILY:

De aangeboden dienstverlening van MyFamily richt zich tot medewerkers en gebruikers van het Huis van het Kind en bestaat uit:

- 1 Tijdens de zitdagen, bemand door medewerkers van andere uitbetalingsactoren zorgt MyFamily ervoor dat er steeds coaches **telefonisch beschikbaar** zijn voor vragen over specifieke dossiers zodat elk gezin snel geholpen kan worden.
- 2 MyFamily stelt **communicatiemateriaal en tools** vrij ter beschikking van het Huis van het Kind via <https://www.myfamily.be/welkompartner/> .
- 3 **Actuele informatie** en de meest gestelde vragen over het Groeipakket en gezinstoelagen zijn steeds te vinden op <https://www.myfamily.be/veelgestelde-vragen-groeipakket/>
- 4 MyFamily voorziet een **specifiek telefoonnummer** (zie hierboven) voor medewerkers van het Huis van het Kind voor algemene vragen i.v.m. Groeipakket of voor vragen afgestemd op specifieke noden van een gebruiker.
- 5 Medewerkers kunnen steeds een afspraak maken voor een **videochat**. Tijdens dit gesprek kunnen formulieren of documenten ingevuld worden samen met de gezinnen indien gewenst. We verwijzen hiervoor naar de mail die hiervoor verzonden werd op 03/12/2020.
- 6 MyFamily zorgt ervoor dat **acties van Huizen van het Kind** in de digitale nieuwsbrief aan klanten in de kijker gezet worden.
- 7 Indien dit wenselijk is, kunnen er steeds, in overleg met het HVHK, **infomomenten of webinars** over bepaalde topics over het Groeipakket en toeslagen voorzien worden.



CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN PARENTIA



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	huisvanhetkind@parentia.be Giovanni Dewaele: 0476 57 42 62 Martine Van Hulle: 0499 69 54 23
Algemene informatie Groeipakket	huisvanhetkind@parentia.be Giovanni Dewaele: 0476 57 42 62 Martine Van Hulle: 0499 69 54 23
Organisatorische vragen	huisvanhetkind@parentia.be Giovanni Dewaele: 0476 57 42 62 Martine Van Hulle: 0499 69 54 23
Klachten	huisvanhetkind@parentia.be Giovanni Dewaele: 0476 57 42 62 Martine Van Hulle: 0499 69 54 23

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINEN

Vragen over concrete dossiers	https://www.parentia.be/nl-VL/contact of 02/549.72.19
Algemene informatie Groeipakket	https://www.parentia.be/nl-VL/contact of 02/549.72.19
Klachten	https://www.parentia.be/nl-VL/contact/stel-je-vraag



GEMAAKTE AFSPRAKEN PARENTIA:

Parentia staat klaar voor medewerkers en gebruikers van het Huis van het Kind **Naam** met een dienstverlening als volgt:

- 1 Tijdens zitdagen Groeipakket, bemand door medewerkers van andere uitbetalingsactoren is Parentia telefonisch bereikbaar op het nummer **.../.. ...**. **Naam** staat ter beschikking voor vragen over specifieke dossiers zodat elk gezin snel geholpen kan worden.
- 2 Tijdens zitdagen Groeipakket, bemand door medewerkers van andere uitbetalingsactoren voorziet Parentia back-up in geval de andere uitbetalingsactoren om welke reden dan ook niet kunnen instaan voor de bemanning zodat elk gezin ter plaatse geholpen kan worden.
- 3 Parentia staat garant voor persoonlijk contact en voorziet daarom voor medewerkers van het Huis van het Kind een groep van spocs met elk hun persoonlijk mobiel nummer (zie hierboven) om de vlotte bereikbaarheid te garanderen. Medewerkers van Huizen van het Kind kunnen terecht voor algemene vragen i.v.m. Groeipakket, maar ook voor vragen over concrete dossiers en organisatorische vragen.
- 4 Medewerkers en gebruikers van Huizen van het Kind kunnen steeds een afspraak maken voor een terugbelgesprek of een persoonlijk onthaal op kantoor op een door hen gekozen tijdstip (www.parentia.be/contact/onze-kantoren/parentia-kortrijk).
- 5 Parentia voorziet een emailadres, specifiek voor de medewerkers van het Huis van het Kind en garandeert een snelle respons: huisvanhetkind@parentia.be
- 6 Parentia zal op vraag van Huizen van het Kind infosessies organiseren over het Groeipakket en gezinstoelagen. Dit kan zowel ter plaatse als digitaal.
- 7 Parentia zal op uitnodiging van Huizen van het Kind deelnemen aan door hen georganiseerde netwerkmomenten.
- 8 De medewerkers van Huizen van het Kind kunnen altijd terecht op de website van Parentia die vrij toegankelijk is met actuele informatie en de meest gestelde vragen (FAQ) over het Groeipakket en gezinstoelagen.
Er werd ook een aparte landingspagina gecreëerd voor de medewerkers van Huizen van het Kind: www.parentia.be/huizen-van-het-kind
- 9 Bij detecteren van specifieke noden bij zijn klanten zal Parentia deze gezinnen doorverwijzen naar het dichtstbijzijnde Huis van het Kind en zo de werking van de Huizen van het Kind uitdragen en versterken. Parentia zal op vraag van Huizen van het Kind awareness creëren voor de dienstverlening en activiteiten van de Huizen van het Kind door communicatie via social media, website en/of digitale nieuwsbrief.



Samenwerkingsovereenkomst zonder fysieke zitdag

Tussen de uitbetalingsactoren Groeipakket (in alfabetische volgorde)

Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG) – afdeling FONS (verder **FONS** genoemd)

Gevestigd Trierstraat 9, 1000 Brussel met ondernemingsnummer 0692.793.497 en vertegenwoordigd door Leo Van Loo

INFINO VLAANDEREN VZW (verder **Infino** genoemd)

Gevestigd Diestsepoort 1, 3000 Leuven met ondernemingsnummer 0685.540.471 en vertegenwoordigd door Agnes Hertogs.

KIDSLIFE VZW (verder **KidsLife** genoemd)

Gevestigd Sint-Clarastraat 48 Bis, 8000 Brugge met ondernemingsnummer 0687.467.902 en vertegenwoordigd door Van Truong Son HONG.

MY FAMILY VZW (verder **MyFamily** genoemd)

Gevestigd Brouwersvliet 4 bus 3, 2000 Antwerpen met ondernemingsnummer 0683.590.375 en vertegenwoordigd door Franky Haesevoets.

PARENTIA VLAANDEREN VZW (verder **Parentia** genoemd)

Gevestigd Kartuizersstraat 45, 1000 Brussel met ondernemingsnummer 0686.764.255 en vertegenwoordigd door Martine Becquevort.

En

Huis van het Kind Naam
gevestigd te Adres
en vertegenwoordigd door Naam
verder "**Huis van het Kind**" genoemd

hierna afzonderlijk aangeduid als "Partij", of gezamenlijk als "Partijen".

ONDERWERP VAN DEZE SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Vermits alle Partijen

- actor zijn in het kader van gezinsbeleid
- gezinnen efficiënt en correct wensen te informeren en hen te begeleiden naar hun rechten
- dienstverlening aanreiken aan elk kind en elk gezin
- rechtstreeks in contact staan met gezinnen
- wensen zij een samenwerkingsovereenkomst aan te gaan om informatie en ondersteuning maximaal toegankelijk te maken voor alle gezinnen.

SITUERING

Het Huis van het Kind biedt laagdrempelige gezinsondersteuning in ruime zin en bereikt gezinnen en gebruikers door

- het inzetten op ontmoeting
- het aanbieden van groepswerk
- het voorzien in laagdrempelige individuele ondersteuning
- het organiseren van een onthaal- en informatiepunt

De bovengenoemde uitbetalingsactoren Groeipakket zijn waardevolle partners, met expertise in het Groeipakket en gezinstoeslagen. De actoren zullen zowel de gezinnen als de medewerkers van het Huis van het Kind maximaal informeren en ondersteunen in de materie van de gezinstoeslagen.

BESCHRIJVING SAMENWERKING EN SERVICE AANBOD

De verschillende uitbetalingsactoren Groeipakket hebben een service aanbod dat op maat kan samengesteld worden, in functie van de noden van het Huis van het Kind. Een wederzijds aanbod kan bestaan uit minstens één van de onderstaande elementen die verder worden gepreciseerd in bijlage:

- Gebruikers van het Huis van Kind en lokale actoren ondersteunen bij algemene en specifieke vragen over het Groeipakket en gezinstoeslagen
- Gebruikers, medewerkers van het Huis van het Kind en lokale actoren informeren over het Groeipakket en gezinstoeslagen. Dit kan zowel fysiek als digitaal en is in onderling overleg te bepalen.
- Medewerkers van het Huis van het Kind kunnen steeds terecht bij medewerkers van de uitbetalingsactoren met algemene of specifieke vragen i.v.m. Groeipakket. Deze vragen kunnen telefonisch of digitaal gesteld worden. In bijlage zijn de contactgegevens van alle uitbetalingsactoren te vinden.
- De uitbetalingsactoren stellen brochures / infofiches ter beschikking van het Huis van het Kind.

De betrokken partijen engageren zich

- om mits toestemming of in opdracht van de gebruiker of betrokkene, een doorverwijsfunctie naar de andere Partij op te nemen, steeds rekening houdend met de privacy en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- activiteiten rond het Groeipakket en initiatieven van het Huis van het Kind in de kijker te zetten waar mogelijk.



KOSTEN OF VERGOEDINGEN

In het kader van deze samenwerking bieden alle Partijen elkaar kosteloos hun dienstverlening (cf. supra) en de middelen die daarvoor vereist zijn, aan.

Iedere Partij staat zelf in voor eventuele kosten die het aanbieden van de eigen diensten (vb. verplaatsingskosten, software, ...) met zich meebrengt.

DUUR

Deze samenwerkingsovereenkomst is van onbepaalde duur en kan door elke Partij eenvoudig opgezegd worden door schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij, rekening houdend met een opzegtermijn van 3 maanden, met ingang op de maand volgend op de kennisgeving. In geval van uitzonderlijke omstandigheden kan een onmiddellijke ingang vereist zijn.

GEGEVENSBESCHERMING

Alle Partijen zullen zich in het kader van deze samenwerkingsovereenkomst strikt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 van 27 april 2016, ook AVG genoemd, houden.

Concreet wil dit onder meer zeggen dat

- Elke Partij is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens van betrokkenen waarover zij zelf beschikt.
- Als een Partij persoonsgegevens doorgeeft aan de andere Partij dan is deze verantwoordelijk voor de doorgifte. Dit wil zeggen dat zij waarborgt dat de doorgifte plaatsvindt in volledige transparantie naar de betrokkene en met diens aantoonbare toestemming.
- Persoonsgegevens mogen worden niet verder verwerkt dan voor het doel waarvoor zij ter beschikking gesteld werden.
- Elke Partij neemt de nodige voorzorgsmaatregelen om persoonsgegevens te beschermen.
- Elke Partij brengt de andere onverwijld op de hoogte indien een datalek heeft plaatsgevonden waarbij verkregen persoonsgegevens van de andere Partij betrokken zijn.

Elke Partij heeft een data protection officer aangesteld die bereikbaar is via mail:

Fons: dpo@vutg.be

Infino: dpo@infino.be

KidsLife: dpo@kidslife.be

MyFamily: dpo@myfamily.be

Parentia: dpo@parentia.be

Het Huis van het Kind: ..@..be



OPVOLGING SAMENWERKING

Periodiek, en minstens jaarlijks, wordt door de betrokken partijen een evaluatie opgemaakt. Hierbij wordt de samenwerking inhoudelijk kwalitatief en kwantitatief beoordeeld. Deze beoordeling wordt teruggekoppeld naar alle Partijen via de contactpersonen, vermeld in de bijlagen onder 'contactgegevens organisatorische vragen'.

WIJZIGINGEN AAN DE OVEREENKOMST

Wijzigingen aan deze overeenkomst kunnen door middel van de aanhechting van een bijlage bij deze overeenkomst, in onderlinge overeenstemming tussen elke Uitbetalingsactor afzonderlijk met het HVHK, door de betrokken Partijen ondertekend en gedagtekend.

OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND

Datum

Voor **FONS**

Naam: Leo Van Loo

Datum:

Handtekening:

Voor **Infino**

Naam: Agnes Hertogs

Datum:

Handtekening:

Voor **KidsLife**

Naam: Van Truong Son HONG

Datum:

Handtekening:

Voor **MyFamily**

Naam: Franky Haesevoets

Datum:

Handtekening:

Voor **Parentia**

Naam: Martine Becquevort

Datum:

Handtekening:

Voor het **Huis van het Kind**

Naam:

Datum:

Handtekening:



BIJLAGE SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Bijlage bij de samenwerkingsovereenkomst tussen de uitbetalingsactoren Groeipakket (in alfabetische volgorde) en Huis van het Kind te

CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN FONSS



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	regiowerking@fons.be of 02 897 11 40
Algemene informatie Groeipakket	regiowerking@fons.be of 02 897 11 40
Organisatorische vragen	regiowerking@fons.be of 02 897 11 40
Klachten	info@groeipakket.be of 02 897 10 60

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINNEN

Vragen over concrete dossiers	https://www.fons.be/contact of 078 79 00 07
Algemene informatie Groeipakket	https://www.fons.be/contact of 078 79 00 07
Klachten	info@groeipakket.be of 02 897 10 60



GEMAAKTE AFSPRAKEN FONSS:

SAMENWERKING MET FONSS

FONSS heeft een flexibel dienstverleningsaanbod dat medewerkers en bezoekers van de lokale partner ondersteunt op maat en volgens de lokale noden. Aarzel niet om hiervan gebruik te maken en contacteer ons gerust voor bijkomende initiatieven:

- Team Klantenrelaties & Regiowerking van VUTG/FONSS staat rechtstreeks ter beschikking van de lokale medewerkers voor hun vragen over het Groeipakket.
- Naam regioverantwoordelijke is de regioverantwoordelijke van naam provincie. Hij is jouw aanspreekpunt voor inhoudelijke Groeipakketvragen en vragen over dossierafhandeling. De collega's uit het team Klantenrelaties & Regiowerking staan steeds ter beschikking als back-up.
- Voor vragen over het organiseren van zitdagen of deelname aan andere lokale activiteiten is Katleen Flamant je rechtstreekse contactpersoon.

Je kan hen telefonisch bereiken op het nummer 02 897 11 40, via mail of via Teams op regiowerking@fons.be.

- Je kan steeds een beroep doen op een consulent die het Groeipakket beheert om langs te komen voor gezinnen die een fysieke afspraak wensen. Dit kan je doorgeven op het nummer 02 897 11 40 of via mail op regiowerking@fons.be.
- www.groeipakket.be is de officiële website van het Groeipakket. Daarnaast kunnen lokale medewerkers altijd terecht op www.fons.be/voor-professionelen. Deze pagina vertelt je meer over onze partnerwerking en lokale dienstverlening.
- FONSS komt langs op infomomenten om gezinnen en welzijnspartners wegwijs te maken in het Groeipakket. We voorzien hiervoor een spreker die uitleg geeft op maat van het publiek. Dat kan ter plaatse of via een digitale infosessie en is volledig kosteloos. Je kan hiervoor een aanvraag indienen via het contactformulier voor welzijnspartners: <https://www.fons.be/form/contact-prof>.
- FONSS is graag aanwezig als partner op netwerkmomenten. Je mag ons steeds uitnodigen via regiowerking@fons.be.
- FONSS helpt je bij acties voor gezinnen, brengt ze onder de aandacht en werkt mee aan lokale initiatieven zoals familiedagen, de week van de opvoeding, etc.
- Contacteer ons via regiowerking@fons.be om samen te bekijken hoe we je kunnen ondersteunen.



CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN INFINO



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	https://www.infino.be/nl/contact of 078 15 12 30
Algemene informatie Groeipakket	https://www.infino.be/nl/contact of 078 15 12 30
Organisatorische vragen	Bert.christianen@infino.be of 078 99 00 67
Klachten	https://www.infino.be/nl/klacht

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINEN

Vragen over concrete dossiers	https://www.infino.be/nl/contact of 078 15 12 30
Algemene informatie Groeipakket	https://www.infino.be/nl/contact of 078 15 12 30
Klachten	https://www.infino.be/nl/klacht



GEMAAKTE AFSPRAKEN INFINO:

Samenwerking tussen Infino en het Huis van het Kind

Infino vindt het belangrijk dat elk gezin toegang heeft tot het Groeipakket en op een snelle en correcte manier betaald krijgt waar het recht op heeft. Om dit waar te maken is een goede samenwerking met elk Huis van het Kind essentieel.

Infino engageert zich om de medewerkers als de partners van het Huis van het Kind ten volle te ondersteunen in hun rol als adviseur van gezinnen. Dit gebeurt op volgende wijze:

- Infino voorziet op haar website een landingspagina voor de medewerkers van het Huis van het Kind. Zij kunnen op elk moment deze pagina raadplegen en via chat vragen voorleggen: <https://www.infino.be/nl/partners/huizenvanhetkind>. Zij vinden er ook een presentatie terug met een overzicht wat het Groeipakket inhoudt. Als professional ben je vaak ook geholpen met het antwoord op veel gestelde vragen. Je vindt deze op deze webpagina.
- Infino voorziet een emailadres, specifiek voor de medewerkers van het Huis van het Kind en garandeert een snelle respons: infino@infino.be.
- Infino vindt een persoonlijke aanpak belangrijk. Als medewerker van het Huis van het Kind kan je steeds terecht bij een medewerker van Infino op het telefoonnummer ... /
- Infino plaatst de gegevens van het Huis van het Kind op haar website, en zal initiatieven en acties van het Huis van het Kind promoten en kenbaar maken.
- Onze medewerkers engageren zich om de bezoekers van het Huis van het Kind die vragen hebben over het Groeipakket, accuraat verder te helpen. We spreken hiervoor de meest efficiënte aanpak af zodat de gezinnen op de best mogelijke manier geholpen worden.

Het huis van het Kind Naam engageert zich om

- De gegevens van Infino kenbaar te maken aan haar bezoekers (website, loket, folders, ...)
- Indien Infino fysiek ter plaatse komt, stelt het Huis van Het Kind een lokaal ter beschikking met een stabiele internetverbinding. Dit maakt een vlotte service aan de gezinnen mogelijk.



CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN KIDSLIFE



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	www.kidslife.be/nl/contact of 078/48 23 45
Algemene informatie Groeipakket	www.kidslife.be/nl/contact of 078/48 23 45
Organisatorische vragen	Naam van het aanspreekpunt voor de locatie e-mail telefoonnummer
Externe relaties	Danni Van Driessche danni.vandriessche@kidslife.be 0477 96 36 35
Klachten	klachten@kidslife.be

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINEN

Vragen over concrete dossiers	www.kidslife.be/nl/contact of 078/48 23 45
Algemene informatie Groeipakket	www.kidslife.be/nl/contact of 078/48 23 45
Klachten	klachten@kidslife.be



GEMAAKTE AFSPRAKEN KIDSLIFE:

De klantenadviseurs van KidsLife voor de provincie West-Vlaanderen staan rechtstreeks ter beschikking van de medewerkers van het Huis van het Kind én hun bezoekers voor hun vragen over het Groeipakket via het directe nummer .../ of via mail ..@kidslife.be

De website www.kidslife.be bevat een pak aan nuttige informatie; zeker de veelgestelde vragen, simulatortool en de budgettips zijn relevant voor de bezoekers van de huizen van het kind.

KidsLife heeft een PowerPoint presentatie beschikbaar ter ondersteuning van een (al dan niet virtueel) infomoment rond het Groeipakket en kan een klantenadviseur uit de provincie voorzien voor extra toelichting ter plaatse, zowel voor professionele als voor ouders.

Via de klantenadviseur kan promotiemateriaal (babygids en folder) besteld worden voor bezoekers van Huis van het Kind.

KidsLife kan een spreekuur aanbieden, indien deze vragen komen van op het terrein. Het Huis van het Kind voorziet een lokaaltje en een internetverbinding.

KidsLife promoot deze zitdagen op de contactpagina van de website www.kidslife.be en via de social media kanalen.

Huis van het Kind promoot de zitdagen via hun communicatiekanalen en zorgt dat er een goeie signalisatie is naar het loket in Het Huis van het Kind.



CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN MYFAMILY



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	<a href="https://www.myfamily.be/contacteer-
ons/">https://www.myfamily.be/contacteer- ons/ of 03/2210824
Algemene informatie Groeipakket	<a href="https://www.myfamily.be/contacteer-
ons/">https://www.myfamily.be/contacteer- ons/ of 03/2210824
Organisatorische vragen	Hilde Coddens 09/2618152
Klachten	ombudsdienst@myfamily.be

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINEN

Vragen over concrete dossiers	<a href="https://www.myfamily.be/contacteer-
ons/">https://www.myfamily.be/contacteer- ons/ of 03/2210811
Algemene informatie Groeipakket	<a href="https://www.myfamily.be/contacteer-
ons/">https://www.myfamily.be/contacteer- ons/ of 03/2210811
Klachten	ombudsdienst@myfamily.be



GEMAAKTE AFSPRAKEN MYFAMILY:

De aangeboden dienstverlening van MyFamily richt zich tot medewerkers en gebruikers van het Huis van het Kind en bestaat uit:

1. Tijdens de zitdagen, bemand door medewerkers van andere uitbetalingsactoren zorgt MyFamily ervoor dat er steeds coaches **telefonisch beschikbaar** zijn voor vragen over specifieke dossiers zodat elk gezin snel geholpen kan worden.
2. MyFamily stelt **communicatiemateriaal en tools** vrij ter beschikking van het Huis van het Kind via <https://www.myfamily.be/welkompartner/> .
3. **Actuele informatie** en de meest gestelde vragen over het Groeipakket en gezinstoelagen zijn steeds te vinden op <https://www.myfamily.be/veelgestelde-vragen-groeipakket/>
4. MyFamily voorziet een **specifiek telefoonnummer** (zie hierboven) voor medewerkers van het Huis van het Kind voor algemene vragen i.v.m. Groeipakket of voor vragen afgestemd op specifieke noden van een gebruiker.
5. Medewerkers kunnen steeds een afspraak maken voor een **videochat**. Tijdens dit gesprek kunnen formulieren of documenten ingevuld worden samen met de gezinnen indien gewenst. We verwijzen hiervoor naar de mail die hiervoor verzonden werd op 03/12/2020.
6. MyFamily zorgt ervoor dat **acties van Huizen van het Kind** in de digitale nieuwsbrief aan klanten in de kijker gezet worden.
7. Indien dit wenselijk is, kunnen er steeds, in overleg met het HVHK, **infomomenten of webinars** over bepaalde topics over het Groeipakket en toeslagen voorzien worden.



CONTACTGEGEVENS EN GEMAAKTE AFSPRAKEN PARENTIA



CONTACTGEGEVENS VOOR PROFESSIONALS

Vragen over concrete dossiers	huisvanhetkind@parentia.be Giovanni Dewaele: 0476 57 42 62 Martine Van Hulle: 0499 69 54 23
Algemene informatie Groeipakket	huisvanhetkind@parentia.be Giovanni Dewaele: 0476 57 42 62 Martine Van Hulle: 0499 69 54 23
Organisatorische vragen	huisvanhetkind@parentia.be Giovanni Dewaele: 0476 57 42 62 Martine Van Hulle: 0499 69 54 23
Klachten	huisvanhetkind@parentia.be Giovanni Dewaele: 0476 57 42 62 Martine Van Hulle: 0499 69 54 23

CONTACTGEGEVENS VOOR GEZINEN

Vragen over concrete dossiers	https://www.parentia.be/nl-VL/contact of 02/549.72.19
Algemene informatie Groeipakket	https://www.parentia.be/nl-VL/contact of 02/549.72.19
Klachten	https://www.parentia.be/nl-VL/contact/stel-je-vraag



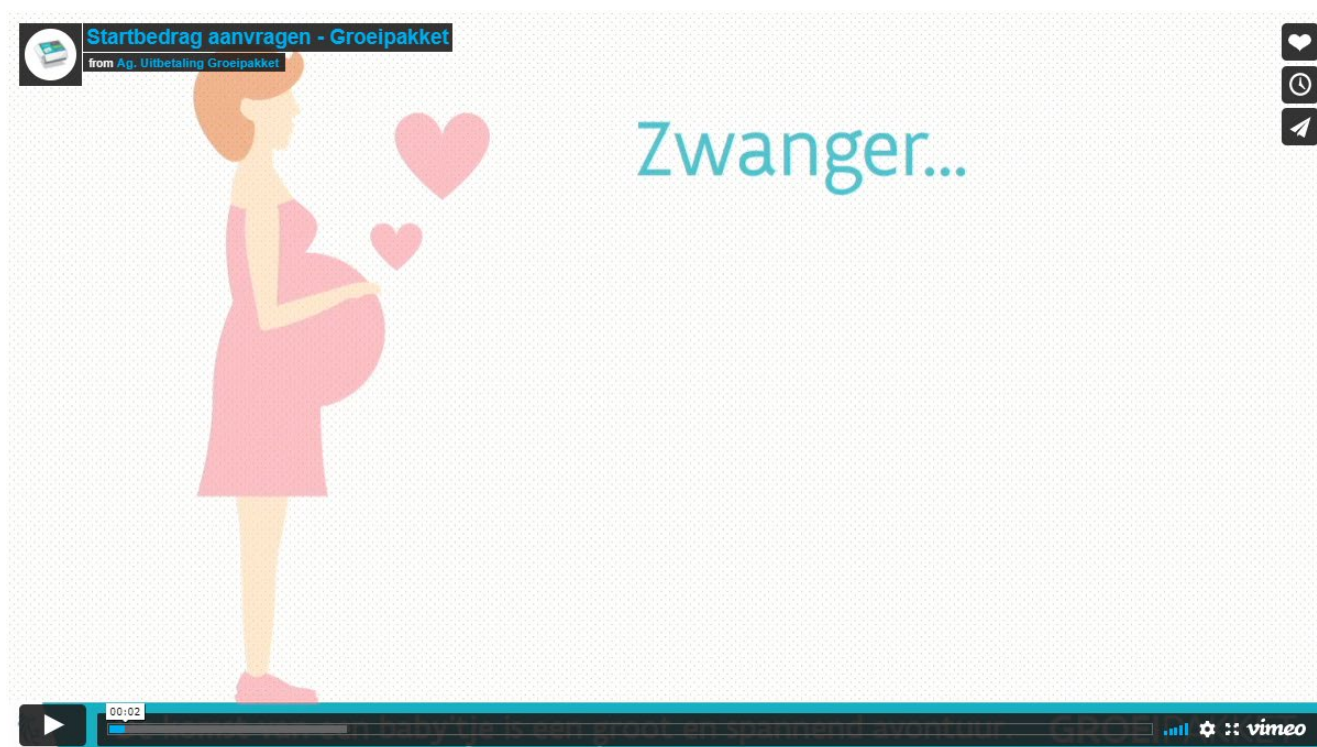
GEMAAKTE AFSPRAKEN PARENTIA:

Parentia staat klaar voor medewerkers en gebruikers van het Huis van het Kind **Naam** met een dienstverlening als volgt:

1. Tijdens zitdagen Groeipakket, bemand door medewerkers van andere uitbetalingsactoren is Parentia telefonisch bereikbaar op het nummer **.../.. ..**. **Naam** staat ter beschikking voor vragen over specifieke dossiers zodat elk gezin snel geholpen kan worden.
2. Tijdens zitdagen Groeipakket, bemand door medewerkers van andere uitbetalingsactoren voorziet Parentia back-up in geval de andere uitbetalingsactoren om welke reden dan ook niet kunnen instaan voor de bemanning zodat elk gezin ter plaatse geholpen kan worden.
3. Parentia staat garant voor persoonlijk contact en voorziet daarom voor medewerkers van het Huis van het Kind een groep van spocs met elk hun persoonlijk mobiel nummer (zie hierboven) om de vlotte bereikbaarheid te garanderen. Medewerkers van Huizen van het Kind kunnen terecht voor algemene vragen i.v.m. Groeipakket, maar ook voor vragen over concrete dossiers en organisatorische vragen.
4. Medewerkers en gebruikers van Huizen van het Kind kunnen steeds een afspraak maken voor een terugbelgesprek of een persoonlijk onthaal op kantoor op een door hen gekozen tijdstip (www.parentia.be/contact/onze-kantoren).
5. Parentia voorziet een emailadres, specifiek voor de medewerkers van het Huis van het Kind en garandeert een snelle respons: huisvanhetkind@parentia.be
6. Parentia zal op vraag van Huizen van het Kind infosessies organiseren over het Groeipakket en gezinstoelagen. Dit kan zowel ter plaatse als digitaal.
7. Parentia zal op uitnodiging van Huizen van het Kind deelnemen aan door hen georganiseerde netwerkmomenten.
8. De medewerkers van Huizen van het Kind kunnen altijd terecht op de website van Parentia die vrij toegankelijk is met actuele informatie en de meest gestelde vragen (FAQ) over het Groeipakket en gezinstoelagen. Er werd ook een aparte landingspagina gecreëerd voor de medewerkers van Huizen van het Kind: www.parentia.be/huizen-van-het-kind
9. Bij detecteren van specifieke noden bij zijn klanten zal Parentia deze gezinnen doorverwijzen naar het dichtstbijzijnde Huis van het Kind en zo de werking van de Huizen van het Kind uitdragen en versterken. Parentia zal op vraag van Huizen van het Kind awareness creëren voor de dienstverlening en activiteiten van de Huizen van het Kind door communicatie via social media, website en/of digitale nieuwsbrief.



STARTBEDRAG AANVRAGEN



[Groeipakket.be > startbedrag](https://groeipakket.be/startbedrag)

Een gezin met een baby op komst?



In enkele stappen naar het startbedrag

Stap 1 Hoe kan ik nagaan of een gezin al aangesloten is?



- inloggen via mijn burgerprofiel:
burgerprofiel.vlaanderen.be/uw-gegevens
- bellen naar de Vlaamse infolijn 1700
- contact opnemen met één van de vijf uitbetalers
- hun uitbetaler terugvinden op bankafschriften of brieven als ze al een Groeipakket krijgen voor andere kinderen

Stap 2 Hoe kan ik gezinnen helpen bij het aanvragen van hun startbedrag?

Voor een gezin dat al aangesloten is

Enkel het medisch attest ingevuld door de gynaecoloog, vroedvrouw of huisarts (met datum en stempel!) moet doorgestuurd worden naar de uitbetaler.

- per mail of
- per post

Voor een gezin dat nog niet aangesloten is

Stuur de aanvraag + het medisch attest ingevuld door de gynaecoloog, vroedvrouw of huisarts (met datum en stempel!) naar de gekozen uitbetaler.

- online of
- via het aanvraagformulier

Stap 3 Vanaf wanneer kan een gezin het startbedrag aanvragen?



Een startbedrag aanvragen kan vanaf 4 maanden voor de vermoedelijke bevallingsdatum

Een voorbeeld: de geboorte van een kindje is uitgerekend voor 8 augustus (08/08). Het startbedrag aanvragen kan vanaf 8 april (08/04).

Is het kindje al geboren? Een startbedrag aanvragen kan nog tot 5 jaar na de geboorte.

Stap 4 Vanaf wanneer kan het gezin het startbedrag ontvangen?

Het gezin ontvangt het startbedrag ten vroegste twee maanden voor de uitgerekende geboortedatum en bedraagt € 1167,33.
(bedrag wordt geïndexeerd)

Vanaf 2 maand voor de geschatte geboortedatum

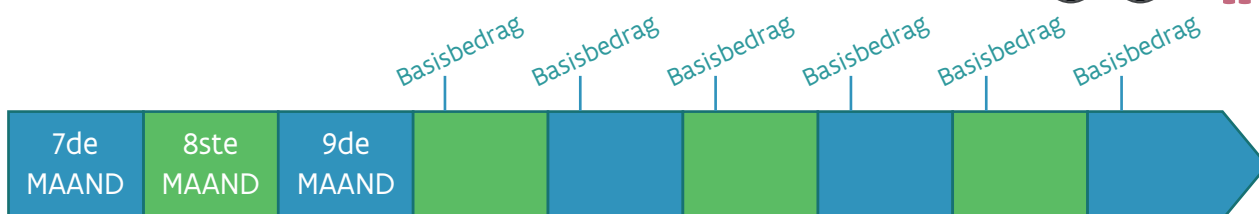


Stap 5 Vanaf wanneer kan het gezin het basisbedrag ontvangen?

Het basisbedrag start automatisch op als het kindje

- geboren is
- en ingeschreven is bij de burgerlijke stand van de gemeente

Het kindje zal recht hebben op een maandelijks basisbedrag van € 169,79 dat betaald wordt vanaf de maand van de geboorte, steeds ten laatste de 8ste van de volgende maand.



Meer weten?

➔ GROEIPAKKET.be



INFO STARTBEDRAG

Uitbetaler	Contactgegevens voor gezinnen	Contactgegevens voor professionals
 Vlaamse Uitbetaler Groeipakket	https://www.fons.be/contact 078/79 00 07	regiowerking@fons.be 02/897 11 40
	https://www.infino.be/nl/contact 078/15 12 30	https://www.infino.be/nl/contact 078/15 12 30
	www.kidslife.be/nl/contact 078/48 23 45	www.kidslife.be/nl/contact 078/48 23 45
	https://www.myfamily.be/contacteer-ons/ 03/221 08 11	https://www.myfamily.be/contacteer-ons/ 03/221 08 24
	https://www.parentia.be/nl-VL/contact 02/549 72 19	https://www.parentia.be/nl-VL/contact 02/549 72 19

Baby op komst?



In enkele stappen naar je startbedrag

Stap 1 Hoe kan ik nagaan of ik al een uitbetaler heb?



- inloggen via mijn burgerprofiel: burgerprofiel.vlaanderen.be/uw-gegevens
- bellen naar de Vlaamse infolijn 1700
- contact opnemen met één van de vijf uitbetalers
- heb je al een uitbetaler? Kijk op je bankschriften of brieven na wie je Groeipakket uitbetaalt

Stap 2 Hoe vraag ik mijn startbedrag aan?

Je hebt al een uitbetaler

Enkel het medisch attest ingevuld door de gynaecoloog, vroedvrouw of huisarts (met datum en stempel!) moet doorgestuurd worden naar de uitbetaler.

- per mail of
- per post

Je hebt nog geen uitbetaler

Stuur de aanvraag + het medisch attest ingevuld door de gynaecoloog, vroedvrouw of huisarts (met datum en stempel!) naar de gekozen uitbetaler.

- online of
- via het aanvraagformulier

Stap 3 Vanaf wanneer kan ik het startbedrag aanvragen?



Een startbedrag aanvragen kan vanaf 4 maanden voor de vermoedelijke bevallingsdatum

Een voorbeeld: de geboorte van je kindje is uitgerekend voor 8 augustus (08/08). Het startbedrag aanvragen kan vanaf 8 april (08/04).

Is je kindje al geboren? Een startbedrag aanvragen kan nog tot 5 jaar na de geboorte.

Stap 4 Vanaf wanneer kan ik het startbedrag ontvangen?

Je ontvangt het startbedrag ten vroegste twee maanden voor de uitgerekende geboortedatum en bedraagt € 1167,33.
(bedrag wordt geïndexeerd)

Vanaf 2 maand voor de geschatte geboortedatum

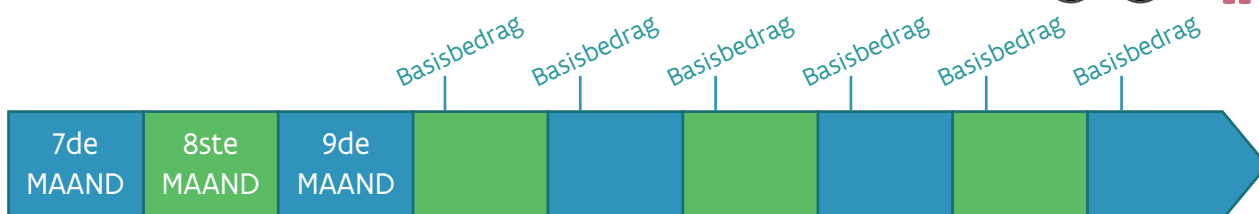


Stap 5 Vanaf wanneer kan ik het basisbedrag ontvangen?

Het basisbedrag start automatisch op als je kindje

- geboren is
- en ingeschreven is bij de burgerlijke stand van de gemeente

Je kindje zal recht hebben op een maandelijks basisbedrag van € 169,79 dat betaald wordt vanaf de maand van de geboorte, steeds ten laatste de 8ste van de volgende maand.







Meer weten?

➔ GROEIPAKKET.be



INFO STARTBEDRAG

Uitbetaler	Contactgegevens
 Vlaamse Uitbetaler Groeipakket	https://www.fons.be/contact 078/79 00 07
	https://www.infino.be/nl/contact 078/15 12 30
	www.kidslife.be/nl/contact 078/48 23 45
	https://www.myfamily.be/contacteer-ons/ 03/221 08 11
	https://www.parentia.be/nl-VL/contact 02/549 72 19